



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD (SIE)

FECHA:

Febrero 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF *“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”* elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Se evidencia que la SIE formuló su Misión y Visión durante el ejercicio de planificación estratégica. La elaboración contó con la participación de los empleados en sesiones de trabajo donde participaron directores, gerentes, encargados y mandos medios. *Plan Estratégico Institucional 2021 *Lista de participación mesa de trabajo Plan Estratégico. *Encuesta Grupos de Interés 2018 Se evidencia la aprobación del órgano rector Ministerio de Economía Planificación Y Desarrollo MEPYD del Plan Estratégico Institucional, el cual está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo END y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público PNPSP. *Carta del MEPYD	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales. 3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Se evidencia que la SIE estableció sus valores en el proceso de planificación estratégica, definimos que nuestros valores son independencia, transparencia, compromiso y eficiencia, asegurando que estén alineados a los valores del sector público y a la constitución. (Plan Estratégico Institucional 2021) Se evidencia que la SIE formuló su Misión, Visión y Valores durante el ejercicio de la planificación estratégica, alineados a las estrategias nacionales y las reformas del sector público (Plan Estratégico Institucional 2021). Se evidencia la aprobación del órgano rector MEPYD del Plan Estratégico Institucional alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo y el plan plurianual del sector público (Carta del MEPYD).	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Se evidencia que la institución socializa su Misión, Visión, Visión y Valores a través de los siguientes canales de comunicación: <u>Canales internos:</u> correo electrónico, murales, carnet institucional, inducciones al personal de nuevo ingreso. *Imágenes murales, *lista de participantes de inducciones, *Imagen carnet y *Correo electrónico socialización) <u>Canales externos:</u> portal web y redes sociales *Publicaciones redes sociales *Portal web)	No se evidencia la colocación de cuadros institucionales actualizados. No se evidencia actividades de socialización con los colaboradores
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones	Se evidencia la política de formulación del PEI y el POA que garantiza el efectivo funcionamiento de la organización *Política PEI POA	No se evidencia en la política la instrucción administrativa que establece la periodicidad de actualización de la Misión, Visión, Valores y Estrategia, adaptándolos a los cambios del entorno externo y a las necesidades del sector.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros). 6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los	Se evidencia que la SIE cuenta con un código de ética desde el 2014, el cual ha sido actualizado en el 2021; el mismo detalla directrices y procedimientos de cómo hacer frente a los conflictos de interés y comportamientos no éticos	
reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Se evidencia que la SIE cuenta con una oficina de acceso a la información pública con la finalidad de transparentar las acciones de la institución (OAI). Se evidencia que se cuenta con una sección de transparencia en su portal web el cual contiene información concerniente a compras, ejecución presupuestaria, proyectos, nómina, estructura, declaraciones juradas, presupuesto, entre otros temas de interés. *Listado de participantes jornada de socialización del nuevo Código de Ética 2021 y *Código de Conducta 2021 *Buzón Ética, *Portal 311, *CE:info@sie.gov.do, y *CE:comisiónetica@sie.gov.do)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).	Se evidencia que los líderes se reúnen periódicamente para trazar planes, discutir e implementar acciones de mejora Se evidencia que la SIE realiza encuestas de Clima y Cultura Organizacional identificando oportunidades de mejora hacia el liderazgo Se evidencia que la SIE imparte capacitaciones sobre el liderazgo a los mandos medios *Actas de reuniones, *Lista de convocatoria, *Reunión de directivos y sus colaboradores, *Minutas e instrucciones administrativas del consejo SIE y *Reunión de directores *Informe de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional *Listado de participación capacitación Infotep sobre Liderazgo	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización. 2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización. 3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y	Se evidencia que la SIE a través del Consejo realiza la actualización de la Estructura Organizativa SIE. *Estructura Organizativa 2021 Se evidencia que la SIE cuenta con objetivos anuales elaborados por áreas y departamentos desde donde derivan sus planes operativos *POA	No se evidencia que la SIE haya realizado levantamiento de los objetivos de los empleados cuyos resultados son medibles mediante la Evaluación de Desempeño No se evidencian mejoras en el sistema de gestión, de acuerdo a las expectativas de los grupos de interés diferenciadas
las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.). 4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de	Se evidencia la gestión del sistema de Control interno en la planear, hacer, verificar y actuar de las reuniones periódicas del Comité de Control Interno.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización. 5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc. 6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales. 7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la	*Listado participación reunión de Comité Control Interno Se evidencia que la SIE capacita su personal sobre el Sistema de Calidad en la Gestión Se evidencia la implementación del CAF como sistema de gestión de calidad *Listado participación capacitación CAF *Instrucción Administrativa Se evidencia que la SIE planifica la comunicación interna y externa de la organización, con responsabilidades asignadas para asegurarse de que la información esté disponible. *Política de Comunicaciones *Plan de Comunicaciones Se evidencia que la SIE asegura una buena comunicación interna y externa a través de su plan de comunicaciones y su política de comunicaciones.	No se evidencia que la SIE desarrolla sus procesos para una apropiada gestión de proyectos y trabajo en equipo.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
población, incluidas las redes sociales.		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. 10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se evidencia que la SIE comunica los cambios a los empleados y a los grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos. *Comunicaciones Internas (horario) *Publicaciones (cambio de tarifa)	No se evidencia que la SIE sostiene un compromiso con la innovación y la mejora continua que haga retroalimentación con los empleados.

