Superintendencia de Electricidad

INFORME

Autodiagnóstico CAF

Departamento de Planificación y Desarrollo

División Calidad en la Gestión

2022

Contenido

1. Introducción: 2
2. Metodología: 2
3. Estructura: 3
4. Resultados de las Fortalezas: 4
   1) Criterio de Liderazgo: 4
   2) Criterio de Estrategia y Planificación: 4
   3) Personas: 4
   4) Alianzas y Recursos: 5
   5) Procesos: 5
   6) Resultados orientados a los ciudadanos/clientes: 6
   7) Resultado en las personas: 6
   8) Resultados de responsabilidad social: 6
   9) Resultados clave del rendimiento: 7
5. Resultados de las Oportunidades de mejora: 8
   1) Criterio de Liderazgo: 8
   2) Criterio de Estrategia y Planificación: 8
   3) Personas: 9
   4) Alianzas y Recursos: 9
   5) Procesos: 10
   6) Resultados orientados a los ciudadanos/clientes: 11
   7) Resultado en las personas: 12
   8) Resultados de responsabilidad social: 13
   9) Resultados clave del rendimiento: 14
5 Equipo interdepartamental-Comité de Calidad 16

1. Introducción:

En esta edición del Autodiagnóstico CAF-2021 de la Superintendencia de Electricidad, la División de Calidad en la Gestión del Departamento de Planificación y Desarrollo ha elaborado el Informe correspondiente, realizado a partir de un ejercicio multidisciplinario que involucró la participación de Dirección de PROTECOM, Dirección de Comunicaciones, Dirección de Infraestructura, Dirección Asuntos Jurídicos, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Tecnología y Comunicaciones, Dirección Fiscalización Mercado Eléctrico Mayorista, Dirección Regulación y Fiscalización Mercado Eléctrico Minorista, y Dirección de Recursos Humanos; involucró también, al Departamento de Recursos Jerárquicos, Departamento Oficina de Acceso a la Información y Departamento de Protocolo.

Esta herramienta del Sistema de Gestión de Calidad analiza todos los aspectos de la administración dividiéndose en 9 criterios y 28 subcriterios los cuales se definen a través de ejemplos cuya interpretación permite identificar puntos fuertes y áreas de mejora. Su aplicación anual promueve la mejora constante y el aseguramiento de la implementación de buenas prácticas en toda la organización. Este informe, así como el plan de mejora que le acompaña, deben ser remitidos a la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional del Ministerio de Administración Pública, quienes son responsables de incentivar acciones de mejora que eleven los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos como parte del cumplimiento de los indicadores relacionados a estos documentos comprendidos en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

2. Metodología:

Los días 8 y 10 de septiembre la facilitadora Marisol Acevedo, Coordinadora de la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional del Ministerio de Administración Pública, inicia el proceso de sensibilización del Autodiagnóstico CAF-2021 como modelo de gestión de la calidad para la mejora continua de los servicios que ofrecen todas las instituciones públicas; esta sensibilización contó con la participación del superintendente, directores, gerentes y un gran número de colaboradores.

Los equipos interdepartamentales se han reunido múltiples veces para ir completando la identificación de puntos fuertes y puntos débiles que serán evidenciados y servirán como oportunidades de mejora. Finalizada estas actividades realizamos una reunión conjunta a fin de validar el informe correspondiente.

3. Estructura:

La misión, visión y valores quedo redefinida para este año junto a los ejes estratégicos:

- Misión: Ser un ente independiente que garantice la adaptabilidad de las normativas a los avances tecnológicos, la competitividad y la sostenibilidad.
- Visión: Regular trasparente y con independencia el sector eléctrico dominicano, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente, el balance en el sector y la protección de los derechos de sus agentes de sus agentes con estándares de excelencia.
- Valores: independencia, transparente, compromiso y eficiente

Con 9 Objetivos estratégicos:

1. Aplicar tarifas a usuarios regulados con criterios de eficiencia y transparencia para lograr la auto sostenibilidad del sector eléctrico.
2. Impulsar la actualización del marco normativo del subsector eléctrico dominicano
3. Regular con independencia para lograr elevar los niveles de fiscalización de la calidad del servicio de los agentes del sector eléctrico.
4. Garantizar el cumplimiento de los compromisos relacionados a la SIE en el Pacto Eléctrico 2024.
5. Aumentar los niveles de calidad, eficiencia y eficacia de la institución.
6. Fortalecer la imagen de la SIE como ente regulador del subsector eléctrico dominicano.
7. Asegurar un suministro confiable de electricidad.
8. Garantizar los derechos de los usuarios del Servicio Público de electricidad.

