

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Superintendencia de Electricidad (SIE)

FECHA:

2022-2023

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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.

Documento Externo
SGC-MAP

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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 I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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).	<p>Se evidencia que la SIE ha socializado su Misión, Visión y Valores por diferentes vías.</p> <p>*Plan estratégico Institucional 2021-2024</p> <p>*Lista de participación mesa de trabajo Plan Estratégico.</p> <p>*fotos de las actividades del PEI</p> <p>* consultoría (matriz) en la elaboración PEI</p> <p>Se evidencia que la SIE ha socializado los murales de Objetivos de Desarrollo Sostenible</p>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	<p>Se evidencia que la SIE tiene establecidos sus valores institucionales, los cuales están alineados a la misión y la visión institucional.</p> <p>*Carta del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo MEPyD</p>	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas	<p>Se evidencia que la SIE elaboró su Misión, Visión y Valores durante el ejercicio de una planificación</p>	

<p>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).</p>	<p>estratégica, alineada a las estrategias nacionales y las reformas del sector público.</p> <p>Se evidencia que la SIE ha apoyado la iniciativa gubernamental en el programa Burocracia Cero</p> <p>*Equipo de trabajo *Plan de trabajo. *Ficha perfil de tramite</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución socializa su Misión, Visión y Valores a través de los canales internos y externos. <u>Internos:</u> Imágenes de acrílico en espacios públicos, pantallas de inicio PC, Carnets, Correo Electrónico. <u>Externos:</u> Portal WEB y Redes Sociales</p> <p>*Imágenes publicación en los murales, *Lista de participantes en inducciones, *POLITICA DE INDUCCIO *Cuadros *Imagen del carnet *Pantallas de entrada y correo electrónico *Publicación en redes sociales y Portal Web</p>	<p>No se evidencia que los mecanismos sean garantía de aprendizaje de los colaboradores. Se sugiere medir conocimiento de los colaboradores: juegos, preguntas, encuestas por departamento, que también funciona como mecanismo de integración.</p>
<p>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,</p>	<p>Se evidencia que existe una política para la formulación del PEI y del POA que garantiza el efectivo funcionamiento de la institución.</p> <p>*Procedimiento de Planificación estratégica institucional. *Política del ciclo presupuestario SIE.</p>	

<p>divisiones 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).</p>		
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los 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.</p>	<p>Se evidencia que la SIE cuenta con un Código de Ética y Código de Conducta, Buzones físicos y virtuales</p> <p>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.</p> <p>*Código de Ética *Conformación de CICGN *Buzones físicos y virtuales *Portal 311 *CE: info@sie.gov.do y comisionetica@sie.gov.do</p>	<p>No se evidencia que esta la habilitación de la comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo (CICGN)</p>
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se evidencia que los líderes se reúnen para trazar planes e implementar acciones de mejora</p>	<p>No se evidencia que se haya implementado el sistema de encuesta de clima institucional en el periodo correspondiente al 2022-2024</p>

	<p>Se evidencia actividad de capacitación en abril 2023 para los miembros de la SIE en el cual se reforzó el trabajo en equipo, confianza mutua, y el respeto.</p> <p>Se evidencia que se imparten capacitaciones en todos los mandos.</p> <p>Se evidencia la creación de medidas de socialización InfoSIE revista y sus publicaciones de áreas.</p> <p>Se evidencia la encuesta de clima 2020-2022</p> <p>* Encuesta de Clima *Plan de actividades 2023 SIE (incluyen las capacitaciones). *Imágenes de la actividad un solo barco un solo equipo.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>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.</p>	<p>Se evidencia que parte de los manuales, procesos, etc. han sido actualizados a la fecha.</p> <p>*Listado de los manuales, procesos y políticas actualizadas.</p>	<p>No todos los manuales, procedimientos, políticas y formularios han sido actualizados.</p> <p>No se evidencia que la estructura organizativa este actualizada</p>

<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la SIE cuenta con objetivos anuales elaborados por áreas, desde donde se derivan los planes operativos.</p> <p>*POA 2022-2023</p>	
<p>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 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.).</p>		<p>No se evidencian mejoras en el sistema de gestión de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés diferenciadas. No se evidencia la actualización de política responsabilidad social y medio ambiente.</p> <p>No se evidencia la existencia de la política de género y de inclusión laboral.</p>
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se evidencian los Sistemas informáticos que permiten gestionar controles como cumplimiento del POA cargando evidencias y PACC en el intranet</p> <p>* Intranet SIE-PACC, POA</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la SIE capacita a su personal sobre el Sistema de Gestión de Calidad en las Inducciones, en la Semana de la Calidad y en la participación de la elaboración anual del Autodiagnóstico CAF y Plan de Mejora CAF</p> <p>Se evidencia continuidad en el ejercicio de estos sistemas de gestión.</p> <p>*Listado de asistencia participación CAF *Instrucción administrativa CAF *Socialización Semana de la Calidad</p>	<p>No se evidencia la instalación de sistemas de gestión de calidad, la norma ISO 9001</p>

