



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Superintendencia de Electricidad**

**FECHA**

**29/10/2020**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
  6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
  7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li> <li>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</li> <li>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</li> </ol>	<p>Se evidencia que la superintendencia de electricidad en su plan estratégico institucional estableció un marco de valores alineados a la misión, visión de la institución, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2015-2019.</p> <p>Se evidencia que la superintendencia de electricidad asegura una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>A través de los siguientes mecanismos: Portal SIE, Intranet SIE, Murales digitales, actividades de inducción personal de nuevo ingreso, correos a todo el personal, Actividades con los empleados SIE.</p>	<p>No se evidencia que la superintendencia de electricidad formula y desarrolla la misión y la visión de la organización implicando a los grupos de interés y a los empleados.</p>

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>Se evidencia que la SIE, revisó su misión, visión y valores en el ejercicio de planeación estratégica en el año 2014 y 2019 haciendo un estudio de los factores externos (grupo de interés, servicios, proyecciones y cambios del sector eléctrico de RD, tendencias del sector público y expectativas de los grupos de interés) e internos (cultura, clima organizacional, compromiso y resultados institucionales) y luego, haciendo un análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.</p> <p>Evidencia: (informe diagnóstico institucional de la SIE realizado por la empresa hr consulting/ plan estratégico 2014-2019, Minutas reunión, revisión PEI, hojas de asistencia reunión, Informe resultados PESTEL de la SIE.)</p>	<p>No se evidencia que la SIE revisa periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo.</p>
<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>Se evidencia que la SIE desarrollo un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. A través de: Comité de Ética Institucional, Código de Ética Institucional, Difusión de los canales de Ética (TV).</p>	
<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Se evidencia que la SIE gestiona la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Evidencias: Comité de Ética Institucional, Código de Ética Institucional, Charlas sobre la corrupción, ética y moral.</p> <p>Se evidencia que la SIE Refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional, Capacitaciones sobre liderazgo, Régimen Ético y disciplinario de las Evaluaciones por Desempeño, Manuales que contienen las responsabilidades de cada empleado, Comité de Gestión SIE (Gestión de temas transversales).</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE definió estructuras de gestión adecuadas por niveles, funciones, responsabilidades y competencias, asegurando un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Manual de Puestos y Funciones, Encuesta de los grupos de Interés SIE, Evaluación de desempeño, Estructura organizativa SIE, Mapa de Procesos SIE, Matriz de Alianzas.</p> <p>Se evidencia que la SIE Identifica las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>Evidencias: Estructura organizativa SIE, Documento que evidencia los cambios de la estructura requeridas por el MAP.</p> <p>Se evidencia que la SIE define resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes.</p> <p>Evidencias: Cumplimiento del POA, Cumplimiento de los objetivos individuales.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización.</p> <p>Evidencias: Política de Gestión de la Información, Informe Anual de los KPI'S, Informe del POA Trimestral, Informe Metas Presidenciales Mensual, Informe del SMMGP.</p> <p>Se evidencia que la SIE aplico los principios de GCT e instalo sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>Evidencias: Sistema de Gestión de calidad basado en el CAF.</p>	
--	--	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE formula la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>Evidencias: Sistema de POA Institucional, Intranet, Dynamics AX, SIGEF.</p>	
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que la SIE genera las condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: política gestión por proyectos, sistema de POA institucional, capacitaciones sobre trabajo en equipo, herramientas que facilitan el trabajo en equipo a la hora de gestionar los procesos y la gestión de los proyectos, Espacios adecuados para la ejecución de trabajos en equipos que cuentan con las herramientas adecuadas.</p>	
<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE crea condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos institucionales, Política de Comunicaciones internas y externas, Audiencias Públicas, Intranet, Sistema de Correspondencia SIE, Buzones de quejas y sugerencias, Buzón de empleados SIE, Difusión de información en Mural interactivo, Redes Sociales.</p>	
<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua</p>	<p>Se evidencia que la SIE demuestra el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la</p>	

<p>y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano, Resultados del Buzón de Empleados SIE, Resultados de las Encuestas de Clima Organizacional, Rendición de Cuentas SIE, Comité de Gestión SIE, Correos electrónicos institucionales, Política de Comunicaciones internas y externas, Audiencias Públicas, Intranet, Sistema de Correspondencia SIE, Buzones de quejas y sugerencias, Difusión de información en Mural interactivo, Redes Sociales.</p> <p>Se evidencia que la SIE comunica y motiva a las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencias: Audiencias Públicas, Redes Sociales o Portal Web en donde se informan los cambios a la parte externa, Buzón de Empleados, se motivan las iniciativas de cambio a través de reuniones, correos electrónicos, comité de gestión.</p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Se evidencia que la SIE predica con el ejemplo y actúa personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Evidencias: Código de ética institucional, fomentando la misión, visión y valores de la institución.</p> <p>Se evidencia que la SIE promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>Evidencia: Código de ética institucional</p> <p>Se evidencia que la SIE Informa y consulta de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos institucionales con informaciones relevantes, Intranet Institucional, Redes Sociales.</p> <p>Se evidencia que la SIE apoya a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>Evidencias: Política de Promoción de Estudios, Capacitaciones a los empleados, Facilidad de Herramientas informáticas.</p> <p>Se evidencia que la SIE proporciona una retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal como individual.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones de Desempeño, Cumplimiento del POA.</p>	
---	--	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se evidencia que la SIE anima, fomenta y potencia a sus empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>Evidencias: Modelo de Gestión Por Competencias, Objetivos Individuales, Evaluaciones por Desempeño.</p>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Se evidencia que la SIE promueve una cultura del aprendizaje y anima a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>Evidencias: Política de Promoción de Estudios, Capacitaciones a los empleados, Benchmarking, Benchlearning.</p>	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Se evidencia que la SIE demuestra la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones y propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>Evidencia: Actas a raíz de las sugerencias recibidas a través del Buzón de Empleados, Identificación de oportunidades de mejoras en el proceso de reclamaciones basado en las recomendaciones/ propuestas de los empleados.</p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que la Superintendencia de Electricidad cuenta con una política de reconocimiento al personal en donde se premia por: Tiempo en el Servicio, desempeño, logro específico.</p>	

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencia: Política de Reconcomiendo al Personal SIE</p> <p>Se evidencia que la SIE respeta y responde a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p> <p>Evidencias: Política de Ausencias y Permisos, Empleado Feliz, Sueldo Mas, Compensación de bonos escolares, Seguro complementario de Salud, Plan funerario, Seguro de vida, COOPCDEEE, Incentivo Vacacional, Ayuda por muerte de familiar.</p>	
---	--	--

**SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE desarrolla un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Necesidades y Expectativas de los grupos de Interés, Audiencias Públicas, Encuesta de Satisfacción al ciudadano, Mesas de trabajo con los grupos de interés (distribuidoras).</p> <p>Se evidencia que la SIE ayuda a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>Evidencias: Miembros del OC y ARIAE, Reglamento de Alumbrado Público, Emisión de Licencias Técnicos Electricistas (INFOTEP).</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE identifica las políticas públicas relevantes para la organización e incorpora las mismas a la organización.</p> <p>Evidencias: Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Metas Presidenciales, Políticas alineadas al presupuesto institucional, Carta Compromiso, Comisión de Ética, Transparencia Gubernamental, Gobierno Electrónico.</p> <p>Se evidencia que la SIE Comprueba que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y estas llegan a hacer acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>Evidencias: Presupuesto Físico Financiero donde se establecen los objetivos y las metas de los productos y servicios terminales de la institución, estos alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo al 2030, a los programas de ejecución presupuestaria conforme a la política pública.</p> <p>La SIE vela por el cumplimiento de Sistema de monitoreo y medición de la gestión pública acorde a los lineamientos del ministerio de la presidencia. (Metas Presidenciales, SISMAP, ITICGE, Gestión Presupuestaria, NOBACI y transparencia).</p> <p>Se evidencia que la SIE involucra a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	
--	--	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Evidencias: La SIE dentro sus instalaciones cuenta con espacio para la Contraloría.</p> <p>Se evidencia que la SIE mantiene relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>Evidencias: Mesas de trabajo con el Comité Técnico, ARIAE, OC, Asistencia de reuniones con presidencia, Consejo de Gobierno.</p> <p>Se evidencia que la SIE desarrolla y mantiene alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes.</p> <p>Evidencias: Matriz de Alianzas SIE, Pacto Eléctrico.</p> <p>Se evidencia que la SIE participa en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>Evidencias: Participación en las inauguraciones y puesta en marcha de obras eléctricas del sector privado.</p> <p>Se evidencia que la SIE construye y promueve el conocimiento público, reputación, reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>Evidencias: Charlas de concientización, Proyecto de divulgación servicios SIE.</p>	
--	---	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la SIE desarrolla un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Divulgación de los servicios de la institución a través de las redes, Campañas de PROTECOM en Línea, Publicación de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
--	--	--

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Se evidencia que la SIE identifica a todos los grupos de interés y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>Evidencias: Matriz de identificación de los Grupos de Interés.</p> <p>Se evidencia que la SIE recopila, analiza y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>Evidencias: Encuesta a los Grupos de interés, Informes del Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias, Análisis FODA, Audiencias Públicas, Encuesta de Clima organizacional, Buzón de Empleados SIE.</p>	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Se evidencia que la SIE recopila, analiza y revisa de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>Evidencias: En el 2019 se realizó el Análisis de Contexto Interno y Externo.</p>	
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE recopila de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>Evidencias: Recopila de manera sistema la información relacionada al POA, Informe SMMGP, Informe de las Metas Presidenciales, Informes de Satisfacción, Informe SISMAP, Implementación NOBACI, Reportes de Cumplimiento de los indicadores Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Se evidencia que la Superintendencia de Electricidad cuenta con un autodiagnóstico institucional, en donde analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas de la institución.</p> <p>Evidencia: Autodiagnóstico CAF</p>	<p>No se evidencia que la SIE analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a</p>	<p>Se evidencia que la SIE traduce la misión y visión en objetivos estratégicos, operativos y</p>	

<p>corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>Evidencias: POA, Matriz de Riesgos, Plan de acción de riesgos.</p> <p>Se evidencia que la SIE evalúa las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados e impacto, los efectos conseguidos en la sociedad y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: Encuestas de Satisfacción, Evaluaciones de la Carta Compromiso al Ciudadano, Informe de Seguimiento POA, y POA.</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencias: Presupuesto Físico Financiero, POA, Calificación del Indicador de Gestión Presupuestaria, Planes de compra.</p> <p>Se evidencia que la SIE equilibra las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>No se evidencia que la SIE involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>
---	---	---

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Evidencias: POA, Acuerdos de desempeño, Manual de Puestos y Funciones.</p> <p>Se evidencia que la SIE desarrolla una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p> <p>Evidencias: Política de Responsabilidad Social, POA de RRHH.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>Evidencias: Estructura organizativa, Revisión de los POA, Manual de Procedimiento.</p> <p>Se evidencia que la SIE traduce los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>Evidencias: Planes Operativos Anuales POA, Acuerdos de Desempeño, Plan de compra.</p> <p>Se evidencia que la SIE desarrolla planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir resultados esperados.</p> <p>Evidencias: POA, Acuerdos de Desempeño.</p> <p>Se evidencia que la SIE comunica de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Evidencias: Publicación del POA en el Portal Web, Correos electrónicos de comunicaciones enviadas a los directores/gerentes.</p> <p>Se evidencia que la SIE desarrolla y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles, para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>Evidencias: Reportes de Monitoreo de Cumplimiento indicadores Carta Compromiso al Ciudadano, Evaluaciones de desempeño, Evaluación POA, Sistema de satisfacción, Quejas y Sugerencias, Reportes de medición de cumplimiento de los servicios, Correos electrónicos solicitando la actualización de ejecución del trimestre, Informe Metas Presidenciales.</p> <p>Se evidencia que la SIE desarrolla y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” entre productos/servicios e impacto.</p> <p>Evidencias: Reporte de Gestión Presupuestaria emitido por DIGEPRES, Informes POA, Informe Metas Presidenciales, Informe SISMAP, Reportes de Monitoreo de Cumplimiento indicadores Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia que la SIE evalúa las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	
---	--	--

	Evidencias: Informe de Buzón de Sugerencias, Estructura Organizacional, Encuesta a los grupos de Interés.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Se evidencia que la SIE crea y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.  Evidencias: Benchlearning, Webinars, Capacitación al personal, Participación en Foros, congresos.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se evidencia que la SIE monitoriza de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.  Evidencias: Los Reportes Sistematizados SIE.	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se evidencia que la SIE debate sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.  Evidencias: Audiencias Públicas.	

<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE asegura la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio.</p> <p>Evidencias: Informe POA, Informe SMMGP, Informe de las Metas Presidenciales, Informes de Satisfacción, Informe SISMAP, Implementación NOBACI, Reportes de Cumplimiento de los indicadores Carta Compromiso al Ciudadano, Benchlearning, Benchmarkings, Autoevaluación CAF, Planes de Mejora CAF, Matriz de Acuerdos.</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia que la SIE asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Evidencias: Presupuesto anual, POA, Plan de Compras.</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Se evidencia que la SIE establece el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional, Buzón de Empleados SIE y las actas administrativas que dan respuesta a las sugerencias de los empleados.</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia que la SIE promueve el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias: Correo que promueve el uso de Microsoft TEAMS, se promueve la intranet a través de las solicitudes que se realizan en él y el</p>	

	uso repositorio de las políticas, procedimientos, informes., Portal Web, Buzón de Sugerencias Online, PROTECOM en LINEA.	
--	--	--

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Se evidencia que la SIE analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencias: POA por áreas, Plan de capacitación, Encuesta de clima organizacional.</p> <p>Se evidencia que la SIE desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales.</p>	

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Evidencias: Política de Recursos Humanos, Política de Reclutamiento, selección personal y de beneficios de los empleados, Política de Permisos, Ausencias y tardanzas, Política de Vacaciones, Política de Licencias laborales y permisos especiales y política de cobertura de puesto, Plan de capacitación anual y evaluaciones de desempeño.</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura que las capacidades de las personas son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>Evidencias: Manual de Puestos y funciones (Descripción de puestos), Plan de Capacitación, Evaluaciones de desempeño, Acuerdos de desempeño, POA por áreas.</p> <p>Se evidencia que la SIE desarrolla e implementa una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>Evidencias: Política de Reclutamiento y selección de personal y Política de beneficios y compensación.</p>	<p>No se evidencia que la SIE apoya la cultura del desempeño.</p>
---	--	---