9. Integrar e implementar una cultura de responsabilidad social en el subsector eléctrico.

4. Resultados de las Fortalezas:

1) Criterio de Liderazgo:

La SIE evidencia en su liderazgo, el desarrollo de su misión, visión y valores y la realización de un plan estratégico 2021-2024 alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo y al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).

La SIE evidencia que hace uso de canales de comunicación internos para la socialización de los objetivos. El liderazgo asegura el funcionamiento de las políticas del Plan Estratégico y del Plan Operativo, de que existe aprobada una Estructura Organizativa y de que se realiza una Gestión a favor del Control Interno.

El liderazgo remite mensajes a todo el personal apoyando valores éticos e institucionales, así como otras iniciativas positivas. Se evidencia que el liderazgo hace partícipe a las direcciones, con agenda y seguimiento de los temas puntuales. Se manifiesta la identificación de las políticas públicas que han sido incorporadas en la gestión y en las decisiones de la institución.

2) Criterio de Estrategia y Planificación:

Se evidencia que la SIE elabora una estrategia de planificación incorporando en ella la participación sus grupos de interés a través de encuestas y audiencias públicas, disponiendo también de un plan para la gestión de su operativa anual, permitiendo acceso a este través de las diferentes plataformas de forma efectiva.

3) Personas:

Se evidencia una Estructura Organizacional actualizada, Políticas de: Licencias, Permisos, Vacaciones, Compensación y beneficios, Evaluación por desempeño, Reclutamiento y selección, Reconocimiento del personal, Gestión por competencias, Desempeño por resultados; así como un Manual de puestos y funciones.

Se evidencia un seguimiento a la planificación de las capacitaciones y se gestionan actividades formativas en consonancia a esta. La SIE tiene habilitado un Buzón Interno para que sus colaboradores tengan libertad de aportar ideas, sugerencias, así como cualquier otro tipo de comentarios asegurando su anonimidad. Se realiza

anualmente una Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, identificando oportunidades de mejora en estos aspectos de manera continua.

La SIE apoya a través de diversas maneras como subsidio de almuerzo, asistencia especial a las conserjes y asistencia económica para medicinas para asistir a los colaboradores en vulnerabilidad.

4) Alianzas y Recursos:

Se evidencia que la SIE identifica posibles socios en el sector privado y público para construir relaciones de valor, esto puede ser evidenciado a través del seguimiento de la Matriz de Acuerdos. Se evidencia la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones mediante diversos canales como las Audiencias Públicas, las Encuestas a los Grupos de Interés, las Encuestas de Satisfacción Ciudadana, Buzones de opinión, Correos Electrónicos, entre otros.

Se evidencia una gestión de las finanzas a través de la publicación de las ejecuciones mensuales en la sección de transparencia del portal web institucional.

Se evidencia la gestión de la información a través de los sistemas SGR y PROTECOM en línea. También, a través de la actualización del Catálogo de Servicios y la Política de Tratamiento de Datos, así como el acceso a los Sistemas de las Distribuidoras y a los Sistemas de la Generación. Se garantiza el intercambio de información con los usuarios por los canales de acceso habilitados entre ellos la Oficina de Acceso a la Información y el correo electrónico info@sie.gov.do, diferentes Buzones y a través del portal web institucional. Se garantiza la seguridad de la información a través de la emisión y actualización de normas y protocolos para Seguridad Cibernética en los diferentes canales habilitados, así como para el resto de la operativa de la institución.

5) Procesos:

La SIE ha actualizado su mapa de procesos identificando los procesos estratégicos, centrales y de apoyo para facilitar la gestión por procesos. Se evidencia la coordinación de los procesos con otras organizaciones en la cadena de servicio como: los procesos en conjunto con las distribuidoras (OPEN), la información de los sistemas de generación (SCADA) y con la Oficina Gubernamental Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGTIC).