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación,	Se evidencia que la MAE predica con el ejemplo en consonancia con los objetivos y valores de la institución. Se evidencia que la MAE apoya la gestión del comité de Ética en su gestión *Mensajes a todo el personal SIE *Código de Ética,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad). 2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de	*Listado participación presentación de la Matriz Gestión Comité de Ética Se evidencia que la SIE inspira una cultura de respeto tales como asignación de parqueos para personas embarazadas o discapacitadas *Imagen parqueo para discapacitados	
oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados. 3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Se evidencia que la SIE informa sobre temas importantes de la institución vía correo y murales Se evidencia que la SIE recibe sugerencias para mejora de los empleados vía Buzón Empleados Se evidencia que la SIE recibe sugerencias para mejora de los empleados vía Encuesta de Clima y Cultura Organizacional que se realiza cada año desde el 2015 *CE: Comunicaciones interna *Imagen Murales interactivos *Imagen Buzón de Empleados *Informe Encuesta Clima y Cultura Organizacional 2020/2021	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual. 5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Se evidencia que la máxima autoridad proporciona retroalimentación oportuna sobre el desempeño para tomar acciones correctivas *Listado de participación de asistencia a las reuniones de directores semanales *Registro de Agenda Se evidencia que la SIE motiva, fomenta y potencializa a los empleados por delegación de autoridad, responsabilidades y competencias mediante la firma de sus objetivos individuales y la delegación de las responsabilidades en la creación del POA por departamentos *Formularios Objetivos Individuales *POA por áreas Se evidencia que la SIE promueve la cultura del aprendizaje para estimular a los empleados en el desarrollo de competencias *Política de promoción de estudios, *Plan de capacitaciones, *Certificados de participación	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se evidencia que la SIE reconoce los esfuerzos a través de la política de reconocimiento de sus empleados *Política de reconocimiento	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	Se evidencia que la SIE analiza las necesidades y expectativas de los grupos de interés, actuales y futuras a través de la Encuesta de Grupos de Interés y las Audiencias públicas *Informe Encuesta Grupos de Interés 2018, *Listado de invitados a las Audiencias Públicas, *Listado de asistencia a las Audiencias Públicas, *Agenda Audiencia Pública, *Matriz de análisis de observaciones de las Audiencias públicas	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades	Se evidencia que la SIE participa y apoya actividades con las autoridades políticas de cooperación y asistencia	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas. 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión. 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. 5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.). 6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones	*Plan de Vacunación Pedernales Se evidencia que la SIE participa de diferentes reuniones con las autoridades políticas donde se proponen actividades relacionadas al sector eléctrico *Participación Pacto Eléctrico, *Participación en reuniones de gestión en Palacio Se evidencia que la SIE participa con las políticas públicas y las decisiones políticas públicas *Participación actividades en el Ministerio de Energía y Minas Se evidencia que la SIE desarrolla asociación con grupos de interés como las generadoras, distribuidoras y otras organizaciones con el propósito de gestionar mejor los servicios al ciudadano *Acta de reuniones con generadores *Acta de reuniones con distribuidoras No Aplica	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
representativas y grupos de presión. 7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Se evidencia que la SIE se preocupa por la conciencia pública y desarrolla información a partir de las necesidades de los grupos de interés *Post-Informativos Redes Sociales	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Se evidencia que la SIE es parte de la Comisión para el Cambio Climático para la reducción del CO2 Se evidencia un Plan Estratégico Institucional firmado junto a la instrucción administrativa Se evidencia cambio en el PEI para la actualización de la normativa vigente a partir de puntos acordados con la firma del pacto eléctrico *Plan Estratégico Institucional PEI	No se evidencia que se analiza el contexto de los grupos de interés (Encuesta de Grupos de Interés, en estatus abierta)

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. 3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	*Instrucción Administrativa PEI * Pacto Eléctrico *Informe Proceso de Mejora y Actualización del Plan de Acciones de la contribución Nacional Determinado NDC-RD 2021 Se evidencia que los grupos de interés están bien identificados *Listado de grupos de interés Direcciones Misionales Se evidencia que se cumplen parámetros establecidos por el Ministerio Economía Planificación y Desarrollo MEPyD y la Estrategia Nacional de Desarrollo END al 2030-Eje 3 y el Pacto Eléctrico y Plan Estratégico Institucional	No se evidencia matriz que identifica las necesidades y expectativas (considerar encuesta grupos de interés)
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Se evidencia que la SIE analiza las capacidades de la organización por Análisis del Contexto Organizacional, FODA y PESTEL *Agenda de Elaboración del PEI *Política de Gestión de Riesgo VAR	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales. 2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización. 4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones	Se evidencia que la SIE realizó su Misión y Visión como objetivos estratégicos a mediano y largo plazo; y los objetivos operativos a corto plazo en la elaboración de su Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual (PEI y POA) Se evidencia que la SIE desarrolla la estrategia de planificación a través de las Audiencias Públicas *Listado de participantes a las Audiencias Públicas *Listado completo de grupos de interés y *Listado de invitados a las Audiencias Públicas *Informe de observaciones sobre normativas Se evidencia que la SIE integra aspectos de responsabilidad social contenidos en la elaboración de su Plan Estratégico *Plan Estratégico Institucional PEI *Contrato Nuvi (reciclaje de botellas) *Política de Medio Ambiente Se evidencia que la SIE dispone de un plan para ejecutar recursos (PACC, Política de Ciclo presupuestario y Política de ayuda sociales)	No se evidencia que la SIE integra personas con discapacidad y diversidad

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.		

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se evidencia que la SIE definió sus prioridades en su Plan Estratégico para el 2021-2024 Se evidencia que la SIE establece los planes y proyectos resultados operativos (POA 2021)	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia que la SIE elabora sus planes y tareas con indicadores a fin de medición (POA)	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	Se evidencia que la SIE ha comunicado los objetivos y planes a Directores y Gerentes *Listado de participación en la presentación del Plan Estratégico *CE: Información de Seguimiento POA	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los	Se evidencia que la SIE ha realizado monitoreo y medición periódica de los logros de la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	organización (correos electrónicos avance POA) *CE: Solicitud de modificaciones al POA	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se evidencia cambios en mejora de la plataforma Protecom en línea Se evidencia mejora en el cálculo de la fianza actualizada a través de la plataforma Sistema de monitoreo SIE en línea de gestión energética SENI *Informes de mejora Protecom en línea *Portal SIE * Listado de participantes de la rueda de prensa, presentación https://pizarra.sie.gob.do/	Se evidencia la no continuidad cambios en mejora de la plataforma en la inspección de acometida vía tabletas

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. 4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado. 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia que la SIE participó en foros, congresos y seminarios *Listado de participación en conferencias CECACIER, ARIAE, OC, invitación y certificados de participación (los que aplica). Se evidencia que la SIE comunica la innovación, así como los resultados de la organización a los grupos de interés relevantes *Listado de participación en la rueda de prensa *Listado de participación en la Audiencia pública Se evidencia que la SIE sobre propuestas de la actualización de mejoras de los servicios *Informe a la Nortic Se evidencia que la SIE asegura la disponibilidad de los recursos para los cambios a través del PACC *Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se evidencia que la SIE realizó la Planeación de Recursos Humanos 2020, identificando las necesidades de los recursos humanos, las plazas disponibles, los índices de ausentismo y los resultados de la evaluación de desempeño. Se evidencia que la SIE ha definido su estructura organizacional mayo 2021, relacionando los grupos de procesos centrales, estratégicos y de apoyo *Plan RRHH 2020 *Estructura firmada	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y	Se evidencia que la SIE ha establecido su eje orientado al desarrollo de los colaboradores *Política de licencias y permisos, *Política de vacaciones, *Política de compensación y beneficios, *Política de evaluación por desempeño y	Actualizar política de responsabilidad social, Política de Reclutamiento y Selección y Política de Desempeño (por antigüedad)