<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la SIE planifica la comunicación interna y externa a través del Plan y la Política de Comunicaciones.</p> <p>*Política de Comunicaciones *Plan de Comunicaciones</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que la SIE asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, cuenta con la gestión institucional, POA, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Políticas, procesos institucionales Fotos reuniones POA, PEI Reuniones del Consejo y directores SIE</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia que la SIE asegura una buena comunicación interna y externa a través de su plan de comunicaciones y política de comunicaciones</p> <p>*Política de Comunicaciones *Plan de Comunicaciones</p>	

<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>		<p>No se evidencia que la SIE trabaja la innovación en una integración de todas las áreas, cada departamento tiene su propio compromiso con la innovación, pero no están orientadas a un esfuerzo mancomunado</p>
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la SIE comunica los cambios a los empleados y a los grupos de interés relevantes.</p> <p>*Comunicaciones internas * Publicaciones *Audiencias Publicas</p>	

Subcriterio I.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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>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, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Se evidencia que la MAE predica con el ejemplo en consonancia con los objetivos y valores de la institución.</p> <p>Se evidencia que la MAE apoya la gestión del comité de Ética en su gestión</p> <p>*Mensajes a todo el personal SIE *ratificación del código de ética por la MAE</p> <p>*Listado participación presentación de la Matriz Gestión Comité de Ética</p>	

<p>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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que la SIE inspira una cultura de respeto tales como asignación de parqueos para personas embarazadas o discapacitadas</p> <p>Se evidencian casos puntuales de autorización para teletrabajo o la flexibilidad laboral.</p> <p>*Rampa disponible en el parqueo *Política de permisos y licencias *Imagen de parqueo para discapacitados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se evidencia la actualización de la Política de Licencia Médica Laboral. No se evidencia la Política de Inclusión Laboral y Política de Género.
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE informa sobre temas importantes de la institución vía correo y murales</p> <p>Se evidencia que la SIE recibe sugerencias para mejora de los empleados vía Buzón Empleados</p> <p>Se evidencia que la SIE recibe sugerencias para mejora de los empleados vía Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.</p> <p>*CE: Comunicaciones interna *Imagen Murales interactivos *Imagen Buzón de Empleados *Informe Encuesta Clima y Cultura Organizacional 2020/2022</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la máxima autoridad proporciona retroalimentación oportuna sobre el desempeño para tomar acciones correctivas</p>	

	<p>Se asignan instrucciones administrativas a los directores, y se da seguimiento hasta su cumplimiento.</p> <p>*Instrucciones administrativas *Agenda reuniones de directivos</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>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</p> <p>*acuerdo de desempeño *talleres de capacitación *POA por áreas</p>	
<p>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).</p>	<p>Se evidencia que la SIE promueve la cultura del aprendizaje para estimular a los empleados en el desarrollo de competencias</p> <p>*Política de capacitación, *Plan de capacitaciones, *Certificados de participación *Solicitudes vía intranet</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que la SIE reconoce los esfuerzos a través de la política de reconocimiento de sus empleados</p> <p>*Política de reconocimiento *Reconocimiento a mujeres destacadas *Reconocimiento por antigüedad</p>	<p>No se evidencia que se otorgue el reconocimiento individual y logros específicos</p>

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>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.</p>	<p>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</p> <p>*Informe Encuesta Grupos de Interés 2021, *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</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se evidencia que desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Acuerdo con inposdom</p>	

	Acuerdo con Indocal	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Se evidencia que la SIE participa de diferentes reuniones con las autoridades políticas donde se proponen actividades relacionadas al sector eléctrico</p> <p>*Participación Pacto Eléctrico, *Participación en reuniones de gestión en Palacio, gabinete eléctrico, pacto eléctrico.</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Se evidencia que la SIE participa en el desempeño con políticas Públicas y decisiones políticas.</p> <p>*Participación en actividades de Burocracia Cero * Ficha técnica *Equipo Burocracia Cero</p>	
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.).	<p>Se evidencia que la SIE participa con las políticas públicas y las decisiones políticas públicas</p> <p>*Participación actividades en el Ministerio de Energía y Minas *Participación en charlas Burocracia Cero</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Se evidencia Participación de la MAE en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>“Recursos Energéticos & Mineros: Integración con enfoque en gestión responsable” <u>Superintendencia</u></p>	

Electricidad (@siegoibrd) • Fotos y videos de Instagram

conferencia Business Future of the Americas (BFA) 2023, organizada por la Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana

Superintendencia Electricidad (@siegoibrd) • Fotos y videos de Instagram

“Plan Energético Nacional 2022-2036: Una mirada desde el empresariado joven”

Superintendencia Electricidad (@siegoibrd) • Fotos y videos de Instagram

15vo. Foro de Energía Renovable del Caribe (CREF), de New Energy Events,

Superintendencia Electricidad (@siegoibrd) • Fotos y videos de Instagram

conferencia regional LATAM Future Energy Summit 2023 Superintendencia Electricidad (@siegoibrd) • Fotos y videos de Instagram

la Asamblea CECACIER 2023 y Encuentro Anual de Altos Ejecutivos (ENAE) Superintendencia Electricidad (@siegoibrd) • Fotos y videos de Instagram