6) Resultados orientados a los ciudadanos/clientes:

Este criterio mide la percepción que se tienen sobre la institución y los niveles de calidad de los servicios brindados, respecto a la percepción de la imagen global, la accesibilidad de los servicios, la calidad de los servicios y la agilidad de la organización se encuentra evidenciada en los informes de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana.

Respecto a las mediciones de rendimiento: estas se evidencian en los informes de Satisfacción, Quejas y Sugerencias los que contienen las informaciones recibidas a través de los diferentes canales. Los resultados sobre transparencia, accesibilidad e integridad se encuentran publicados en el portal web institucional.

7) Resultado en las personas:

Este criterio mide la percepción y el rendimiento del personal institucional. En cuanto a la percepción de la imagen y el rendimiento general de las personas, se evidencia medición y evaluación de estos en el informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, se muestra la participación de las personas en la toma de decisiones para cumplir con la misión, la visión y los valores, y como mecanismo de retroalimentación, consulta y dialogo con los colaboradores de la organización. Esta información puede ser considerada y valiosa también para el reparto de las tareas, en la evaluación del desempeño, en el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización y la participación del personal en actividades de mejora.

En el caso de las mediciones del rendimiento en oportunidades de mejora se evidencia la continua capacitación de los colaboradores en servicio al cliente para tratar con los ciudadanos y responder a sus solicitudes, presentadas por cualquiera de las vías disponibles incluyendo el informe de Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias, con el fin de satisfacer las expectativas de los usuarios

Para fines de seguimiento y también como indicador se lleva una matriz de beneficiarios de capacitaciones.

8) Resultados de responsabilidad social:

En este criterio se mide tanto la percepción como el rendimiento.

En cuanto a la percepción, la SIE muestra comportamientos socialmente responsables realizando varias jornadas de vacunación para sus colaboradores y familiares, así como el operativo en la provincia Pedernales formando parte de una iniciativa gubernamental; también, se realizó una jornada visual en los puntos PROTECOM para la que se contó con facilidades para la adquisición de monturas.

Por último, la SIE practica la asistencia social a personas en condiciones de vulnerabilidad, y/o instituciones dedicadas a ayudar a estas, para lo que actualizó recientemente su Política de Ayudas Sociales.

En cuanto al rendimiento organizacional

La SIE evidencia que realiza cobertura positiva dentro de los medios de comunicación en las redes sociales, se evidencia el apoyo a causas y personas desfavorecidas y se evidencia que la SIE realiza un intercambio productivo de conocimiento de la información con otras organizaciones nacionales e internacionales. (por ejemplo: jornada de vacunación y participación ARIAE).

9) Resultados clave del rendimiento:

Este criterio mide los resultados internos y externos de la institución.

Resultados Externos

Los principales indicadores del rendimiento institucional están contenidos en los diferentes servicios que ofrece, no solo en a través de la Dirección de PROTECOM, sino también los ofrecidos en la Sede (Recursos Jerárquicos, Oficina de Acceso a la Información (OAI), así como otros servicios que se prestan a distintos agentes del sector eléctrico. Como parte del rendimiento externo; también, el cumplimiento a nivel gubernamental, con el cual la SIE también se pudiera considerar como indicadores claves de rendimiento a nivel externo. Recientemente se ha podido evidenciar de diferentes maneras en la que se está innovando como son: la modernización del logo y la imagen institucional, la mejora de los servicios en línea (PROTECOM en línea y Pizarra SIE).

Resultados Internos

Como indicadores clave de rendimiento interno, la institución puede mencionar el seguimiento y las actualizaciones de su plan operativo para cada departamento. Se evidencia también, mejoras de tipo tecnológico que han agilizado mejorando los niveles de eficiencia y calidad en los servicios brindados.

5. Resultados de las Oportunidades de mejora:

1) Criterio de Liderazgo:

1.1.4 (1) No se evidencia la colocación de cuadros institucionales con la misión, visión y valores. (2) No se evidencian actividades de socialización de la Misión, Visión y Valores con los colaboradores.

1.1.5 No se evidencia en la Política la Instrucción Administrativa que establece la periodicidad con la que se actualiza la misión, visión, valores y estrategia de la institución, adaptándolos a los cambios del entorno interno y externos conforme a las necesidades del sector. Por ejemplo: considerando reformas del sector, cambio climático, desarrollos demográficos, divisiones sociales, puntos de vista diferenciados.