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro. 3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. 4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	*Política de reclutamiento y selección de personal) Se evidencia que la SIE ha desarrollado su responsabilidad social y reconocimiento de personal, compensación y beneficio *Política de reclutamiento y selección y *Política de Reconocimiento del personal Se evidencia que la SIE ha desarrollado su proceso de selección de personal y competencias *Política de reclutamiento y selección de personal, *Política de gestión por competencias	No se evidencia la actualización de la política de responsabilidad social que alcance el área de Recursos Humanos
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. 6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de	Se evidencia que la SIE apoya el desarrollo profesional *Política de Evaluación de Desempeño, *Política de gestión por competencias, *Código de Ética Se evidencia que la SIE apoya la cultura del desempeño a través de la Evaluación de Desempeño por resultados	No se evidencia se ha realizado capacitación del personal para realizar la evaluación de desempeño a fin de monitorear el desempeño de forma sistemática

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas. 7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	*Evaluación de Desempeño por Resultados Se evidencia que en la SIE no existe la discriminación debido al género, existe igualdad en la escala salarial y oportunidades *Nombramientos entre hombres y mujeres	No existe evidencia de que la política de responsabilidad social contemple el rol de la mujer dentro del sector eléctrico. No existe informes estadísticos sobre la igualdad de género en la institución

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Se evidencia que la SIE identifica las competencias actuales y futuras, identifica habilidades y requisitos de desempeño mediante la evaluación de desempeño. *Política de Competencias, *Manual de Puestos y Funciones	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.		No se evidencia que la SIE atrae y desarrolla talentos para lograr la misión. Política de reclutamiento y selección
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	Se evidencia que la SIE permite el aprendizaje en el desarrollo de competencias y trabajo en equipo *Lista de asistencia de trabajo en equipos multidisciplinarios para los trabajos de CAF, *Listado de participantes de cursos en línea sobre herramientas Office	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	Se evidencia que la SIE establece planes de desarrollo y competencias individuales del personal *Política de competencias, *Política de capacitación y formación	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual. 6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia que la SIE realiza inducción a las personas en diferentes áreas: Misión, visión y valores, NOBACI, políticas y procedimientos, ética, calidad, entre otros *Programa de inducción *Manual de Inducción *Lista de participantes de inducciones Se evidencia que la SIE realiza movilidad de los colaboradores *Registro de movimientos	
7) Desarrolla y promueve 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). 8) 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.	Se evidencia que la SIE desarrolla y promueve métodos modernos de formación *Listado de participantes y convocatorias vía Teams, Webinar, Facebook life, instagram Se evidencia que la SIE realiza talleres de liderazgo, trabajo en equipo, conflicto de interés, código de ética *Listado de participantes actividades formativas	No se evidencia que la SIE planifica actividades formativas en el área de gestión del riesgo.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Se evidencia que la SIE traspasa la formación de desarrollo *Informes de participación de actividades	No se evidencia el análisis de evaluación del impacto en los programas de formación y desarrollo

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Se evidencia que la SIE promueve la cultura de dialogo y comunicación abierta en el aporte de ideas de los colaboradores *CE: correo electrónico interno, *Imágenes: office 365 y sus diferentes herramientas (teams)	No existe aún actas sobre el comité de gestión, que promueve el trabajo en equipo interdepartamental
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	Se evidencia que la SIE trabaja de forma proactiva el aporte de ideas y sugerencias de los empleados *Informe Buzón Empleados, *Listado de participantes en reuniones NOBACI, Ética, Calidad	No se evidencia constancia de hojas de sugerencias o lluvia de ideas – Intranet sección Calidad herramientas de gestión para reuniones

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Se evidencia que la SIE involucra a empleados y representantes en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos *Listado de participantes en la construcción del Plan Estratégico Institucional, *Listado de participantes levantamiento de procesos, *Metas intermedias y estrategia organizacional	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia que la SIE procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos por objetivos semestrales insumos para la evaluación de desempeño *Política de evaluación de desempeño, *Seguimiento de objetivos por área POA	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	Se evidencia que la SIE realiza anualmente Encuesta de Clima y Cultura Organizacional considerando los comentarios como oportunidades de mejora *Informe Encuesta de Clima y Cultura Organizacional	No se evidencia que la SIE planifica plan de mejora a partir de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional
6) Asegura 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 *Imágenes: cubículos, sillas, aire acondicionado, rampa de acceso, identificación	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	de puntos de reunión, habilitación de extintores Se evidencia que la SIE asegura condiciones propicias para la gestión de ausencias, licencias y permisos *Formulario de licencias, permisos, gestión de ausencias	No se evidencia que la SIE brinda facilidades para el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial o flexibilidad en el horario
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. 9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Se evidencia que la SIE presta especial atención a los empleados desfavorecidos otorgando facilidad para el almuerzo y bonos especiales durante épocas festivas *Subsidio Almuerzo personal militar asignado, *Bonos especiales a las conserjes y militares, *Asistencia económica para medicina, *Política de Responsabilidad Social Se evidencia que la SIE proporciona métodos para recompensar a las personas de forma monetaria o no *Asignación de parqueos, *Políticas de compensación y beneficios, *Política de reconocimiento del personal, *Jornada de salud y vacunación	No se evidencia especial atención para los empleados con discapacidad No se evidencian planes para apoyar actividades sociales, culturales y deportivas centradas en la salud y bienestar