Congreso de Derecho Contemporáneo (CDERC) 2022, Superintendencia Electricidad (@siegoibrd) • Fotos y videos de Instagram

	Panel de Autoridades: Roadmap de la Transición Energética en República Dominicana, dentro del marco del congreso regional Energyyear Caribe 2022. Superintendencia Electricidad (@sieqobrd) • Fotos y videos de Instagram	
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	

	<p>Se evidencia cambio en el PEI para la actualización de la normativa vigente a partir de puntos acordados con la firma del pacto eléctrico</p> <p>*Plan Estratégico Institucional PEI *Instrucción Administrativa PEI * Pacto Eléctrico *Informe Proceso de Mejora y Actualización del Plan de Acciones de la contribución Nacional Determinado NDC-RD 2021 *Encuestas de Satisfacción Ciudadana, Grupos de Interés</p>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Se evidencia que los Grupos de interés están bien identificados</p> <p>*Listado de grupos de interés Direcciones Misionales *Encuesta Grupos de Interés *Listado de audiencias Públicas</p>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>Se evidencia que la SIE participa de las reformas del sector público que le concierne</p> <p>*Pacto Eléctrico, *Burocracia Cero Revisión de la normativa vigente y emisión de nuevas normativas (Reclamaciones, reglamento de movilidad eléctrica)</p>	

<p>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.</p>	<p>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</p> <p>Se realizó el levantamiento de riesgos categorizando el riesgo y preparando un plan de acción.</p> <p>*Plan Estratégico Institucional (PEI) *informe de consultoría de riesgos y plan de acción 2021-2022</p>	<p>No se evidencia la implementación del plan de acción de la consultoría de riesgos 2022</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>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.</p>	<p>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)</p> <p>*Elaboración del PEI, PACC y POA</p>	

<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia que la SIE desarrolla la estrategia de planificación a través de las Audiencias Públicas</p> <p>*Listado de participantes a las Audiencias Públicas</p> <p>*Listado completo de grupos de interés y</p> <p>*Listado de invitados a las Audiencias Públicas</p> <p>*Informe de observaciones sobre normativas</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE integra aspectos de responsabilidad social contenidos en la elaboración de su Plan Estratégico</p> <p>*Plan Estratégico Institucional PEI</p> <p>*Contrato Nuvi (reciclaje de botellas)</p> <p>*Política de Medio Ambiente</p> <p>*Comisión ética agenda 2030 objetivos de desarrollo sostenibles</p> <p>*Instalación de zafacones</p>	<p>No se evidencia política de inclusión laboral, género.</p> <p>No se evidencia la actualización de la política de responsabilidad social y medio ambiente.</p> <p>No se evidencia la renovación del contrato Nuvi</p>
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia que la SIE dispone de un plan para ejecutar recursos (PACC, Política de Ciclo presupuestario y Política de ayuda sociales)</p> <p>*PACC</p> <p>*Política del Ciclo Presupuestario</p> <p>*Política de Ayuda Social</p>	

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

Documento Externo
SGC-MAP

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.	<p>Se evidencia que la SIE definió sus prioridades en su Plan Estratégico para el 2021-2024</p> <p>Se evidencia que la SIE establece los planes y proyectos resultados operativos (POA 2021)</p> <p>*Plan Estratégico 2021-2024 *Plan Operativo Anual</p>	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Se evidencia que la SIE elabora sus planes y tareas con indicadores a fin de medición (POA)</p> <p>*Plan Operativo Anual</p>	
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.	<p>Se evidencia que la SIE ha comunicado los objetivos y planes a directores y gerentes</p> <p>*Listado de participación en la presentación del Plan Estratégico *CE: Información de Seguimiento POA</p>	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	<p>Se evidencia que la SIE ha realizado monitoreo y medición periódica de los logros de la organización (correos electrónicos avance POA)</p> <p>*CE: Solicitud de modificaciones al POA</p>	

	*seguimiento trimestral de los logros de cada dirección, correos.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Se evidencia cambios en mejora de la plataforma Protecom en línea</p> <p>Se evidencia Sistema de Monitoreo SIE en línea de gestión energética SENI</p> <p>*Informes de mejora Protecom en línea *Portal SIE * Listado de participantes de la rueda de prensa, presentación https://pizarra.sie.gob.do/</p>	
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.	<p>Se evidencia que la SIE participó en foros, congresos y seminarios</p> <p>*Listado de participación en conferencias CECACIER, ARIAE, OC, invitación y certificados de participación.</p>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Se evidencia que la SIE comunica la innovación, así como los resultados de la organización a los grupos de interés relevantes</p>	