1.2.2 No se evidencia que la SIE ha realizado los levantamientos de los objetivos de los empleados oportunamente, a ser medibles mediante la Evaluación del Desempeño durante los meses enero-marzo.

1.2.3 No se evidencia que la SIE haya introducido mejoras en el sistema de gestión de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y a las necesidades diferencias de los ciudadanos (ejemplo: perspectiva de género, diversidad, etc.)

1.2.7 No se evidencia que la SIE desarrolla sus procesos para una apropiada gestión por procesos y el trabajo en equipo.

1.2.9 No se evidencia que la SIE sostiene un compromiso con la innovación y la mejora continua que fomente la retroalimentación con los empleados.

2) Criterio de Estrategia y Planificación:

2.1.1 No se evidencia el análisis del contexto de los grupos de interés. Para identificar las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo.

2.2.2 No se evidencia la matriz que identifica las necesidades y las expectativas de los grupos de interés.

2.2.3 No se evidencia que la SIE integre a las personas con discapacidad.

2.4.1 No se evidencia la necesidad de cambio y no se evidencia la aplicación de la tecnología como posible impulsor de innovaciones.

3) Personas:

3.1.2 No se evidencia la actualización de las Políticas de Responsabilidad Social, de Reclutamiento y Selección, Desempeño, Compensación y beneficios (Considerando la antigüedad en el servicio).

3.1.6 No se evidencia que se apoya la cultura del desempeño, definiendo objetivos de desempeño con las personas, monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.

3.1.7 No se evidencia que la Política de Responsabilidad Social contempla el rol de la mujer dentro del sector eléctrico, ni existen estudios sobre la igualdad de género en la institución.

3.2.2 No se evidencia que la SIE atrae y desarrolla talentos para lograr la misión, visión.

3.2.8 No se evidencia que la SIE planifica actividades formativas en el área de gestión del riesgo

3.2.9 No se evidencia la evaluación del impacto para los programas de capacitación y desarrollo

3.3.1 No se evidencia que se practica la cultura del dialogo o la comunicación abierta, las cuales ayudan a que se propicie la participación de los colaboradores, fomentando a la vez el trabajo en equipo

3.3.5 No se evidencia que la SIE planifica a partir de las encuestas a los empleados, publica los resultados, entrega comentarios y muestra acciones de mejoras derivadas, la planificación de un Plan de Mejora a partir de los hallazgos de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional; si se evidencian las acciones de mejora a partir de la misma.

3.3.7 No se evidencia que la SIE asegura que las condiciones son propicias para lograr un equilibrio razonable entre trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, etc.)

3.3.8 No se evidencia especial atención para los empleados con discapacidad.

3.3.9 No se evidencian planes para apoyar actividades sociales, culturales y deportivas centradas en la salud y el bienestar de las personas.

4) Alianzas y Recursos:

4.1.1 No se evidencia una Matriz de Capacitaciones con sus acuerdos de Recursos Humanos.

4.2.4 No se evidencia la renovación de la Carta Compromiso al Ciudadano.

4.3.2 No se evidencia el levantamiento de los riesgos operativos y estratégicos.

4.3.5 No se evidencia que el presupuesto introduce sistemas de planificación, control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos)

4.3.6 No se evidencia que la SIE descentraliza las responsabilidades financieras en el control de su ejecución.

4.3.6 No se evidencia la firma digital en cooperación con la OGTIC.

4.4.8 No se evidencia que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la institución se retiene dentro de la misma

4.5.2 No se evidencia que se evalúa sistemáticamente la rentabilidad costo efectividad de las tecnologías en su impacto.

4.5.7 No se evidencia que la SIE toma en cuenta el impacto sociológico y medioambiental para la gestión de residuos tecnológicos.

4.6.3 No se evidencia la elaboración de una Política del Ciclo de Vida para las instalaciones de forma integrada (ejemplo: equipos técnicos, mobiliario, vehículos, reutilización, reciclaje o eliminación)

4.6.4 No se evidencia que la SIE brinde un valor público agregado poniendo a disposición sus instalaciones para actividades de la comunidad.

4.6.6 No se evidencian niveles de accesibilidad física satisfactorios en algunos puntos expresos de PROTECOM en el interior.