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.
Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Se evidencia que la SIE cuenta con la identificación de socios claves en el sector público y privado *Matriz de acuerdos	No se evidencia matriz de relaciones de capacitaciones desde RH
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y	Se evidencia que la SIE desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, en apoyo mutuo con experiencia, recursos, conocimientos y buenas prácticas *Política de Compras y Contrataciones, *Política de Medioambiente	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
medioambiental de los productos y servicios contratados. 3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. 4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Se evidencia que la SIE monitorea el resultado e impacto de las alianzas de forma sistemática en la Matriz de Acuerdos Se evidencia que la SIE identifica las necesidades de alianza a largo plazo y las desarrolla *Documento de Identificación de Necesidades Se evidencia que la SIE asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con perfil responsable en el contexto de la contratación pública cumpliendo con los requisitos de la ley 340-06 sobre compras y contrataciones *Manual de compras, *Comité de compras	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización. 2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	Se evidencia que la SIE proporciona mediante el portal de transparencia, información proactiva *Plan de Comunicaciones *Política de comunicaciones, *web portal de transparencia Se evidencia que la SIE considera la participación y colaboración de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones *Listado de invitación a las Audiencia Públicas, *Encuesta de Grupos de Interés, *Encuesta de Satisfacción Ciudadana, *Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias, *Comité de Calidad, Info@sie.gov.do, *Buzón de Ética, comisionetica@sie.gov.do)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios. 4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Se evidencia que la SIE define el marco de trabajo para procesar datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos *Proceso de análisis de las Audiencias Públicas, *Procedimiento de Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias Se evidencia que la SIE ha desarrollado una gestión eficaz informando y explicando, digitalizando e informando a los clientes sobre los servicios disponibles *Catálogo de servicios actualizado portal web-informativos e interactivos- *Encuesta de Satisfacción Ciudadana	Se evidencia la necesidad de renovación de la Carta Compromiso al Ciudadano 2021

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en	Se evidencia que la SIE alinea su gestión financiera con los objetivos estratégicos (PEI, POA, PACC)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
cumplimiento de la legislación vigente. 2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. 3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas. 4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	Se evidencia que la SIE cuenta con una política VAR *Política VAR 2021 Se evidencia que la SIE publica con transparencia financiera su ejecución presupuestaria *Portal SIE/Ejecución Presupuestaria Se evidencia que la SIE asegura la gestión contable, eficaz y ahorrativa de los financieros usando la contabilidad de costos *Módulo de compra, *Módulo de contabilidad y *Módulo de suministro MICROSOFT DYNAMICS	No se evidencia levantamiento de los riesgos operativos y estratégicos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Se evidencia que la SIE ha introducido en sus procesos administrativos presupuestos (POA 2015-POA 2020)	No se evidencia que el presupuesto recibe segmentación por área por proyectos
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.		No se evidencia que la SIE descentraliza las responsabilidades financieras en el control de su ejecución (Política de Ciclo Presupuestario)

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Se evidencia que la SIE ha desarrollado la capacitación y aprendizaje Se evidencia que la SIE posee sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento Se evidencia que la SIE trabajo el tratamiento de datos *Política de estudios *a confirmar-SASY *Política de tratamiento de datos-DRRHH	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. 3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. 4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. 5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Se evidencia que la SIE garantiza la información disponible almacenada y usada eficazmente *Sistema de Gestión de Reclamaciones (SGR) Se evidencia que la SIE aprovecha las oportunidades de transformación digital * Protecom en Línea, *Catálogo de Servicios-Informativos e interactivos, *ChatBot en el portal de Protecom Se evidencia que la SIE establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información *Acceso al Sistema EDE-OPEN (distribución), *Acceso al Sistema SCADA (generación) Se evidencia que la SIE monitorea la información y el conocimiento asegurando la confiabilidad y seguridad de esta. *Informes de participación en seminarios	No se evidencia la firma digital, en cooperación con la OGTIC

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento. 7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas. 8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Se evidencia que la SIE utiliza los canales internos para que los empleados tengan acceso a la información *CE: Comunicaciones Interna, *Uso del Intranet Se evidencia que la SIE realiza intercambio de información con las partes externas interesadas *Oficina OAI, *Procedimiento de acceso a la información, *Buzón de Quejas y sugerencias, *Portal web	No se evidencia que el conocimiento de los que dejan de laborar en la institución se retiene (política para desvincular personal)

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia que la SIE diseña la gestión de la tecnología conforme a los objetivos estratégicos y operativos (Protecom en línea, pizarra.sie)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. 3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando	Se evidencia que la SIE implementa datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando es apropiado (Protecom en línea)	No se evidencia que se evalúa sistemáticamente la rentabilidad costo-efectividad de las tecnologías en su impacto (No. Usuarios Protecom en línea)
sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.). 4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización. 5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas,	Se evidencia que la SIE utiliza la tecnología para apoyar la creatividad y la innovación *Office 365, *SharePoint- *Microsoft Dynamic Se evidencia que la SIE Aplica las TICs para mejorar los servicios internos y externos (Dynamics, Pizarra.sie.do, Protecom en línea app)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. 6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. 7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	Se evidencia que la SIE utiliza normas y protocolos para la protección de la data y seguridad cibernética *ONE drive *Backup físicos	No se evidencia que la SIE toma en cuenta el impacto sociológico y medioambiental para la gestión de residuos tecnológicos.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales). 2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. 3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura. 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Se evidencia que las instalaciones reciben el mantenimiento sostenible *Informe de mantenimiento instalaciones Se evidencia que la SIE proporciona condiciones de trabajo seguras, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos *Imágenes SIE, * Protecom	No se evidencia que se aplique la política de ciclo de vida para las instalaciones No se evidencia que la SIE brinde un valor público agregado en las instalaciones para actividades de la comunidad
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No se evidencia que la SIE garantice el uso eficiente de los medios de transporte y recursos energéticos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Se evidencia que se garantiza la accesibilidad física a los edificios de la sede conforme a las necesidades y expectativas *Rutas vehiculares, *Ruta del metro	No se evidencia misma accesibilidad física a los puntos expresos de Protecom interior

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se evidencia que la SIE identifica, mapea los procesos *Mapa de procesos	No se evidencia una gestión por procesos No se evidencia la actualización de la documentación de los procesos claves, considerando los grupos de interés No se evidencia una revisión sistemática de la estructura organizativa que garantice agilidad
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se evidencia que la SIE ha gestionado procesos en la digitalización de los procesos *Reclamaciones Protecom	No se evidencia que la SIE ha implementado un sistema de digitalización de sus procesos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. 4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias. 5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario. 6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	Se evidencia impulsa la innovación y optimización de los procesos involucrando a grupos de interés relevantes (Protecom en línea, ChatBot)	No se evidencia que la institución ha implementado la metodología VAR que contempla en su política VAR No se evidencia que la institución ha implementado el sistema de gestión por procesos, a mejora el levantamiento de procesos ficha técnica No se evidencia que la SIE simplifica sus procesos No se evidencia en la política de gestión por proceso la innovación y la optimización de los procesos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	Se evidencia que la SIE monitorea los plazos de las Reclamaciones *Informe de Monitoreo de Plazos, *Viáticos de trabajo de campo	No se evidencia la consideración de los indicadores en la toma de decisiones No se evidencia el monitoreo de la gestión de campo
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Se evidencia que la SIE garantiza la protección de los datos (servicio contratados Sophos, Backup físico, Asesores garantice protección de data)	No se evidencia que dentro del SGR permite la visualización holística de la información durante el proceso de reclamación No se evidencia en la política, la importancia de la mejora en los procesos que garantice la protección de datos.