	<p>*Listado de participación en la rueda de prensa</p> <p>*Listado de participación en la Audiencia pública</p> <p>*Se comparte las novedades en las redes</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la SIE sobre propuestas de la actualización de mejoras de los servicios</p> <p>*Buzón de sugerencias</p>	<p>No se evidencia la promoción oportuna de los aportes con ideas innovadoras, es insuficiente.</p>
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia que la SIE asegura la disponibilidad de los recursos para los cambios a través del PACC</p> <p>*Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)</p>	

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)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia el ejercicio de la planificación anual de los recursos humanos, requerido para ejecutar las actividades y funciones diseñadas, acorde a los procesos establecidos en RRHH. Se presentó mediante el Formulario DATR/PRH-001, remitido a la Dirección del Trabajo y Remuneraciones del MAP.</p>	

	<p>Se evidencia que la SIE ha definido su estructura organizacional, relacionando los grupos de procesos centrales, estratégicos y de apoyo.</p> <p>3.3.1.1.1 Planificación de Recursos Humanos 3.3.1.1.2 Estructura Organizacional SIE 2022 3.3.1.1.3 POA 2022 3.3.1.1.4 POA 2023</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se evidencia que desde la Dirección de Recursos Humanos se implementa el proceso de selección de personal, apegado a los criterios legales y normativas establecidas por nuestros Órganos Rectores. El área tiene Políticas y procedimientos claros que determinan nuestro accionar en torno al reclutamiento, selección y promoción del personal; ayudas sociales, beneficios y compensaciones, reconocimiento al personal y evaluación del desempeño.</p> <p>3.3.1.2.1 Política de Reclutamiento, Selección y Promoción del Personal de la SIE. 3.3.1.2.2 SIE-DRRHH-PROC-5 Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Promoción del Personal. 3.3.1.2.3 SIE-DRRHH-PROC-6 Procedimiento de Desvinculación de Personal. 3.3.1.2.4 SIE-DRRHH-PROC-7 Procedimiento de Jornada Especial. 3.3.1.2.5 Política de Beneficios y Compensaciones de los Empleados de la SIE. 3.3.1.2.6 Política de Ayudas Sociales de la SIE.</p>	<p>No se evidencia actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.</p>

	3.3.1.2.7 Política Promoción Estudios Empleados SIE	
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.	<p>Se evidencia que la SIE considera los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>3.3.1.3.1 Política de Reclutamiento, Selección y Promoción del Personal de la SIE.</p> <p>3.3.1.3.2 SIE-DRRHH-PROC-5 Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Promoción del Personal.</p> <p>3.3.1.3.3 Política de Licencias Laborales y Permisos Especiales.</p> <p>3.3.1.3.4 Política de Permisos, Ausencias y Tardanzas del Personal SIE.</p> <p>3.3.1.3.5 Política de Vacaciones.</p> <p>3.3.1.3.6 Política de Responsabilidad Social y Medioambiente.</p>	<p>No se evidencia actualización de la Política de Vacaciones.</p> <p>No se evidencia actualización de la Política de Permisos, Ausencias y Tardanzas del Personal SIE.</p> <p>No se evidencia actualización de la Política de Licencias Laborales y Permisos Especiales.</p> <p>No se evidencia actualización de la Política de Responsabilidad Social y Medioambiente.</p>
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>La SIE tiene previsto en el Eje 2 "Fortalecimiento y Desarrollo de las Capacidades Institucionales", el Objetivo 2.1 enfocado en "Aumentar los niveles de calidad, eficiencia y aumentar la buena operatividad de la Institución".</p> <p>3.3.1.4.1 Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>3.3.1.4.2 Política de Modelo de Gestión por Competencias.</p>	<p>No se evidencia actualización de la Política de Modelo de Gestión por Competencias.</p>