5) Procesos:

5.1.1 (a) No se evidencia una gestión por procesos. (b) No se evidencia la actualización de la documentación de los procesos claves considerando los grupos de interés. (c) No se evidencia una revisión sistemática de la estructura organizativa que garantice agilidad.

5.1.2 No se evidencia que la SIE ha implementado un sistema de digitalización de sus procesos.

5.1.3 No se evidencia que la SIE ha implementado la metodología VAR que contempla en su Política VAR.

5.1.4 No se evidencia que la SIE ha implementado el sistema de gestión por procesos identificando a las personas que los controlan, sus responsabilidades y competencias

5.1.5 No se evidencia que la SIE simplifica sistemáticamente sus procesos

5.1.6 No se evidencia la consideración la innovación y la optimización de los procesos en la Política de Gestión por Procesos.

5.1.7 (a) No se evidencia la consideración de los indicadores en la toma de decisión. (b) No se evidencia el monitoreo de la gestión de campo

5.1.8 (a) No se evidencia que dentro del SGR se permita la visualización holística de la información durante el proceso de reclamación (b) No se evidencia en política, la importancia de la mejora en los procesos que garantice la protección de los datos. Confirmar si es en la Política de Tratamiento de datos para ver si se le puede vincular y hacer estas mejoras.

5.2.1 (a) No se evidencia que la SIE realiza estudios de grupos focales, (b) No se evidencia la consideración de los resultados obtenidos de la data de estos grupos para la toma de decisiones.

5.2.2 No se evidencian métodos innovadores para el desarrollo de nuevos servicios orientados al principio de una sola vez.
5.2.3 (a) No se evidencia la consideración de la información sobre género para satisfacer las necesidades y expectativas en la toma de decisiones, (b) No se evidencia el conocimiento de las necesidades y expectativas de los diferentes usuarios.

5.2.4 (a) No se evidencia que la SIE considera el acceso de sus servicios para personas con discapacidad, (b) No se evidencian suficientes parqueos para los que procuran los servicios (especialmente en PROTECOM), (c) 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 en la ley y posibles convenios interinstitucionales con alcaldías, OPRET u otros.

5.3.1 No se evidencia la optimización de los procesos interinstitucionales del sector.

5.3.2 No se evidencian los sistemas compartidos para facilitar el intercambio de datos.

5.3.3 No se evidencia grupos de trabajo para la solución de problemas con organizaciones del sector (distribuidoras, escuelas, junta de vecinos)

5.3.4 No se evidencia que se incorporen procesos interinstitucionales juntar con 5.3.1?

5.3.5 No se evidencian estándares comunes que faciliten el intercambio de datos.

5.3.6 No se evidencia la innovación por parte de la institución al considerar posibles convenios interinstitucionales que permitan la prestación o la mejora de la calidad de los servicios brindados.

6) Resultados orientados a los ciudadanos/clientes:

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

6.1.1.1 No se evidencia que la organización posee protocolos sobre el manejo de los desechos.

6.1.2.2 No se evidencia que la organización garantiza accesibilidad para las personas con discapacidad en la Sede y en algunos puntos de atención PROTECOM.

6.1.2.3 No se evidencia que la SIE mejora la calidad de los productos y servicios (ejemplo: mejorando el cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental)

6.1.2.4 No se evidencia que la SIE prioriza 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)

6.1.2.5 No se evidencia que la SIE fomenta el uso de las vías digitales para promover el acceso a los servicios que presta por estas vías. (campañas publicitarias sobre acceso en medios digitales)

6.1.2.6 No se evidencia que la SIE se agiliza como institución de prestación de servicios

6.2.1.2 (1) No se evidencia que exista un sistema escalonado de quejas y respuestas por tiempo de respuesta (2) No se evidencia que exista un sistema escalonado de sugerencias en el buzón de empleados (por ejemplo, los sistemas escalonados permiten el pase que la queja desde las divisiones, direcciones hasta la más alta gerencia de forma escalonada. Se recomienda la revisión de los procedimientos)

6.2.1.3 (1) No se evidencia que exista medición de errores luego de la entrega de decisiones (se recomienda la identificación de indicadores dentro de los procesos PROTECOM), que afecta el cumplimiento de los compromisos en tercera instancia y con los estándares de calidad que demandan los usuarios