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	Se evidencia que la SIE involucra a los ciudadanos y grupos de interés en el diseño y mejora de los servicios	No se evidencia que la SIE realiza estudios de grupos focales No se evidencia la consideración de los resultados obtenidos de la data de estos grupos para la toma de decisiones

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. 3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. 4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una	*Audiencia públicas, *Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana, *Informe de Encuesta de Grupos de Interés, *Informe de Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias, *Informe: info@sie.gov.do Se evidencia que la SIE contempla la accesibilidad de los productos y servicios considerando la accesibilidad en línea de los servicios, los horarios de apertura y la variedad de formatos en los documentos (Protecom en línea,)	No se evidencian métodos innovadores para el desarrollo de nuevos servicios orientados al principio de una sola vez No se evidencia la consideración de la información sobre género para satisfacer las necesidades y expectativas en la toma de decisiones No se evidencia el conocimiento de las necesidades y expectativas de los diferentes usuarios. No se evidencia que la SIE considera el acceso de sus servicios para personas con discapacidad No evidencia suficientes parqueos para los usuarios que procuran los servicios, en especial en Protecom

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).	*Informe de Satisfacción *Horario extendido y sabatino de los Puntos Expreso	No se evidencia que la SIE posee suficientes puntos expresos o no se localizan en puntos estratégicos a los grupos de interés, considerando el llamado de la ley y posibles convenios interinstitucionales (alcaldías, OPRET)

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se evidencia que la SIE coordina con otras organizaciones de la misma cadena de servicio (Distribuidoras Acceso OPEN) *Informe Comercial, *BDI, *Apertura y mantenimiento de circuitos, *Verificación de medición en conjunto con las distribuidoras, *Consejo Nacional de Energía (CNE) y *PEGASE	No se evidencia la optimización de los procesos interinstitucionales del sector
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se evidencia que la SIE trabaja en sistema compartido de datos con las distribuidoras (Distribuidoras Acceso OPEN, Informe Comercial, BDI, Apertura y mantenimiento de	No se evidencia los sistemas compartidos para facilitar el intercambio de datos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. 4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades. 5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG. 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la	circuitos, verificación de medición en conjunto con las distribuidoras, Consejo Nacional de Energía (CNE) y con la PEGASE) Se evidencia que la SIE cuenta con el sistema de SCADA (programa) Se evidencia que la SIE gestiona asociaciones con la OGTIC (puntos expresos Protecom) *Contrato de servicio OGTIC	No se evidencian grupos de trabajo para la solución de problemas con organizaciones del sector (distribuidoras, escuelas, junta de vecinos) No se evidencia que se incorporen procesos interinstitucionales No se evidencian estándares comunes que faciliten el intercambio de datos No se evidencia la innovación de la institución para considerar convenios interinstitucionales que permitan la prestación de los servicios

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
prestación de servicios coordinados.		

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	Se evidencia que la SIE a través de su Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias, la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, mide la percepción de los ciudadanos clientes *Informe Buzón Satisfacción, Quejas y Sugerencias, *Informe Encuesta Satisfacción Ciudadana	No se evidencia que la organización posee protocolos sobre el manejo de desechos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Se evidencia que la SIE a través del formulario de satisfacción del cliente mide: Amabilidad, Tiempo de Espera, Accesibilidad, Horario de Atención y Comodidad de las Instalaciones. Se evidencia que la SIE a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana mide Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles *Informe Buzón Satisfacción, Quejas y Sugerencias, *Informe Encuesta Satisfacción Ciudadana Se evidencia que la SIE a través de las audiencias públicas permite la participación de los ciudadanos en los procesos de trabajo y la toma de decisiones de la organización *Informe de Audiencias públicas, *Listado de participación en las audiencias públicas	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Se evidencia que la SIE por medio de su página web publica información relacionada a la institución *Portal web: Sección de transparencia, sección de resoluciones emitidas y sección de servicios	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Se evidencia que la SIE a través de las redes sociales publica información adecuada para los ciudadanos *Publicaciones redes sociales: Twitter, Instagram, Facebook Se evidencia que la SIE publica en periódicos de circulación nacional información general sobre sus procesos *Publicaciones periódicos Se evidencia que la SIE a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana mide Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles *Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se evidencia que la SIE brinda confianza en la atención brinda (bueno, muy bueno y excelente 82%) a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020 mide Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del	*Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana Se evidencia que la SIE a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana mide Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles *Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana	No se evidencia que la SIE garantiza accesibilidad para las personas con discapacidad en algunos puntos de atención Protecom Se evidencia que la SIE debe mejorar sus tiempos de entrega brinda servicios de calidad y tiempo de entrega (bueno, muy bueno y excelente 69%) a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020 mide Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles (Informes) Se evidencia que la SIE debe priorizar sus servicios tomando en consideración edad, discapacidad y embarazadas para la prestación de los servicios en los puntos de atención (instruir a los servicios al usuario, elaborar política, elaboración de letreros)
cliente (edad, género, discapacidad, etc.). 5) Capacidad de la organización para la innovación.	Se evidencia que la SIE a través de Protecom en Línea facilita a los usuarios el acceso a todos los servicios * Protecom en línea *Volantes de promoción Protecom en línea	Se evidencia que la SIE debe fomentar el uso de las vías digitales para acceder al servicio que presta (campañas publicitarias en medios digitales)