<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La SIE tiene previsto en el Eje 2 "Fortalecimiento y Desarrollo de las Capacidades Institucionales", el Objetivo 2.1 enfocado en "Aumentar los niveles de calidad, eficiencia y aumentar la buena operatividad de la Institución".</p> <p>3.3.1.5.1 Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 3.3.1.5.2 POA 2022. 3.3.1.5.3 POA 2023. 3.3.1.5.4 Política de Evaluación de Desempeño a los Empleados de la SIE. 3.3.1.5.5 Constancia de Formulario de Evaluación Desempeño por Resultados. 3.3.1.5.6 Constancia de Formulario Objetivos del Empleado (Acuerdo de Desempeño) del 2022. 3.3.1.5.7 Constancia de Plan de Mejora y Desarrollo Profesional del 2022. 3.3.1.5.8 Política Promoción Estudios Empleados SIE.</p>	<p>No se evidencia actualización de la Política de Evaluación de Desempeño a los Empleados de la SIE.</p> <p>No se evidencia constancia de Formulario Objetivos del Empleado (Acuerdo de Desempeño) para el desempeño del 2023.</p> <p>No se evidencia constancia de Formulario de Evaluación Desempeño por Resultados para los años 2022 y 2023.</p> <p>No se evidencia actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.</p>
<p>6) 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.</p>	<p>Se evidencia que en lo relativo a la equidad salarial, la SIE cuenta con una escala relacionada con el rol y nivel jerárquico, la cual es aplicable a todos sus colaboradores indistintamente de su sexo. Contamos con datos y/o estadísticas desagregados por sexo, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Composición de los empleados: Al mes de noviembre de 2022, la SIE contaba con 524 colaboradores segmentados en 253 mujeres y 271 hombres, representando el 48.28% y el 51.71% respectivamente. 	<p>No se evidencia el fomento de la igualdad de género mediante el diseño e implementación de una Política de Género y la creación del Comité de Género.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Composición de colaboradores por sexo y grupo ocupacional: Al mes de noviembre 2022, la SIE contaba con: <ul style="list-style-type: none"> a. Grupo Ocupacional I: 43 mujeres y 21 hombres, para un total de 64 colaboradores. b. Grupo Ocupacional II: 102 mujeres y 45 hombres, para un total de 147 colaboradores. c. Grupo Ocupacional III: 11 mujeres y 90 hombres, para un total de 101 colaboradores. d. Grupo Ocupacional IV: 42 mujeres y 45 hombres, para un total de 87 colaboradores. e. Grupo Ocupacional V: 48 mujeres y 66 hombres, para un total de 114 colaboradores. f. Cargos de Confianza: 7 mujeres y 4 hombres, para un total de 11 colaboradores. <p>3.3.1.6.1 Memoria Institucional SIE 2022</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
l) 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 para el desempeño de las funciones. 3.3.2.1.1 POA 2022. 3.3.2.1.2 POA 2023.	No se evidencia Detección de Necesidades de Capacitación de los empleados de la SIE. No se evidencia actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.

	<p>3.3.2.1.3 Política de Evaluación de Desempeño a los Empleados de la SIE.</p> <p>3.3.2.1.4 Política de Modelo de Gestión por Competencias.</p> <p>3.3.2.1.5 Constancia de Plan de Mejora y Desarrollo Profesional.</p> <p>3.3.2.1.6 Política Promoción Estudios Empleados SIE.</p> <p>3.3.2.1.7 Plan de Capacitación 2022.</p> <p>3.3.2.1.8 Plan de Capacitación 2023.</p>	<p>No se evidencia actualización de la Política de Evaluación de Desempeño a los Empleados de la SIE.</p> <p>No se evidencia actualización Política de Modelo de Gestión por Competencias.</p>
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia en el proceso de reclutamiento y selección del personal se aplican las Pruebas Psicométricas 16FP-C y Percepción, a partir de las cuales se genera un reporte indicando las principales competencias y habilidades detectadas y se sugieren las posiciones que podría desempeñar dentro de la Institución.</p> <p>3.3.2.2.1 PPT Jornada de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso.</p> <p>3.3.2.2.2 Política de Inducción.</p> <p>3.3.2.2.3 Registro de participantes Jornada de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso.</p> <p>3.3.2.2.4 Manual de Puestos y Funciones.</p> <p>3.3.2.2.5 SIE-DRRHH-PROC-5 Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Promoción del Personal.</p> <p>3.3.2.2.6 Constancia de vacante interna.</p>	<p>No se evidencia la actualización del Manual de Puestos y Funciones.</p> <p>No se evidencia reporte de entrevistas por competencias.</p> <p>No se evidencia Evaluación del Impacto de las Capacitaciones.</p> <p>No se evidencia actualización de la Política de Inducción.</p>
<p>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).</p>	<p>Se evidencia que la SIE incentiva el aprendizaje, el desarrollo de competencias y el trabajo en equipo por medio de distintas modalidades de aprendizaje.</p> <p>3.3.2.3.1 Listado de colaboradores capacitados en modalidad presencial.</p>	<p>No se evidencia actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.</p> <p>No se evidencia Detección de Necesidades de Capacitación de los empleados SIE.</p>

	<p>3.3.2.3.2 Listado de colaboradores capacitados en modalidad virtual.</p> <p>3.3.2.3.3 Política Promoción Estudios Empleados SIE.</p> <p>3.3.2.3.4 Plan de Capacitación 2022.</p> <p>3.3.2.3.5 Plan de Capacitación 2023.</p> <p>3.3.2.3.6 Panel de practica en PROTECOM.</p>	
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.	<p>La Institución ha diseñado el Plan de Capacitación 2022 y 2023 en miras del desarrollo de los colaboradores.</p> <p>3.3.2.4.1 Política Promoción Estudios Empleados SIE.</p> <p>3.3.2.4.2 Plan de Capacitación 2022.</p> <p>3.3.2.4.3 Plan de Capacitación 2023.</p>	<p>No se evidencia Detección de Necesidades de Capacitación para los empleados de la SIE.</p> <p>No se evidencia actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.</p>
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Se evidencia que la SIE realiza la Inducción a la Institución al nuevo colaborador.</p> <p>3.3.2.5.1 Política de Inducción.</p> <p>3.3.2.5.2 PPT Jornada de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso.</p> <p>3.3.2.5.3 Registro de participantes Jornada de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso. *Lista de participantes de inducciones</p>	<p>No se evidencian registros de mentoría particular ni inducción al puesto.</p>
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Esta acción en la práctica se realiza por demanda de las áreas y en otros casos a solicitud de personal.</p> <p>3.3.2.6.1 Constancia de movimiento interno de personal.</p>	<p>No se evidencia actualización de la Política de Reclutamiento, Selección y Promoción del Personal de la SIE.</p>