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>Se evidencia que la SIE utiliza perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>Evidencias: Política de Reclutamiento y Selección de personal, Manual de puestos y funciones, Política de Gestión por Competencias.</p>	
<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>Se evidencia que la SIE presta especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración.</p> <p>Evidencias: Intranet SIE (Permisos ausencias, tardanzas), Portal WEB, Mesa de Ayuda SIE.</p>	
<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Se evidencia que la SIE gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad.</p> <p>Evidencias: Política de Reclutamiento y Selección de personal, Política de capacitación, formación y desarrollo, Planificación de RRHH.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE identifica las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades, actitudes y</p>	

	<p>compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p> <p>Evidencias: Manual de Puestos y funciones, Política de Gestión por Competencias, Acuerdos y Evaluaciones de desempeño, Política de Capacitación, formación y desarrollo.</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Se evidencia que la SIE debate, establece y comunica una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p> <p>Evidencias: Política de Capacitación, formación y desarrollo, Plan de Capacitación SIE, Evaluaciones de desempeño por competencias.</p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Se evidencia que la SIE desarrolla, consensua y revisa los planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p> <p>Evidencias: Evaluación de desempeño, Plan de capacitación anual (detección de las capacitaciones en las evaluaciones de desempeño).</p>	

<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Se evidencia que la SIE desarrolla habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p> <p>Evidencias: Talleres de Liderazgo, Inteligencia emocional, Manejo de conflicto, Servicio al cliente, Comunicación Efectiva, Maestrías (Gerenciales y de liderazgo).</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se evidencia que la SIE lidera y apoya a los nuevos empleados.</p> <p>Evidencias: Inducciones al personal de nuevo ingreso, Manual de Inducción SIE, Mentor para dar orientaciones en el área.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que la SIE promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> <p>Evidencias: Política de Reclutamiento y Selección de personal.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia que la SIE desarrolla y promueve métodos modernos de formación.</p> <p>Evidencias: Formación por plataformas de aprendizaje virtual como EDX, Webinars sobre diferentes temas, Maestrías Virtuales.</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se evidencia que la SIE planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	

	Evidencias: Se han planificado y desarrollado actividades formativas entorno a: Gestión de riesgos, conflictos de interés y ética. Se han dado charlas y realizado encuestas al personal para el desarrollo de las técnicas de comunicación en áreas de conflicto e interés.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	Se evidencia que la SIE evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.  Evidencias: Se evidencia que se evalúan el impacto de los programas de formación (Evaluación de Porro, maestría), Retroalimentación de los cursos y formaciones tomadas.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se evidencia que la SIE revisa la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.  Evidencias: Política de formación, Capacitación y desarrollo, listado de mujeres beneficiadas con promoción de estudios.	

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

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

<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que la SIE promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: Capacitación de trabajos en equipo, Día familiar, Herramientas informáticas como Outlook, teams, Actividades de limpieza, Socializaciones de las políticas, procedimientos, misión, visión y valores.</p>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia que la SIE crea de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados.</p> <p>Evidencias: Buzón de Empleados SIE, Sesiones de trabajo para requerimientos puntuales, Comités creados para desarrollos de trabajo (Comité de ética, gestión y compras).</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencia que la SIE involucra a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p> <p>Evidencias: Comités creados para desarrollos de trabajo (Comité de ética, gestión y compras); Comité de calidad.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia que la SIE procura el consenso y acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	

	Evidencias: Acuerdos de desempeño y evaluaciones de desempeño, Cumplimiento de POA por áreas.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se evidencia que la SIE realiza periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.  Evidencia: Encuesta de Clima Organizacional SIE, Encuesta de Ética Pública, Plan de Mejora encuesta de clima, Publicaciones de las encuestas en la INTRANET.	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Se evidencia que la SIE asegura que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.  Evidencia: Buzón de Empleados SIE, Informes encuesta de Clima Organizacional SIE, Encuesta de Ética Pública.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia que la SIE asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.  Evidencias: Procedimiento de Evacuación y control de acceso, Brigada de evacuación, Charlas de salud, Jornadas de salud de mamografía, y jornada oftalmológica.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo,	Se evidencia que la SIE garantiza condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la	

así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.  Evidencias: Política de Permisos, Ausencias y Tardanzas.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia que la SIE presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.  Evidencias: Ayuda económicas, Subsidio de comida a personal de conserjería y seguridad, bonos especiales en épocas festivas madre, navidad, etc.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Se evidencia que la SIE proporciona planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria  Evidencias: Se realizan actividades deportivas (torneos de softball), Actividades para el día de la mujer, secretarias, madres, padres, etc.	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE identifica socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones</p> <p>Evidencias: Matriz de Acuerdos y Alianzas, Análisis de Contexto.</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se evidencia que la SIE desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>Evidencias: Acuerdo de INFOTEP para la otorgación de licencias a técnicos eléctricos, Acuerdo con el Instituto de San Luis (ITSC), Acuerdo con universidades para que los estudiantes puedan realizar sus pasantías en la institución.</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se evidencia que la SIE fomenta y organiza colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p> <p>Evidencias: INFOTEP/ HACIENDA/ OPTIC/PRO COMPETENCIA.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se evidencia que la SIE monitorea y evalúa de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p> <p>Evidencias: Matriz de Gestión de Acuerdos/ Informe de impacto de alianza.</p>	

<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia que la SIE identifica las necesidades de alianzas privadas a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p> <p>Evidencias: BID/ CECACIER/ ARIAE</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Se evidencia que la SIE define las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p> <p>Evidencias: Matriz de Gestión de Acuerdos/ Instrucción Administrativa Consejo SIE para preparar procedimiento de gestión de acuerdos.</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>Se evidencia que la SIE aumenta las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p> <p>Evidencias: Contratos para mantenimientos de aires e infraestructuras.</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Se evidencia que la SIE intercambia buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p> <p>Evidencias: Informes de retroalimentación de benchlearning con SENASA, otros.</p>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Se evidencia que la SIE selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p> <p>Evidencias: Manual de compras.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE una política proactiva de información.</p> <p>Evidencias: Asegura Informaciones publicadas en el Portal Web, Redes Sociales, Audiencias Públicas, Carta Compromiso al Ciudadano, Charlas informativas.</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Se evidencia que la SIE anima activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p> <p>Evidencias: Encuesta de expectativas y necesidades de los grupos de interés, Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias, Audiencias Públicas, Correo institucional (info@sie.gov.do), OAI.</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Se evidencia que la SIE incentiva e involucra a los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización.</p> <p>Evidencias: Audiencias públicas, Carta Compromiso al Ciudadano, Encuesta de</p>	

	expectativas y necesidades de los grupos de interés.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	<p>Se evidencia que la SIE define el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados.</p> <p>Evidencias: Buzón de Satisfacción, Quejas y sugerencias, Informes del Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias y las publicaciones de esos informes en la intranet. Además de los correos que se envían con el informe. Buzón online, Correo institucional Info@sie.</p>	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	<p>Se evidencia que la SIE asegura la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones.</p> <p>Evidencias: Informaciones publicadas en la Sección de Transparencia del Portal Web, Publicaciones en las Redes Sociales.</p>	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Se evidencia que la SIE define la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios.	