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Agilidad de la organización.	Se evidencia que la SIE: En el tiempo dedicado a la atención por el personal es valorado en 92%. En el tiempo que el usuario ha tenido que esperar para ser atendido es valorado en 89% (Bueno, Muy bueno y Excelente) *Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana	Se evidencia que la SIE debe mejorar sus tiempos de entrega brinda servicios de calidad y tiempo de entrega (bueno, muy bueno y excelente 69%) a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020
7) Digitalización en la organización.	Se evidencia que la SIE es valorada en 94% en la modernización de las instalaciones y los equipos. (Bueno, Muy bueno y Excelente) *Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Se evidencia que la SIE mide el tiempo de espera de los usuarios a partir del Reporte de Satisfacción y el Medición de los Plazos de la prestación del servicio *Informe Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Se evidencia que la SIE en su carta compromiso se compromete a dar respuesta a las quejas de los ciudadanos *Carta Compromiso al Ciudadano	No se evidencia que exista un sistema escalonado de quejas en tiempos de respuesta (SLA) No se evidencia que exista un sistema escalonado de sugerencias para el buzón de empleados (Revisión de procedimientos) No se evidencia que exista medición de errores luego de entrega de decisiones (Protecom) cumplimiento de los compromisos (afecta a RJ) y estándares de calidad. No se evidencia la toma de decisiones fruto a la medición y corrección de errores. No se evidencia la evaluación de la CCC para el 2021 (pendiente) No se hace evidente la RENOVACION de la CCC al 2022

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Se evidencia que la SIE cuenta con su portal de transparencia, oficina OAI, redes sociales y portal web *Plan de comunicaciones	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Se evidencia que la SIE cuenta con un portal web amigable que permite la disponibilidad y la exactitud de la información *Portal web	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Se evidencia que la SIE muestra en su portal web el rendimiento de los objetivos y resultados de la institución en materia de transparencia y accesibilidad *Portal web	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Se evidencia que la SIE que en el portal web abre el link de datos abiertos en materia de transparencia *Portal web *Acceso 311 *Presencial	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Se evidencia que la SIE en el portal web sección servicios muestra el horario disponible para la prestación, plazos de respuesta y costo (cuando aplica) *Portal web	
6) Tiempo de espera.	Se evidencia que la SIE en el portal web sección servicios muestra el horario disponible para la prestación, plazos de respuesta y costo (cuando aplica) *Portal web	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Tiempo para prestar el servicio.	Se evidencia que la SIE en el portal web sección servicios muestra el horario disponible para la prestación, plazos de respuesta y costo (cuando aplica) *Portal web	
8) Costo de los servicios.	Se evidencia que la SIE en el portal web sección servicios muestra el horario disponible para la prestación, plazos de respuesta y costo (cuando aplica) *Portal web	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia que la SIE muestra en su portal web los compromisos de la gestión en sus diferentes servicios Carta Compromiso y Catálogo de servicios *Portal web	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Se evidencia que la SIE hace partícipe de los grupos de interés en las Audiencias Públicas *Listado de participación de Audiencia	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias)	*Recepción de comunicaciones de asociaciones y grupos de interés en el diseño de la prestación del servicio Se evidencia que la SIE da seguimiento a las quejas y sugerencias presentadas en los buzones de satisfacción, quejas y sugerencias *Informe Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias	No se evidencia que el portal web contemple un espacio para satisfacción, quejas y sugerencia (considerar en la sección de calidad en la gestión) No se evidencia que después de entregado el servicio, el usuario pueda realizar una retroalimentación vía portal, vía código qr o via link de satisfacción. Que contemple quien fue el que presto el servicio (considerar mejora para los servicios que ofrece DMEM, DRMEMi)
recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas). 3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	Se evidencia que la SIE ha utilizado métodos innovadores para la prestación de sus servicios *Informe de mejoras de Protecom en línea	No se evidencia que la SIE mide indicadores de cumplimiento con relación al género, la diversidad cultural y social de los ciudadanos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se evidencia que la SIE realiza revisión periódica sobre las necesidades cambiantes de los grupos de interés. Encuesta 2018 y 2021 (Esta encuesta debe hacerse anual y debe ser focalizada)

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Se evidencia que la SIE mantiene el acceso y flujo de la información entre la organización y los ciudadanos clientes: *Portal web, Contact center, info@ y WhatsApp	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se evidencia resultado de indicadores establecidos para medir las acciones implementadas por la transparencia (número de personas realizan consulta, visitan portal web).

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se evidencia a partir del Informe de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional que las personas de la SIE poseen una percepción de un 86% pregunta 13 Encuesta mide la percepción para mejorar el entorno y ayudar la sociedad *Informe Clima Organizacional 2021	No se evidencia que el cambio de imagen de la institución ha sido socializado, se le ha empoderado del proyecto de la nueva institución No se evidencia que junto a la imagen se transforme la presentación (uniformes) del personal que se relaciona con los usuarios No se evidencia el seguimiento del cumplimiento del rendimiento de forma semestral que las áreas puedan informar a la máxima autoridad, resultados de POA y seguimiento de los objetivos definidos.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evidencia que la SIE involucró a los colaboradores para la construcción de su misión, visión y valores; trabajando FODA y otras herramientas *Listado asistencia reuniones PEI	No se evidencia que los colaboradores conocen el plan estratégico y conozcan su nueva misión visión y valores (reuniones de socialización)
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se evidencia que la SIE permite la participación de las personas en las actividades de mejora para el Comité de Control Interno y Nobaci	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Se evidencia que la SIE permite la participación de las personas en las actividades de mejora para el Plan Estratégico (PEI) Se evidencia que la SIE permite la participación de las personas en la revisión de los servicios que se muestran a la NORTIC *Lista de participación y Minutas de Reuniones Comité de Control Interno, *Lista de participación reuniones PEI *Reuniones de seguimiento CIGETIC Se evidencia que la SIE cuenta con un código de ética, que se promueve en la socialización y las actividades *Homenaje Acto a la Bandera, *Socialización Código de Ética, *Buzón Ética, *Correo electrónico: comisiónetica@sie) Se evidencia que las actividades del Comité de Ética, el liderazgo es visible en la participación de los miembros del consejo *Conmemoración en el día de la mujer, *Efemérides Panteón Nacional, *Invitación a charla del ministro de educación, *Publicación en los murales digitales Se evidencia que el comité de ética realizo una Encuesta	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. 6) La responsabilidad social de la organización.	*Informe Encuesta del Clima Ético Se evidencia que la SIE realiza encuesta de Clima y Cultura Organizacional realizando la retroalimentación del personal *Informe Encuesta Clima y Cultura Organizacional Se evidencia que la SIE manifiesta su responsabilidad social *Firma de contrato Nuvi *Charla Nuvi	Se evidencia que las encuestas de retroalimentación pudieran ser más cortas y pudieran hacerse de forma sistemática al personal. (3 o 4 durante el año, 5 a 10)
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. 8) El impacto de la digitalización en la organización.	Se evidencia que la SIE mide en los colaboradores el ambiente al cambio y la innovación con un 88% en la pregunta 23 del Informe Encuesta Clima y Cultura Organizacional 2021	No se evidencia la digitalización que permita que el departamento de secretaria general abarque el alcance que amerita el manejo de todos los documentos de la institución, tanto físico como digital Que podamos contar con seguridad cibernética