6.2.1.4 (1) No se evidencia la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano 2021

7) Resultado en las personas:

Este criterio considera lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de sus colaboradores a través de los resultados:

7.1.1.1. (1) No se evidencia que el cambio de imagen institucional haya sido socializado (2) No se evidencia que junto a la imagen se transforme la presentación del personal que se relaciona con los usuarios (uniformes, fachadas) (3) No se evidencia el seguimiento periódico al rendimiento de las áreas de manera que puedan informar a la máxima autoridad sobre los resultados del POA y seguimiento de los objetivos definidos

7.1.1.2 No se evidencia que los colaboradores conocen el plan estratégico y conocen su nueva misión, visión y valores (recomiendan reuniones de socialización).

7.1.1.8 (1) No se evidencia un sistema de digitalización que permita que el departamento de Secretaría General tenga el alcance que requiere el manejo de todos los documentos de la SIE tanto físicos como digitales. (2) Que podamos contar con una mejor seguridad cibernética.

7.1.3.2 No se evidencian facilidades al personal orientadas al enfoque de los problemas sociales (por ejemplo: flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud.

7.1.3.4 No se evidencian facilidades. 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 infraestructura que presente oportunidades de mejora

7.1.4.1 No se evidencian facilidades. 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

7.1.4.3 No se evidencian facilidades. 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.

7.2.1.1 No se evidencia sistematización del cálculo de indicadores como índice de Rotación, nivel de absentismo o enfermedad, etc.

7.2.1.2 No se evidencia un plan de carrera sistemático y de desarrollo por competencias.

7.2.1.4 No se evidencia la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas a la responsabilidad social

7.2.1.5 No se evidencian capacitaciones orientadas a la gestión de la atención al ciudadano y manejo de quejas.

7.2.2.1 No se evidencia la sistematización del cálculo de indicadores como índice de productividad, resultado de evaluaciones periódicas, etc.

7.2.2.2 No se evidencia el uso de las herramientas digitales durante este año 2020 (intranet y Dynamics marzo-nov 2021).

7.2.2.4 No se evidencia reconocimiento individual y/o de equipo.

8) Resultados de responsabilidad social:

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

8.1.1.2 (1) No se evidencia la actualización y documentación de la aplicación de la política de responsabilidad social (2) No se evidencia proyecto para la reducción de la huella de carbono, (3) No se evidencia punto de carga para vehículos eléctricos, (4) No se evidencia que la SIE incentive el no uso de los desechables no biodegradables (botellas plásticas en reuniones).

8.1.1.3 (1) No se evidencia que la SIE facilita el acceso a personas con discapacidad, (2) no se realizan actividades culturales abiertas al público (feria del libro, sinfónica, propuesta para mostrar el sector en imágenes).

8.1.1.4 No se evidencia que la SIE fomente las energías renovables dentro del sistema.

8.1.1.5 No se evidencia estudio o registro sobre igualdad de género y discapacidad (de oportunidades en el sector).

8.1.1.6 (1) No se evidencia el fomento a la renovación de la Matriz energética, (2) No se evidencia un plan de medio Ambiente (3) No se evidencia un plan de desechos de residuos sólidos.

8.1.1.7 No se evidencia que la SIE analice y utilice las opiniones públicas expuestas a través de los medios y redes sociales por parte de los usuarios en la toma de decisiones.

8.2.1.1 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.

8.2.1.2 No se evidencia que la SIE sostiene relaciones con autoridades o grupos representantes de la comunidad

8.2.1.4 (1) No se evidencian mediciones sobre el apoyo a las minorías discapacitadas, (2) No se evidencia el apoyo brindado a los empleados para participar de actividades filantrópicas

8.2.1.8 No se evidencia la medición de la responsabilidad social en un plan sostenible

9) Resultados clave del rendimiento:

Este criterio considera los resultados logrados por la organización, en relación con los resultados Internos y Externos:

9.1.1 No se evidencia que se realice un informe que contemple la cantidad y la calidad de los servicios administrativos (Concesiones, Certificaciones, autorizaciones) que de seguimiento hasta la promulgación de las resoluciones.