	<p>Evidencias: Encuesta de Satisfacción, Quejas y Sugerencias al Ciudadano, Informes de Satisfacción, Quejas y Sugerencias, Política de Gestión Medioambiental y Responsabilidad social.</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Se evidencia que la SIE desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p> <p>Evidencias: Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano, Reportes de Cumplimiento de los Compromisos de Calidad, Cumplimiento de los compromisos de Mejora.</p>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Se evidencia que la SIE se asegura de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p> <p>Evidencias: Informe de Prensa que dispongan de la información actualizada.</p>	

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	<p>Se evidencia que la SIE alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p> <p>Evidencias: POA, Presupuesto Financiero.</p>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>Se evidencia que la SIE analiza los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p> <p>Evidencias: Matriz de Riesgos, NOBACI, Correos de la dirección administrativa financiera a las áreas.</p>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Se evidencia que la SIE asegura transparencia financiera y presupuestaria.</p> <p>Evidencias: Publicaciones Portal Web en la sección de transparencia, Carga del Presupuesto en DIGEPRES, Cuenta con unidad operativa de contraloría en la institución.</p>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Se evidencia que la SIE asegura una gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p> <p>Evidencias: Microsoft Dynamics (Componentes como módulo de compras, suministro y contabilidad).</p>	

<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos.</p> <p>Evidencias: Presupuestos operativos anuales.</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia que la SIE delega y descentraliza las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p> <p>Evidencias: Se delega la responsabilidad financiera, por medio de la estructura administrativa de la dirección administrativa financiera y el apoyo de la Gerencia de Planificación y Desarrollo.</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Se evidencia que la SIE fundamenta las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p> <p>Evidencias: Manual de Compras, POA, Comité de Compras.</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Se evidencia que la SIE incluye datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p> <p>Evidencias: Informe de Ejecución Presupuestaria.</p>	

--	--	--

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la SIE desarrolla sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>Evidencias: Wiki SIE, Publicaciones en Intranet, Biblioteca Virtual, Correos electrónicos.</p> <p>Se evidencia que la SIE garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>Evidencias: Política de comunicaciones, Publicaciones en el Intranet, Publicaciones Portal Web.</p> <p>Se evidencia que la SIE controla constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>Evidencias: Política de Seguridad de la información, Correos de la SIE, Licencias Sophos, NORTIC.</p> <p>Se evidencia que la SIE desarrolla canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos.</p> <p>Evidencias: Correos Electrónicos, intranet SIE, Mural digital.</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización.</p> <p>Evidencias: Manual de Inducción, Capacitaciones Internas, Instructivos, Socializaciones de políticas, procedimientos, etc. Proyecto de Divulgación de Regulación.</p> <p>Se evidencia que la SIE garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	
---	--	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Evidencias: Audiencias Públicas, Portal Web, OAI, Redes Sociales.</p> <p>Se evidencia que la SIE garantiza que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p> <p>Evidencias: Manuales, Carpetas compartidas, Procedimientos, Instructivos.</p>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Se evidencia que la SIE diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: MS DYNAMICS, SOPHOS, NORTICS.</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología,</p>	<p>No se evidencia que la SIE Implementa, monitoriza y evalúa la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>Evidencias: Políticas de Sophos, mediciones de uso de recursos TIC, manuales de usuarios, asistencia de soporte TIC, videos de mesa de ayuda, política de protección de la información.</p> <p>Se evidencia que la SIE aplica de forma eficiente las tecnologías más adecuadas</p> <p>Evidencias: Gestión de proyectos, Secciones de trabajo remotas con MS TEAMS, SISTEMA DEL POA, INTRANET, CARPETAS COMPARTIDAS, PORTAL WEB.</p> <p>Se evidencia que la SIE define cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado.</p> <p>Evidencias: Sistema Backups de la información, carpetas compartidas, acceso a la nube, mesas de ayuda, intranet SIE, correos, Ms-Dynamics, Sistema de comunicación interna, PROTECOM en línea.</p>	
--	--	--

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>Se evidencia que la SIE adopta el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>Evidencias: Sistema de Mesa de ayuda, Acceso de remoto a información y a reuniones, Buzones de quejas y sugerencias en línea. GOB para la gestión de quejas, Formularios de servicios en Portal WEB, Teamviewer.</p>	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Se evidencia que la SIE está siempre atenta a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>Evidencias: Indicador de Gestión de TIC (iTICge) OPTIC, NORTICS, contrato con Microsoft Y HP.</p>	
<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>		<p>No se evidencia que la SIE tenga en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC.</p>

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Se evidencia que la SIE equilibra la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p>Evidencias: Creación de parqueos para empleados SIE y almacén, POA de Dirección de Infraestructura, Presentación de rendición de cuentas infraestructura, evidencia de aperturas y remodelaciones primera etapa, evidencia actas de consejo para readecuaciones y oficinas y fotos de oficinas de gerentes y áreas adecuadas, Evidencia remodelaciones segunda y tercera etapa- fotos – antes y después y presentación de rendición de cuentas 2016 infraestructura, Evidencias fotos parqueo, rampa de acceso, y parqueo de visitantes.</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Evidencias: Fotos de readecuaciones de las oficinas, Creación del nuevo parqueo de los empleados SIE, almacén.</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>Evidencias: Programas de mantenimiento de equipos, control de estado de los vehículos, cronogramas de visitas mantenimiento de aires acondicionados y electricidad, registro de mantenimiento ejecutado, programas de mantenimiento vehicular, Contrato de mantenimiento de equipos electrónicos.</p> <p>Se evidencia que la SIE garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>Evidencias: Informes de Transportación, Registros de Salida/Entrada Vehicular y Cronogramas de servicios de transporte, Sistema de Aire Automatizado.</p> <p>Se evidencia que la SIE garantiza la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p>	
---	---	--

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Evidencias: Parqueo para empleados y visitantes, Fácil acceso a las instalaciones próxima a unidades de transporte público.</p> <p>Se evidencia que la SIE 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.</p> <p>Evidencias: Política de activos fijos.</p> <p>N/A</p>	<p>N/A</p>
--	---	------------