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	Se evidencia que la percepción de los colaboradores sobre el servicio que reciben los usuarios representa un 88% indicador medido en la Encuesta de clima y Cultura organizacional pregunta 10	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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.	La Percepción de los colaboradores respecto a la capacidad de supervisión de los líderes 92% conforme al Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional-2021 pregunta 48	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La Percepción de los colaboradores respecto a l diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización es de 94% conforme al Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional-2021, índice DI	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	La Percepción de los colaboradores respecto al reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño es de 94% y 97% respectivamente conforme al Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional-2021, preguntas 32 y 31	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento. 5) La comunicación interna y los métodos de información. 6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. 7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La Percepción de los colaboradores respecto al programa de capacitaciones alienadas en la gestión del conocimiento es de 76% conforme al Informe Encuesta de Clima y Cultura Organizacional -2021, pregunta 59 La Percepción de los colaboradores respecto a los canales de comunicación entre la dirección y las diferentes áreas de la institución es de 91% conforme al Informe Encuesta de Clima y Cultura Organizacional - 2021, pregunta 63 La Percepción de los colaboradores respecto a los equipos en la institución trabajando juntos de manera efectiva es de 89% conforme al Informe Encuesta de Clima y Cultura Organizacional -2021, pregunta 34 La Percepción de los colaboradores respecto al ambiente laboral que apoya la innovación y la reacción de los líderes ante nuevas ideas 88% respectivamente, conforme al Informe Encuesta de Clima y Cultura Organizacional - 2021, preguntas 23 y 24	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	La percepción de los colaboradores respecto al ambiente físico de trabajo es de 91%, la percepción del ambiente de trabajo emocionante / estimulante es de 88% respectivamente, conforme al Informe Encuesta de Clima y Cultura Organizacional - 2021, preguntas 1 y 2 La percepción de los colaboradores respecto a la facilidad para crear un balance entre la vida laboral y personal es de 91%, y la flexibilidad para solicitar permisos para asuntos personales es de 95% respectivamente, conforme al Informe Encuesta de Clima y Cultura Organizacional - 2021, preguntas 11 y 12. La percepción de los colaboradores respecto a las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción es de 84%, conforme al Informe Encuesta de Clima y Cultura Organizacional - 2021, pregunta 14 La percepción de los colaboradores respecto a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo ±15 registros dentro del Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional -2021, pregunta 18	La percepción de los colaboradores respecto a la facilidad en la flexibilidad de los horarios, para el teletrabajo y los horarios híbridos, se presenta como una solicitud de ±10 registros dentro del Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional -2021, pregunta 18 La percepción de los colaboradores respecto a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo se presenta como un requerimiento con ±15 registros dentro del Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional -2021, pregunta 18 para una

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
		infraestructura que presente oportunidades de mejora

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	La percepción de los colaboradores sobre la capacidad de la SIE para el desarrollo de las capacidades y la educación es de 88% conforme al Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional -2021, pregunta 50	La percepción de los colaboradores respecto a capacitación es una solicitud que alcanzó ±13 registros dentro del Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional -2021, pregunta 42
2) Motivación y empoderamiento.	La percepción de los colaboradores sobre como el supervisor recibe y escucha las opiniones del personal es de 88% y 90% conforme al Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional -2021, preguntas 43 y 44	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La percepción de los colaboradores sobre las capacitaciones cognoscitivas y técnicas se mide en el Informe de la encuesta de Clima y Cultura Organizacional -2021.	La percepción de los colaboradores sobre la necesidad de invertir en capacitaciones cognoscitivas y técnicas alcanzó ±57 registros dentro del Informe de la encuesta de Clima y Cultura Organizacional -2021, preguntas abiertas.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1.Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se evidencia sistematización del cálculo de indicadores como índice de Rotación, nivel de absentismo o enfermedad, etc.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencia la participación en actividades de mejora
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Se evidencia (de manera confidencial) que la SIE realiza reportes ante dilemas éticos y registra vía amonestación de acuerdo con la situación y su gravedad.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se evidencia la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas a la responsabilidad social
5) 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	Se evidencia la capacitación a las personas para tratar temas del servicio con los ciudadanos/clientes Se evidencia la medición de la actitud del personal hacia los ciudadanos clientes	No se evidencian capacitaciones orientadas a la gestión de la atención al ciudadano, manejo de quejas
	Listado de participación personal	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Informe Buzón de Satisfacción, Criterio amabilidad	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.		No se evidencia sistematización del cálculo de indicadores como índice de productividad, resultado de evaluaciones periódicas, etc.
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		Se evidencia que las herramientas digitales no han podido utilizarse durante este año 2020 (intranet y Dynamics marzo-nov 2021)
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	Se evidencia que la SIE desarrolla las capacidades y habilidades de las personas a través de conferencias, maestrías, diplomados, talleres y seminarios. Plantilla de Beneficiarios de Capacitación Matriz de Beneficiarios de capacitaciones	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia reconocimiento individual y/o de equipo

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo	Se evidencia que la SIE ha apoyado la Jornada de vacunación provincia de Pedernales *Imágenes del proceso de vacunación, *Estadísticas de cantidad de vacunados, *Listados concientización en idioma	
financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Se evidencia que la SIE realiza Seminario “El Sistema Eléctrico Nacional: La Generación y su operación Vs. La Integración de las Energías de Fuentes Renovables” *Listado de participantes en el seminario, *Publicaciones en redes sociales, *Presentación diapositivas Se evidencia que la SIE realizó Jornada de vacunación dentro de la institución la cual	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	extendía la participación de familiares y allegados *Invitación de Recursos Humanos y *Listado de participantes Se evidencia que la SIE realizó jornada de mamografías, contra el Cáncer de mama extendida a los familiares y allegados *Invitación de Recursos Humanos y *Listado de participantes Se evidencia que la SIE realizó jornada visual con facilidad de financiamiento para las monturas *Invitación de Recursos Humanos Se evidencia que la SIE realiza ayudas sociales, a través de la política de ayuda social *Listado de ayudas aprobadas por el consejo Se evidencia que la SIE ha iniciado una campaña del cambio de luces fluorescentes por luces led *Registros de cambio de luces	No se evidencia la actualización y documentación de la aplicación de la política de responsabilidad social No se evidencia proyecto para la reducción de la huella de carbono No se evidencia punto de carga para vehículos eléctricos