	3.3.2.6.2 Política de Reclutamiento, Selección y Promoción del Personal de la SIE.	
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).	<p>Se evidencia que la SIE incentiva el aprendizaje por métodos modernos de formación.</p> <p>3.3.2.7.1 Listado de colaboradores capacitados en modalidad presencial.</p> <p>3.3.2.7.2 Listado de colaboradores capacitados en modalidad virtual.</p> <p>3.3.2.7.3 Política Promoción Estudios Empleados SIE.</p> <p>3.3.2.7.4 Plan de Capacitación 2022.</p> <p>3.3.2.7.5 Plan de Capacitación 2023.</p>	No se evidencia actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.
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.	<p>Se evidencia que la SIE realiza talleres de liderazgo, trabajo en equipo, conflicto de interés, código de ética. Las actividades formativas son planificadas.</p> <p>3.3.2.8.1 Plan de Capacitación 2022.</p> <p>3.3.2.8.2 Plan de Capacitación 2023.</p> <p>3.3.2.8.3 Código de Ética.</p> <p>3.3.2.8.4 Política Promoción Estudios Empleados SIE.</p> <p>4. Iniciativas de actividades y desarrollo de la gestión de riesgos. Curso de Interpretación de la norma ISO 9001, 37001, 37301 para un grupo de empleados de la SIE, para la implementación de un sistema integrado de gestión.</p>	<p>No se evidencia actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.</p> <p>No se evidencia política de género y de inclusión.</p> <p>No se evidencia Detección de Necesidades de Capacitación para los empleados SIE.</p>

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.		No se evidencia la evaluación del 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
--	--	--

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.	<p>La motivación del diálogo abierto entre el personal se promueve desde la máxima autoridad hacia todos los niveles de la Institución.</p> <p>3.3.3.1.1 Procedimiento para Administración del Buzón Interno SIE. 3.3.3.1.2 Gestión Buzón de Satisfacción y Buzón de Sugerencias y Quejas. 3.3.3.1.3 Procedimiento Medios de Denuncias o Sugerencias Vía Comisión de Ética SIE.</p>	
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)).	<p>La Institución fomenta la aportación de ideas por parte del personal mediante el Buzón Interno SIE.</p> <p>3.3.3.2.1 Procedimiento para Administración del Buzón Interno SIE. 3.3.3.2.2 Gestión Buzón de Satisfacción y Buzón de Sugerencias y Quejas. 3.3.3.2.3 Procedimiento Medios de Denuncias o Sugerencias Vía Comisión de Ética SIE.</p>	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias,	En los procesos de planificación operativa y dentro del sistema de gestión de calidad implantado se involucran a empleados claves de	

<p>objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>las unidades organizativas y a través de los distintos comités institucionales.</p> <p>3.3.3.3.1 Representante Comité de Calidad. 3.3.3.3.2 Representante Comité NOBACI. 3.3.3.3.3 Listado de asistencia a reuniones de planificación operativa.</p> <p>4. Representantes del CIGCN</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia el consenso entre directivos y colaboradores sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>3.3.3.4.1 Política de Evaluación de Desempeño a los Empleados de la SIE 3.3.3.4.2 Constancia de Formulario de Evaluación Desempeño por Resultados. 3.3.3.4.3 Constancia de Formulario Objetivos del Empleado (Acuerdo de Desempeño).</p>	<p>No se evidencia actualización de la Política de Evaluación de Desempeño a los Empleados de la SIE.</p> <p>No se evidencia constancia de Formulario Objetivos del Empleado (Acuerdo de Desempeño) para el 2023.</p>
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>		<p>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.</p>
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>De manera recurrente, el tema de las condiciones de infraestructura ha estado pendiente en los procesos de planificación, con las limitaciones del tamaño de la estructura física. Se reactivaron las actividades de Seguridad y Salud Laboral, abordando varias acciones para mejorar las condiciones en este ámbito de la Institución:</p>	

	<p>3.3.3.6.1 Programa de Salud y Bienestar 2023.</p> <p>3.3.3.6.2 Socialización Temporada Ciclónica 2023.</p> <p>3.3.3.6.3 Medidas COVID.</p> <p>3.3.3.6.4 Masterclass Detección y Prevención del Burnout – Síndrome de Desgaste por Estrés Profesional.</p> <p>3.3.3.6.5 Evaluación Visual Rápida de la Vulnerabilidad Sísmica SIE y PROTECOM.</p> <p>3.3.3.6.6 Plan de Contingencia para Evacuación SIE.</p>
--	--