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

#### **SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Se evidencia que la SIE identifica, mapea, describe y documenta los procesos claves de forma continua.</p> <p>Evidencias: Mapa de Procesos, Matriz de Procesos, Manual de Procedimientos centrales, Manual para la documentación de políticas y procedimientos.</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>Se evidencia que la SIE identifica y asigna responsabilidades a los propietarios de los procesos.</p> <p>Evidencias: Procedimientos Documentados, Flujogramas de los procesos.</p> <p>Se evidencia que la SIE analiza y evalúa los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>Evidencias: Hoja de caracterización de proceso, Auditoría de procesos, Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>Se evidencia que la SIE asegura que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencias: POA, Mapa de Procesos, Procedimientos documentados.</p> <p>Se evidencia que la SIE involucra a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados.</p> <p>Evidencias: Manual para la documentación de políticas y procedimientos, Encuestas de Satisfacción, Informe de Satisfacción, Quejas y Sugerencias, Auditorías de procesos, Audiencias Públicas.</p>	
--	--	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE asigna recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Anual (POA).</p>	
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Se evidencia que la SIE simplifica los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>Evidencias: Plan de Acción RD+ Simple (Informe Simplificación de Trámites).</p>	
<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE establece objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano, Reportes de Cumplimiento en Plazo de los Servicios, Indicadores de Satisfacción Metas Presidenciales, Informes de Satisfacción, quejas y Sugerencias, Acuerdo de desempeño.</p>	
<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>Se evidencia que la SIE monitoriza y evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización</p> <p>Evidencias: Se monitorea y evalúa el impacto de las TIC a través del informe SMMGP que incluye el Indicador ITICGE.</p>	
<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando</p>	<p>Se evidencia que la SIE innova en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los</p>	

especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.  Evidencias: Benchlearnings realizados por el TIC, Benchlearning con SENASA.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Se evidencia que la SIE identifica los outputs, productos y servicios en los procesos nucleares.  Evidencias: Catálogo de Servicios y Mapa de Producción de los servicios en la Carta Compromiso al Ciudadano, Reportes de Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano.	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Se evidencia que la SIE involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos.  Evidencias: Encuesta de Satisfacción, Quejas y Sugerencias, Informes de Satisfacción, Quejas y Sugerencias, Audiencias Públicas.	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Se evidencia que la SIE involucra a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos  Evidencias: Plantillas Carta Compromiso al Ciudadano, Encuesta de expectativas y necesidades de los grupos de interés.	

<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>		<p>No se evidencia que la SIE involucra a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Se evidencia que la Superintendencia de Electricidad cuenta con PROTECOM en línea, el cual permite que los ciudadanos/clientes puedan hacer sus reclamaciones y recibir sus decisiones por esta vía. Además de que la institución cuenta con varios canales de entrega de información y de comunicaciones eficaces.</p> <p>Evidencia: PROTECOM en Línea, Redes Sociales, Canales contacto, entre otros.</p>	<p>No se evidencia que la SIE Involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Se evidencia que la SIE asegura que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p> <p>Evidencias: Publicaciones Portal Web, Redes Sociales, Carta Compromiso al Ciudadano, Ruedas de Prensa, Campañas publicitarias.</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE promueve la accesibilidad a la organización</p> <p>Evidencias: Redes Sociales, Carta Compromiso al Ciudadano, Brochure Carta Compromiso, Flexibilidad de horario de los Puntos Expresos PROTECOM a nivel nacional, GOB, PROTECOM en Línea, Centro de Contacto PROTECOM.</p>	

<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se evidencia que la SIE desarrolla un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p> <p>Evidencias: Sistemas de Quejas y Sugerencias, Respuestas de las Quejas y Sugerencias por correo electrónico, Buzón Online, Procedimiento de Satisfacción, Quejas y Sugerencias.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Se evidencia que la SIE define la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenecen.</p> <p>Evidencias: Catálogo de Servicios y Mapa de Producción de los servicios en la Carta Compromiso al Ciudadano, Ley General de Electricidad 125-01.</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Se evidencia que la SIE coordina y unifica procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p> <p>Evidencias: Procesos Compartidos con Ministerio de Industria y Comercio, Empresas Distribuidoras, OC, Comisión Nacional de Energía, Inventario regulatorio, Proceso de Concesión definitiva.</p>	

<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencia que la SIE desarrolla un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>Evidencias: Sistema SGR, Antiguo OPEN sistema de interconexión entre la SIE y la distribuidoras, Sistema SCADA del SENI, Sistema de Fiscalización de Normas Comerciales.</p>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Se evidencia que la SIE empieza el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p> <p>Evidencias: Proceso de Simplificación de trámites (RD+ Simple), Benchlearning con SENASA.</p>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia que la SIE ha creado grupos de trabajo para solucionar los conflictos de las terrenos.</p> <p>Evidencias: Fotografías de los grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios.</p>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>Se evidencia que la SIE crea incentivos para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.</p> <p>Evidencias: Procesos transversales, POA.</p>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo:</p>	<p>Se evidencia que la SIE crea una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los</p>	

<p>autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales.</p> <p>Evidencias: Las Áreas transversales son definidas en el POA, Autodiagnóstico CAF, Encuesta de Clima Organizacional, Comité de Gestión, Correo de convocatorias a actividades transversales, hojas de asistencia.</p>	
---	--	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....*

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE cuida la imagen global de la organización y su reputación.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Satisfacción, Resultados de la Encuesta de Satisfacción (Informes), Encuesta de los Grupos de Interés, Resultados de la Encuesta a los Grupos de Interés.</p> <p>Se evidencia que la SIE involucra y da participación a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Evidencias: Cantidad de Audiencias Públicas Realizadas, Cantidad de Quejas y Sugerencias recibidas, Resultados de la Encuesta a los Grupos de Interés.</p> <p>Se evidencia que la SIE posee accesibilidad de acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, etc.</p> <p>Evidencias: Cantidad de puntos expresos en el país y horarios de los mismos, Cantidad de personas que acceden al portal web, cantidad de personas que han realizado una reclamación por PROTECOM en LINEA, Cantidad de Atenciones emitidas por el Centro de Contacto, Rampa de acceso.</p> <p>Se evidencia que la SIE posee transparencia en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.</p> <p>Evidencias: Informe de transparencia de la DIGEIG.</p> <p>Se evidencia que la SIE brinda calidad, confianza, y cumplimiento con los productos y servicios brindados a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias: Informe de Satisfacción, Quejas y Sugerencias (Porcentaje de variación por 3 meses), Reportes de Cumplimiento de plazos de los Servicios Comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
--	---	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE brinda información en el informe de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) sobre la “Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)” obtuvimos una ponderación en el Registro y Actividad 1/1, Eficiencia 3/3, Atención a conflictos 2/2. Promediando un 6/6, cumpliendo en un 100% con los requisitos de la información disponible y con el indicador del SAIP.</p> <p>Evidencias: Informe de transparencia de la DIGEIG (Ver detalle del SAIP).</p> <p>Se evidencia que la SIE en el informe de DIGEIG obtuvo una ponderación del Nivel I – Informativa es de 29/29, el Nivel II Dinámica Informativa 60/60 cumpliendo en un 100% con la correcta recepción de la información.</p> <p>Evidencias: Informe de transparencia de la DIGEIG (Ver detalle del SAIP).</p> <p>Se evidencia que la SIE escucha de forma continua a los requerimientos de los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias: Anualmente se realizan las Encuestas de Expectativas y necesidades a los Grupos de Interés y diariamente se realizan encuestas de satisfacción al ciudadano/cliente, dejando abierta la posibilidad de hacer sus quejas</p>	<p>No se evidencia que la SIE reconoce la diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes</p>
--	---	---

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>y sugerencias a través de los buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un nivel de confianza basado en el grado de satisfacción, donde se refleja un 94.5% en el indicador sobre si utilizaría nuevamente los servicios de la SIE.</p> <p>Evidencias: Porcentaje de Satisfacción General anual.</p>	
--	--	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Se evidencia que la SIE mediante la Encuesta de Necesidades y Expectativa Externa involucra a los grupos de interés para la Guía CAF 2013 Página 89 de 122 89 Documento Externo SGC-MAP formulación del Plan Estratégico Institucional 2019-2022.</p> <p>Evidencias: Cantidad de opiniones tomadas en consideración para la creación de los reglamentos a raíz de las audiencias públicas.</p> <p>Se evidencia que la SIE a través de los informes de sugerencias y quejas levantadas, y en el de satisfacción al cliente, da el debido seguimiento a cada una de las sugerencia plasmadas tanto en los buzones como en las encuesta de satisfacción al visitante, donde en la parte de conclusiones y recomendaciones se evidencia el trato dado a cada una de las sugerencias.</p>	