9.1.3 No se evidencia resultados de evaluación comparativa de benchmarking, en términos de productos y resultados.

9.2.1 No se evidencia que los recursos estén disponibles para algunos procesos requeridos de la SIE (inspecciones técnicas, soportes, movilidad y equipos).

9.2.3 No se evidencia comparaciones de benchmarking/benchlearning internos con otras organizaciones.

9.2.6 No se evidencian auditorías internas sobre los procesos y servicios de la SIE.

9.2.7 No se evidencia la participación en concursos, premios o certificaciones al sistema de gestión de calidad.

9.2.9 No se evidencia la medición del impacto de costo-efectividad en los logros de los objetivos en diferentes áreas de la SIE.

5 Equipo interdepartamental-Comité de Calidad

Criterios Agentes Facilitadores	Equipo Responsable Propuesto
1. Liderazgo: 1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores. 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia. 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	Ana Cristina Castro-Planificación y Desarrollo Milvia Peralta-Despacho Leyda Lara-D. Comunicaciones Paula Castillo-OAI Randolph Sarmiento-D. Protecom
2. Estrategia y planificación: 2.1 Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la información relevante para la gestión 2.2 Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada. 2.3 Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes. 2.4 Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	Larry Lebrón-Planificación y Desarrollo María Luisa Soñé-D. Regulación y Minorista José Fabián-D. Mayorista Lisette Peyrache-Recursos Jerárquicos Elis Ayala-D. Protecom
3. Personas: 3.1 Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización. 3.2 Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas. 3.3 Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar	Carolina Almonte-Planificacion y Desarrollo Hamsberg Díaz-D. Legal Adamilka Peralta-D. Protecom DRRHH DAF
4. Alianzas y Recursos 4.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes 4.2 Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil 4.3 Gestionar las finanzas 4.4 Gestionar la información y el conocimiento 4.5 Gestionar la tecnología 4.6 Gestionar las instalaciones	Kevin Graciano-Planificación y Desarrollo Mónica Ramírez-D. Regulación y Minorista Ruddy Thompson-D. TIC José Fabián-D.MEM D. Infraestructura
5. Procesos 5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y sociedad en general 5.3 Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes	Jessica Rodríguez-Planificación y Desarrollo Maria Luisa Soñé-D.Regulación y Minorista Elis Ayala-D. Protecom DAF Andrisa Zapata-Gerencia Protocolo
Criterios Agentes de Resultados	
6. Resultados orientados a los ciudadanos/cliente 6.1 Mediciones de la percepción 6.1.1 Resultados de la percepción general de la organización 6.1.2 Resultados de la percepción de los servicios y productos 6.2 Mediciones de Rendimiento 6.2.1 Resultados sobre la calidad de los productos y servicios 6.2.2 Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad 6.2.3 Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación 6.2.4 Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico	Alejandra Díaz-Planificación y Desarrollo Maria Luisa Soñé-D Regulación y Minorista Randolph Sarmiento-D. Protecom Paula Castillo-OAI Leyda Lara-D.Comunicaciones
7. Resultados en las personas 7.1 Mediciones de la percepción 7.1.1 Resultados en relación con la percepción global de las personas 7.1.2 Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión 7.1.3 Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo 7.1.4 Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales 7.2 Mediciones del Rendimiento 7.2.1 Resultados generales en las personas 7.2.2 Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales	Francisco Pascual-Planificación y Desarrollo Jhovanny González-D. Protecom Lisette Peyrache-Recursos Jerárquicos Ruddy Thompson-D.TIC DRRHH
8. Resultados responsabilidad social 8.1 Mediciones de percepcion sobre la sociedad 8.2 Mediciones de percepción sobre el rendimiento organizacional indicadores de responsabilidad social	Iván Sepúlveda-Planificación y Desarrollo Lisette Peyrache-Recursos Jerárquicos Dirección de Infraestructura Adamilka Peralta-D. PRotecom Andrisa Zapata-Gerencia Protocolo
9. Resultados claves del rendimiento 9.1 Resultados externos: servicios o productos y valor público 9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia	Diego Guzmán-Planificación y Desarrollo Randolph Sarmiento-D. Protecom Hamsburg Díaz- D. Legal Paula Castillo-OAI Ruddy Thompson-DTIC

UNIDAD INSTITUCIONAL DE PLANIFICACION Y DESARROLLO
Santo Domingo, [redacted]