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Se evidencia que la SIE realiza ayudas sociales *Listado ayuda social Se evidencia que la SIE realiza conversatorio Club de lectura *Listado de participantes Club de Lectura	No se evidencia que la institución incentive el no uso de los desechables no biodegradables (botellas plásticas en las reuniones) No se evidencia que la institución facilite el acceso a personas con discapacidad No se realizan actividades culturales abiertas al público (feria del libro, Sinfónica en el Teatro Nacional, propuesta para mostrar el sector en imágenes (libro de imágenes), apoyo ligas deportivas, noches de museo, natación, tenis) Política de fomento a la cultura
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	Se evidencia que la SIE a través de las regulaciones y a las normativas que emite que el sector continúe su desarrollo económico *Publicación de Reglamentos y normativas, *Audiencias públicas	No se evidencia que la institución fomente las energías renovables dentro del sistema
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Se evidencia que la SIE cuenta con un código de ética Se evidencia que la SIE a través de sus servicios contribuye a conservar el estado de derecho de los clientes	No se evidencia estudio o registro sobre igualdad de género y discapacidad (de oportunidades en el sector)

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático. 7) Opinión pública 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.).	*Portal Transparencia *Manual de procedimientos OAI Se evidencia que la SIE es parte de la Mesa de trabajo conjunta para la red Se evidencia que la SIE ha firmado contrato con NUVI a fin de reciclar las botellas plásticas SE evidencia que la SIE tiene como objetivo estratégico en el PEI la Responsabilidad Social en el sector Se evidencia que la SIE mide la satisfacción de los usuarios en torno a la accesibilidad de la institución (Buzón de satisfacción) Se evidencia que la SIE mide el comportamiento ético en la encuesta de clima ético (Encuesta Clima Ética)	No se evidencia el fomento a la renovación de la Matriz Energética No se evidencia un plan de Medio Ambiente No se evidencia un plan de desechos de residuos solidos No se evidencia que SIE analice y utilice las opiniones públicas de los medios y redes sociales en las decisiones

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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). 2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de	Se evidencia que la SIE realiza cobertura positiva dentro de los medios de comunicación *Publicaciones en las Redes Sociales Se evidencia el apoyo a causas y personas desfavorecidas *Política Social.	No se evidencia medición sobre el cumplimiento de los proveedores con las normas medioambientales, ni la utilización de medios de transporte respetuosos al medio ambiente. No se evidencia que la SIE sostiene relaciones con autoridades o grupos representantes de la comunidad. No se evidencian mediciones sobre el apoyo a minorías, discapacitadas
programas/proyectos específicos para emplear a minorías,		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
discapacitados, número de beneficiarios, etc.). 5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros). 7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones	Se evidencia que la SIE en la persona del superintendente realiza intercambio productivo de conocimiento en la participación de conferencias nacionales e internacionales * Participación del superintendente ARIAE Se evidencia que la SIE realiza prevención en la Jornada de vacunación * Jornada de vacunación Se evidencia que la SIE realiza responsabilidad social en el cambio de bombillas	No se evidencia el apoyo brindado a los empleados para participar de actividades filantrópicas No se evidencia la medición de la responsabilidad social en un plan sostenible

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
que sobrepasen la misión de la institución).		

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Se evidencia que la SIE ha dado respuesta a través de los servicios que ofrece: Protecom; en la atención de reclamaciones, dando respuesta a XXX reclamaciones desde el 2020-2021, Decisiones emitidas *Informe de Protecom RECURSOS JERARQUICOS; en la respuesta a XXX reclamaciones interpuestas desde el 2020-2021 Decisiones emitidas *Informe Recursos Jerárquicos OAI da respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, para un total de XX solicitudes *Informes y estadísticas OAI	No se evidencia que se realice in Informe que contemple la cantidad y calidad de los Servicios Administrativos SIE; (concesiones, certificaciones, autorizaciones) que queda evidenciado en resoluciones

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Se evidencia que la SIE ha solicitado a las distribuidoras acreditar a los usuarios por un total de XXX Protecom Y Recursos Jerárquicos Se evidencia que la SIE publica información actualizada sobre los usuarios no regulados, estadísticas, generación SENI en el portal web *Portal SIE Se evidencia la renovación de los acuerdos establecidos con la OGTIC, SIUBEN, EDES, ARIAE, CIER, INFOTEP, INTEC, Instituto San Luis... *Matriz de Acuerdos Se evidencia que la SIE da seguimiento a las evaluaciones obtenidas por las auditorías de la OGTIC, DIGEIG, NOBACI, SISCOMPRAS Se evidencia la innovación y mejora en el portal de la SIE, la creación del portal de Protecom, mejoras en Protecom en Línea, Añadiendo a los portales la información de los servicios en línea sobre generación y transmisión (pizarra SIE). Se cambiaron las clasificaciones de los	No se evidencia resultados de evaluación comparativa de Benchmarking

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	servicios de informativos a interactivos. Se compartió el Boletín digital de memorias de la SIE publicado en el portal web Se evidencia que la SIE ha dado seguimiento a los objetivos planteados luego de la firma del Pacto Eléctrico (Reuniones de seguimiento al pacto eléctrico)	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se evidencia que la SIE ha utilizado los recursos en la gestión de su presupuesto (Ejecución Presupuestaria) Se evidencia que la SIE ha utilizado sus recursos medidos en el POA (Ejecución POA por departamentos)	No se evidencia que los recursos estén disponibles para algunos procesos requeridos de la institución (inspecciones técnicas, soportes, movilidad, equipos)
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). 5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas. 7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Se evidencia que la SIE en la Matriz de acuerdos realiza grados de cumplimiento de los acuerdos, colaboraciones y convenios (Matriz de Acuerdos) Se evidencia que la SIE realiza impacto tecnológico en la medición de los servicios, mejora del servicio Protecom en Línea	No se evidencian comparaciones de benchmarking con otras organizaciones. No se evidencian auditorías internas sobre los procesos y servicios de la institución No se evidencia la participación en concursos, premios o certificaciones al sistema de gestión de calidad
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se evidencia que la SIE garantiza el cumplimiento de los objetivos financieros en el Ciclo Presupuestario, Ejecución Presupuestaria	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia la medición del impacto de costo-efectividad en los logros de los objetivos en diferentes áreas de la institución

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.