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Evidencias: Cantidad de Quejas/Sugerencias Recibidas y cuantas de estas fueron implementadas (Informe de Satisfacción, quejas y sugerencias).</p> <p>Se evidencia que la SIE monitorea la cantidad de llamadas recibidas y la cantidad de reclamaciones realizadas desde la Aplicación PROTECOM EN LÍNEA.</p> <p>Evidencias: Cantidad de Llamadas recibidas por el Centro de Contacto y Cantidad de reclamaciones realiza por PROTECOM EN LINEA.</p> <p>Se evidencia que la SIE posee indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias: Porcentaje de Mujeres y Porcentaje de Hombres que realizan reclamaciones en la institución.</p> <p>Se evidencia que la SIE realiza revisiones periódicas para detectar las necesidades cambiantes a través de las encuestas de expectativas de los grupos de interés de manera periódica.</p> <p>Evidencias: Se realizan periódicamente audiencias públicas y se retroalimenta un 100% los resultados de la misma a los grupos de interés, Cantidad de Ciudadano/Clientes retroalimentados en base a las quejas y sugerencias realizadas por ellos.</p>	
--	---	--

--	--	--

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Se evidencia que la SIE da accesibilidad a los diferentes servicios institucionales así como también flexibilidad en los horarios de atención a clientes.</p> <p>Evidencias: Tabla con los horarios de atención de los diferentes Puntos Expresos y las oficinas principales.</p>	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia que la SIE a través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo de espera tiene una valoración de un 93.65% de satisfacción.</p> <p>Evidencias: Porcentaje del tiempo que toma el usuario en realizar su reclamación (Informe de Satisfacción).</p>	
3. Costo de los servicios.	<p>La SIE evidencia que existe un reglamento exclusivo dedicado a desglosar y presentar a los clientes las tarifas de sus servicios y como los mismos son calculados.</p> <p>Evidencias: Informe de estudio RD+ Simple, Tabla de Tarifario de servicios.</p>	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	<p>Se evidencia que la SIE posee la responsabilidad de gestión de los distintos servicios, mediante la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el MAP, y se encuentra en la página web institucional</p>	

	<p>en la sección “sobre nosotros”, disponible a la ciudadanía en general.</p> <p>Evidencias: Días de disponibilidad de la información Carta Compromiso al Ciudadano, Portal Web y Observatorio de los Servicios Públicos, Porcentaje de Cumplimiento del informe de la DIGEIG.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>Se evidencia que la SIE posee canales de información disponibles para comunicar información y entregar servicios de forma activa con los clientes.</p> <p>Evidencias: Cantidad de canales: 1. Oficina de Acceso a la Información, 2. Correo Institucional, 3. Portal Web, 4. Centro de Contacto, 5. Oficinas PROTECOM, 6. Redes Sociales.</p>	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	<p>Se evidencia que la SIE ha logrado un 98.00% en el promedio de los 12 meses del año 2019, en la evaluación mensual al portal de transparencia por parte de la DIGEIG.</p> <p>Evidencias: Informe de la DIGEIG.</p>	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	<p>Se evidencia que la SIE monitorean los procedimientos de la institución y su cumplimiento, mediante indicadores de procesos.</p> <p>Evidencias: Cumplimiento de los POA'S por Área Anual y se encuentra en el Portal Web.</p>	

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>Se evidencia que la SIE actúa en defensa del ciudadano.</p> <p>Evidencias: Cantidad de Actuaciones del Defensor del Pueblo</p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Se evidencia que la SIE mediante el portal de transparencia, la institución tiene una calificación de evaluación de un 98.00% por parte de la DIGEIG y contamos con el enlace en nuestro portal de transparencia que transporta al Portal Único de “Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).</p> <p>Evidencias: Informe DIGEIG, Redes Sociales, Certificaciones NORTIC A2.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>Se evidencia que la SIE a través del informe de satisfacción al cliente, evidencia el tiempo de procesamiento de las quejas es de 15 días con una valoración de un <b>0.00% de satisfacción.</b></p> <p>Evidencias: Cantidad de Quejas y Sugerencias recibidas y el tiempo que se tardó en procesarlas.</p>	
<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>Se evidencia que la SIE a través del informe de satisfacción del cliente, evidencia la cantidad de expedientes devueltos por errores o casos en que se necesite repetir el proceso de reclamación con una valoración de un <b>0.00%.</b></p>	

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Evidencias: Porcentaje de casos erróneos (PROTECOM/RRJJ).</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, donde presenta todos sus servicios y se compromete con el cumplimiento de plazos particulares para los servicios más comúnmente brindados. Los resultados del cumplimiento son medidos en los informes de cumplimiento de Carta Compromiso.</p> <p>Evidencias: Reporte de Cumplimiento de los Estándares de Calidad de los servicios, Informes de Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano, NORTIC.</p>	
---	--	--

### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....*

#### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>Se evidencia que la SIE obtuvo los siguientes resultados de las siguientes puntuaciones de Satisfacción de los Clientes Externos: En el año 2019 - 94.62%. En el año 2018 - 98.61%.</p>	

	<p>Evidencias: Índice de Satisfacción, Cumplimiento/Resultados del POA, Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se evidencia que la SIE participó en la realización del Plan Estratégico Institucional 2019-2022 donde se definieron la nueva Misión, Visión y Valores de la Institución.</p> <p>Evidencias: Agenda de Actividad realizada por Cooperación internacional y fotos de la actividad, Resultados del indicador Percepción de misión, visión, valores definidos en la organización (Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional).</p>	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia que la SIE cuenta con diferentes comités de trabajo, los cuales elaboran su plan donde se identifican actividades de mejora, las que se van ejecutando durante el año calendario. También se puede evidenciar que el comité de calidad con sus respectivos miembros elabora la Autoevaluación CAF y como resultado se identifican actividades para actualizar el plan de mejora institucional.</p> <p>Evidencias: Comités SIE, Encuesta de Clima Organizacional, Resultados de Buzones de Empleados.</p>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Se evidencia que la superintendencia de electricidad gestiona el conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y</p>	

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>la importancia de un compromiso ético a través de: Charlas realizadas sobre la ética, Comité de Ética, Indicadores de la Encuesta de Conocimiento de la Ética Pública.</p> <p>Se evidencia que la Superintendencia de Electricidad mide la percepción de los mecanismos de consulta y dialogo a través de la Encuesta de Clima Organizacional (Percepción de los canales de comunicación entre la dirección y las diferentes áreas.</p>	<p>No se evidencia que la SIE mide la percepción de las personas en cuanto a la responsabilidad de la organización.</p>
---	--	---

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> </ol>	<p>Percepción De La Capacidad De Los Lideres Para Supervisar Su Personal, Percepción De Comunicación De La Información Entre La Alta Dirección Y Los Servidores (Indicadores de la Encuesta de Clima Organizacional).</p> <p>Rendición de Cuentas, Indicador de la Percepción de un plan organizacional para logro de objetivos (Indicadores de la Encuesta de Clima Organizacional).</p> <p>Percepción de que la carga de trabajo es razonable según posición (Encuesta de Clima Organizacional), Percepción de evaluaciones realizadas por parte del superior.</p>	

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Percepción de reconocimiento del superior por buen trabajo, Percepción de la valoración del trabajo en la organización (Encuesta de Clima Organizacional).</p> <p>Percepción del apoyo de la institución para la innovación en el ambiente laboral, Percepción de reacciones positivas de superiores a nuevas ideas de los empleados.</p>	
---	--	--

### Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Percepción de un ambiente de trabajo estimulante, Percepción de un trabajo en equipo efectivo entre los dpto. en la institución.</p> <p>Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Percepción de satisfacción con ambiente /entorno físico de trabajo (Encuesta de Clima Organizacional).</p>	

### Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>Se evidencia que la Superintendencia de electricidad mire la percepción del plan de carrera y el desarrollo de las competencias a</p>	

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>través de la Encuesta de Clima Organizacional ver punto 1.14</p> <p>Percepción de la responsabilidad del empleado por el cumplimiento de estándares de desempeño, Percepción de inducción a aprender y crecer como persona por parte de superiores (Encuesta de Clima Organizacional).</p> <p>Percepción de objetivos definidos en los grupos de trabajo por los superiores (Encuesta de Clima Organizacional).</p>	
--	--	--

### **SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Índice de Absentismo, Índice de Rotación, Quejas recibidas (Buzón de Empleados).</p> <p>Cantidad de Respuesta a las sugerencias realizadas por los empleados, Porcentaje de empleados que respondió a la Encuesta de Clima.</p> <p>Resultados de las evaluaciones por desempeño individual.</p> <p>Se evidencia que la Superintendencia de electricidad involucra a los colaboradores en la mejora de actividades a través del buzón de empleados SIE. Evidencias: Sugerencias recibidas a través del buzón de empleados.</p> <p>Se evidencia que la Superintendencia de Electricidad mantiene un control del nivel y uso de</p>	

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>las tecnologías de la información y comunicación</p> <p>Evidencias:  Cantidad de Usuarios activos en INTRANET,  Cantidad de Usuarios Activos en Dynamics,  Cantidad de Usuarios activos con Office 365,  Cantidad de Usuarios Activos con Computadoras,  Cantidad de Webinars recibidos.  Cantidad de maestrías realizadas por los empleados, Diplomados, Cursos, Certificaciones, Talleres y seminarios.</p> <p>Encuestas de Satisfacción (Indicador Amabilidad), Cantidad de Cursos de Servicio al Cliente, Cantidad de Quejas recibidas sobre los empleados por parte de los clientes, Numero de Sugerencias recibidas por los ciudadanos/clientes.</p> <p>Cantidad de Empleados reconocidos por el tiempo en la institución, Cantidad de empleados públicos reconocidos por el tiempo en el sector pública.  Cantidad de dilemas éticos reportados.</p> <p>Se evidencia que la SIE cuenta con un control de frecuencia de participación en actividades relaciones a la responsabilidad social.  Evidencias:  Cantidad de actividades relacionadas con la responsabilidad social, y cantidad de empleados que participaron en dicha actividad.</p>	
--	--	--

## **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....*

### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>Se evidencia que la SIE realizó una encuesta (Evidencia) “Estudio de Imagen y Satisfacción sobre el Servicio de Energía Eléctrica en los Hogares del País”, en donde identifiqué que un 31% de la muestra evaluada conoce sobre el funcionamiento de la organización.</p> <p>Evidencias: Resultados de la Encuesta a los Grupos de Interés.</p>	
<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>Se evidencia que la SIE realizó una encuesta (Evidencia) “Estudio de Imagen y Satisfacción sobre el Servicio de Energía Eléctrica en los Hogares del País”, en donde identifiqué que un 47% de las personas evaluadas dicen que la SIE brinda un gran aporte a la sociedad.</p> <p>Evidencias: Resultados de la Encuesta a los Grupos de Interés.</p>	
<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>		<p>No se evidencia estudio de percepción sobre el Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p>
<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la</p>		<p>No se evidencia medición sobre la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.</p>

<p>reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia que la SIE</p> <p>Evidencias: Encuestas de Charlas realizadas por el departamento de Cooperación Interinstitucionales.</p> <p>Se evidencia que la SIE en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) en el periodo 2015 – 2017 (mayo), se encuentra en un 100% en cumplimiento en la evaluación al Portal de Transparencia</p> <p>Evidencias: Resultados de la Encuesta a los Grupos de Interés.</p>	<p>No se ha realizado la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se evidencian resultados de mediciones de la percepción de la participación de la organización en la comunidad en donde está instalada, organizando eventos culturales y sociales organizando eventos de apoyo financiero o de otro tipo.</p> <p>No se evidencia medición de la percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>
--	--	--

--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE ha realizado (2) actividades de responsabilidad social las cuales son el saneamiento de localidades de bajos recursos (Fumigación y limpieza de área) y recogida de basuras.</p> <p>Evidencias: Cantidad de actividades de recolección, Actividades de responsabilidad social.</p> <p>Se evidencia que la SIE con el objetivo mejorar la calidad de los servicios brindados y las relaciones con los organismos nacionales e internacionales, ha realizado dos (2) convenios con organismos locales y a la fecha de junio del 2017.</p> <p>Evidencias: Dos (2) convenios con organismos locales, cantidad de Convenios con otros representantes.</p> <p>Se evidencia que en la SIE ha tenido una alta participación en los medios con la publicación de más de 125 artículos en los periódicos desde el 2015 y la elaboración de una campaña en los medios con el objetivo dar a conocer la institución y promover los servicios que brindamos.</p> <p>Evidencias: Cantidad de Artículos y publicaciones en la prensa.</p>	

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>Se evidencia que la SIE dentro de su Plan Operativo Anual (POA), planifica todos los años ayuda a personas con condiciones especiales y a instituciones benéficas. En los últimos tres (3) años la SIE ha brindado ayuda a más de 297 personas e instituciones.</p> <p>Evidencias: Se evidencia que la SIE dentro de su Plan Operativo Anual (POA), planifica todos los años ayuda a personas con condiciones especiales y a instituciones benéficas; Cantidad de Personas que han recibido ayuda en los últimos 3 años.</p> <p>N/A</p> <p>Se evidencia que la SIE dentro de sus funciones, desarrollo un plan con el fin de brindar charlas educativas a la sociedad dominicana sobre la energía eléctrica. En estas charlas participaron desde el 2014 más de tres mil ochenta y siete (3087) personas de distintas regiones del país.</p>	<p>No se evidencia que la SIE apoye proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>No se evidencia que la SIE apoye a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados</p>
---	---	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Evidencias: Cantidad de Charlas Sobre Energía Eléctrica (Observación).</p> <p>Se evidencia que en la SIE se han realizado nueve (9) operativos desde el 2015 a junio del 2017, para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, los cuales fueron dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.</p> <p>Evidencia: Cantidad de operativos para la prevención de riesgos para la salud, Listado de participantes jornadas de vacunación, Listado de participantes en jornadas de cáncer de mama.</p>	<p>No se evidencia resultados de la medición de la responsabilidad social.</p>
--	--	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....*

**SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>Se evidencia que la SIE mide los resultados en términos de output.</p> <p>Evidencias: Informe de disminución de Casos Pendiente RRJJ (Porcentaje de disminución de casos), Tiempo de respuesta promedio para las reclamaciones Protecom, Solicitudes recibidas en la OAI, Porcentaje general de la satisfacción de los clientes en cuanto a la calidad del servicio recibido.</p>	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE mide los resultados del impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios ofrecidos.</p>	
	<p>Evidencias: Cantidad de monto acreditado a los ciudadanos/clientes, cantidad de resoluciones o acuerdos que impactan en la sociedad.</p>	
<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Se evidencia que la SIE cumple con los niveles de calidad que tiene con el ciudadano ya que cuenta con cuatro (4) servicios comprometidos en la Carta Compromiso desde el año 2016. En su segunda versión (2019-2021) la institución cuenta con (7) servicios comprometidos y (2) compromisos de mejora.</p>	
	<p>Evidencias: Cantidad de actualizaciones de la Carta Compromiso al Ciudadano, Cantidad de Servicios Comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, Resultados de la encuesta de satisfacción.</p>	
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>		<p>No se evidencian mediciones referentes al grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre autoridades y la organización.</p>
<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p>	<p>Se evidencia que la SIE da seguimiento a los resultados obtenidos de las auditorías externas y de las inspecciones realizadas por la OPTIC, ya que en el año 2015 logramos una puntuación de 69.94 en el iTICge consiguiendo un: 84% en el uso de las TIC, un 71% en la implementación de Gobierno Electrónico y un 45% en los Servicios en Línea. En el 2016 logramos un 71.28% en el iTICge</p>	

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>consiguiendo un: 82.71% en el Uso de las TICS, un 70.25 en la implementación de Gobierno Electrónico y un 55.83% en los Servicios en Línea. En el 2017 logramos un 80.32%, 2018 fue de 81.92%, 2019 fue de 73.37%.</p> <p>Evidencias: Resultados de auditoria iTICge, Resultados de auditoria Cámara de Cuentas, Resultados de auditoria DIGEIG, Resultados de auditoria de la Carta Compromiso, Resultados de auditoria del Premio Nacional a la Calidad.</p> <p>Evidencias: Minuta de Reunión SENASA (Outputs de la misma).</p> <p>Se evidencia que la SIE ha implementado Automatizaciones a los diferentes procesos SIE para mejorar el impacto de los diferentes procesos.</p> <p>Evidencias: Resultados de indicador iTICge.</p>	<p>No se ha realizado análisis comparativo de los resultados de benchmarking.</p>
---	---	---

### SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>Se evidencia que la SIE ha tomado medidas preventivas en cuanto al Coronavirus, entre ellas se han realizado jornadas de limpiezas y fumigación, trabajos remotos, equipo de protección al personal, y solamente están trabajando la mitad de los empleados en la oficina principal de la SIE y Protecom. Otras medidas tomadas por la SIE es la colocación de stands separadores en el área del comedor con la intención de reducir el contacto entre los colaboradores en el almuerzo y la limpieza</p>	

<p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>diaria de todas las estaciones de trabajo. La SIE redujo el horario de trabajo de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p>Evidencias: Respuesta a las medias preventivas por Coronavirus e Influenza SIE</p> <p>Se evidencia que la SIE eficientiza la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima</p> <p>Evidencias: Se evidencia que la SIE tiene medición en cuanto a la gestión de los recursos, ya que en el año 2015 el presupuesto era de RD\$ 1,246,328,290 Millones, en el año 2016 el presupuesto era de RD\$ 1,107,711,675 Millones mostrando una reducción de un 11% con respecto al año anterior. Para el año 2017 el presupuesto es de RD\$ 861,696,835 Millones mostrando una reducción de un 22% con respecto al año anterior. Para el año 2018 el presupuesto era de RD\$ 855,590,079.00, el 2019 era de RD\$ 919,830,625.00 y para el 2020 de 952,379,487.00</p> <p>Se evidencia que la SIE realiza todos los trimestres evaluaciones de resultados de los POAs por las diferentes áreas, las cuales se comparten a través del correo electrónico. Los líderes validan dicha información y se procesa con la publicación en el portal.</p> <p>Evidencias: Resultados del POA anual, Resultados del cumplimiento a los servicios comprometido de la CCC.</p>	
---	--	--

<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>Se evidencia que la SIE en el último trimestre 2019, obtuvo una nota de 77.83% puntos, en el promedio general de los indicadores presidenciales, entre las instituciones del Estado evaluadas con 5 indicadores.</p> <p>Evidencias: Comparación de resultados del cumplimiento con los indicadores externos (SMMGP).</p>	
<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE elabora anualmente un informe de gestión de los acuerdos y alianzas.</p> <p>Evidencias: Informe del grado de cumplimiento de contrato/acuerdos.</p>	
<p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE ha implementado Automatizaciones a los diferentes procesos SIE para mejorar el impacto de los diferentes procesos.</p> <p>Evidencias: En el año 2016 la SIE implemento 6 nuevos sistemas/módulos para automatizar procesos como son: (i) Sistema para Permisos, licencias y ausencias laborales, (ii) Modulo para solicitud de Bono escolar, (iii) Modulo para Certificaciones Efectos Quemados, (iv) Proyecto Autorización puesta en Servicios, (v) Upgrade Cambio Tarifa, y (vi) Herramienta de ticket Help Desk. Para el año 2015 se implementaron 5 automatizaciones/módulos: (i) Sistema Manejo de Vacaciones, (ii) Sistema mensajeros internos y destinatarios, (iii) Sistema control de visitas, (iv) Sistema para control de correspondencias internas y externas, y (vi) Sistema Solicitud de servicios (Actualizar a los nuevos sistemas creados por IT). En los siguientes años se han implementado varios sistemas que han ayudado con el monitoreo y</p>	

<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>control de los servicios SIE. Entre los cuales se pueden citar: Reporte de Cumplimiento de los Servicios, Sistema de Satisfacción SIE, Sistema del Buzón de Sugerencias, entre otros.</p> <p>Herramientas como Microsoft teams, Onedrive, entre otros.</p> <p>Se evidencia que la SIE a partir de la Auditoría de la Cámara de cuenta realizada en la institución, por auditores internos, se identificaron No Conformidades, Observaciones, y se aplicaron Acciones Correctivas.</p> <p>Evidencias: Resultados de auditoría Cámara de Cuentas, Resultados de la DIGEIG, Resultados iTICge, Resultados SISMAP.</p> <p>Se evidencia que la SIE obtuvo premios con su participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión.</p> <p>Evidencias: Resultados en los Premios Nacional a la Calidad, Resultados en el Premio Provincial de Santiago.</p> <p>Se evidencia que la SIE ha cumplido con sus objetivos presupuestarios y financieros a través del informe de metas físicas y financieras.</p> <p>Evidencias: Indicador de Ejecución Presupuestaria, Resultados de Metas Físicas Financieras, Indicador de Uso del sistema nacional de compras y contrataciones SISCOMPRAS</p>	
--	--	--

<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>		<p>No se ha realizado auditorías e inspecciones a la gestión financiera.</p>
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>		<p>Se requiere registrar los impactos logrados al menor coste posible.</p>

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.