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).	<p>Se evidencia que la SIE asegura condiciones propicias para la gestión de ausencias, licencias y permisos.</p> <p>3.3.3.7.1 Política de Licencias Laborales y Permisos Especiales.</p> <p>3.3.3.7.2 Política de Permisos, Ausencias y Tardanzas del Personal SIE.</p>	No se evidencia actualización de la Política de Licencias y Permisos.
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Se evidencia que la SIE presta especial atención a los empleados desfavorecidos otorgando facilidad para el almuerzo, acceso a Programa de Salud Corporativa y ayudas sociales.</p> <p>3.3.3.8.1 Programa de Salud Corporativa Farmacia Carol.</p> <p>3.3.3.8.2 Política de Ayudas Sociales SIE.</p> <p>3.3.3.8.3 Política de Beneficios y Compensaciones de los Colaboradores de la Superintendencia de Electricidad. Incluye la</p>	No se evidencia que la SIE cuenta con una Política de Inclusión Laboral.

	cobertura de seguro médico y la cobertura de Seguro de Vida.	
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).	<p>Se evidencia que la SIE proporciona métodos para recompensar a las personas de forma monetaria o no.</p> <p>3.3.3.9.1 Política de Beneficios y Compensaciones de los Colaboradores de la Superintendencia de Electricidad.</p> <p>3.3.3.9.2 Instrucción Equipo Softball.</p> <p>3.3.3.9.3 Programa de Salud Corporativa Farmacia Carol.</p> <p>3.3.3.9.4 Programa de Salud y Bienestar 2023.,</p>	

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)	Areas de Mejora
La Organización:		
I. 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)	<p>Se evidencia que la SIE cuenta con la identificación de socios claves en el sector público y privado. Las direcciones MEM y REMEMi tienen identificados sus socios claves del sector público y privado</p> <p>*Matriz de acuerdos</p> <p>*Listado de agentes del sector</p>	

comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).		
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 medioambiental de los productos y servicios contratados.	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 *Acuerdo con el Instituto tecnológico de San Luis *acuerdo INPOSDOM , INDOCAL *Acuerdo Interinstitucional Pro-Dominicana *Acuerdo MIVED *Acuerdo MINERD *Acuerdo BOMBEROS	No se evidencia que se renovó el contrato nuvi en el 2022 y 2023 y no está actualizada la política de responsabilidad social y medio ambiente
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.	Se evidencia que la SIE monitorea el resultado e impacto de las alianzas de forma sistemática en la Matriz de Acuerdos *Matriz de acuerdos	No se evidencia el 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.	Se evidencia que la SIE identifica las necesidades de alianza a largo plazo y las desarrolla *Resolución SIE 143-2022 MEMI se acogió los plazos requeridos por la APP	
5. Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el	Se evidencia que la SIE asegura los principios y valores de la organización, seleccionando proveedores con perfil responsable en el contexto de la administración pública, y cumpliendo con los	

<p>contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>requisitos de la ley 340-06 sobre compras y contrataciones, dentro de los procesos del departamento de compras y contrataciones y finanzas, comité aplicación de la Ley de compras y contrataciones</p> <p>* Manual de Compras *Comité de Compras *Actualizaciones de los check list de compras *Políticas de compras y contrataciones</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE proporciona mediante el portal de transparencia, información proactiva</p> <p>*Portal de transparencia SIE *Datos abiertos (OGTIC) SIE</p>	
<p>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</p>	<p>Se evidencia que la SIE considera la participación y colaboración del ciudadano en los procesos de toma de decisiones</p> <p>*Listado de invitación a Audiencia Públicas *Encuesta de Grupos de Interés *Encuesta de Satisfacción Ciudadana *Buzón de Satisfacción Quejas y Sugerencias *Comité de Calidad</p>	

calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.		
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.	<p>Se evidencia que la SIE define el marco de trabajo para procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos</p> <p>Evidencias *informe de las Audiencia Públicas *informe de resultados de Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias</p>	
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.	<p>Se evidencia que la SIE ha desarrollado una gestión eficaz informando y explicando, digitalizando e informando a los clientes sobre los servicios disponibles.</p> <p>*Catálogo de servicios en el portal web</p>	<p>No se evidencia la renovación de la Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024</p> <p>No se evidencia la política de calidad en la gestión</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Areas de Mejora
-----------------	-----------------------	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
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 cumplimiento de la legislación vigente.	<p>Se evidencia que la SIE alinea su gestión financiera con los objetivos estratégicos</p> <p>*Elaboración del Plan Estratégico (PEI) *Elaboración del Plan Operativo (POA) *Elaboración del Plan de Compras y Contrataciones (PACC)</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se evidencia que la SIE cuenta con una política,</p> <p>*Política de Gestión de Riesgos de la SIE</p>	
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.	<p>Se evidencia que la SIE publica con transparencia financiera su ejecución presupuestaria</p> <p>*Portal SIE/Ejecución Presupuestaria</p>	
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).	<p>Se evidencia que la SIE asegura la gestión contable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando la contabilidad de costos</p> <p>*Módulo de compra, *Módulo de contabilidad y *Módulo de suministro MICROSOFT DYNAMICS</p>	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de	<p>Se evidencia que la SIE ha introducido en sus procesos administrativos presupuestos</p> <p>*Ejecución presupuestaria, 2022,2023</p>	No se evidencia presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.

presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	* POA 2023 *Presupuesto Anual 2023 (atado al POA Y PACC)	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se evidencia que la SIE delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado. Política de Ciclo Presupuestario	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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 promueve la capacitación y aprendizaje de sus empleados. 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.	No se evidencia la aprobación e implementación de la política de capacitación, formación y promoción de estudios. No se evidencia la transferencia de conocimiento.

	<p>*Desarrollo de la Política de capacitación, formación y promoción de estudios, para empleados SIE.</p> <p>*Política de tratamiento de datos-RRHH</p> <p>* Uso del Intranet</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se evidencia que la SIE garantiza la información disponible almacenada y usada eficazmente</p> <p>*Sistema de Gestión de Reclamaciones (SGR)</p> <p>* Portal de Protecom en línea</p> <p>*Portal SIE</p> <p>*Pizarra SIE</p> <p>*Portal SAIP</p> <p>*Creación del comité de interoperabilidad</p>	<p>No se evidencia que el comité de interoperabilidad tenga concluido los manuales, procesos, desarrollo, control y evaluación de las actividades que llevara a cabo.</p>
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se evidencia que la SIE establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información</p> <p>*Acceso al Sistema OPEN – SGC (comercialización)</p> <p>*Acceso al sistema open SGD (distribución)</p> <p>*Acceso al Sistema SCADA (generación)</p> <p>*Cursos en línea (Seminario sobre planificación y desarrollo de nuevas energías para altos funcionarios latinoamericanos -Ministerio de Comercio de la República Popular de China-)</p> <p>* Cursos de ciberseguridad</p>	

	Se evidencia mediante reportes de rendimientos y estadísticas los resultados de crecimiento de la institución, por nuestros medios digitales/ Redes Sociales/ Portal web SIE/ Portal web Protecom.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>Se evidencia que la SIE establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información</p> <p>*Acceso al Sistema EDE-OPEN (distribución), *Acceso al Sistema SCADA (generación) *Acuerdo INDOCAL *Acuerdo INFOTEP *CECACIER *ARIAE *Evidencias de las acciones formativas.</p> <p>Capacitaciones de aprendizaje para el personal necesario para el desarrollo de su gestión.</p>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Se evidencia que la SIE monitorea la información y el conocimiento asegurando la confiabilidad y seguridad de esta.</p> <p>*Matriz de capacitaciones</p>	No se evidencia evaluación de impacto de acciones formativas
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.	Se evidencia que la SIE utiliza los canales internos para que los empleados tengan acceso a la información	

	<ul style="list-style-type: none"> *CE: Comunicaciones Interna, *Uso del Intranet *Uso de Carpetas compartidas *Uso de Sharepoint *Uso de Onedrive 	
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.	<p>Se evidencia que la SIE realiza intercambio de información con las partes externas interesadas</p> <ul style="list-style-type: none"> *Oficina OAI *Procedimiento de acceso a la información (OAI) *Buzón de Satisfacción, Quejas y sugerencias *Portal web *Portal de transparencia *Redes sociales 	
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.		<p>No se evidencia que el conocimiento de los que dejan de laborar en la institución se retiene.</p> <p>No se evidencia política de gestión y transferencia de conocimiento.</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Documento Externo
SGC-MAP

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 *Desarrollo de mejora para Protecom en línea *Desarrollo para compras y gestión avance POA *Desarrollo para capacitaciones	No se evidencia que se haya completado el desarrollo para capacitaciones, se encuentra en un 80%
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que se evalúa sistemáticamente la rentabilidad costo-efectividad de las tecnologías en su impacto (Ej. Número de Usuarios Protecom en línea/costo de reclamaciones)
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	Se evidencia que la SIE implementa datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando es apropiado *Protecom en línea *Pizarra.sie.do	
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.	Se evidencia que la SIE utiliza la tecnología para apoyar la creatividad y la innovación *herramientas de Microsoft 365	

<p>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, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la SIE Aplica las TICs para mejorar los servicios internos y externos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Protecom en línea 2. Chatbot protecom en línea 3. Pizzarra.sie.do 4. APP móvil para el envío de documentación con INPOSDOM. 5. Intranet 	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la SIE utiliza normas y protocolos para la protección de la data y seguridad cibernética</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Educación y capacitación 2. Protección contra malware y ataques cibernéticos 3. Acceso y autorización restringida 4. Protección en la nube 5. Monitoreo y detección de amenazas 6. Uso responsable de contraseñas 7. Respaldo de datos y servicios 8. Protocolo interno ciberseguridad 	
<p>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.</p>		<p>No se evidencia que la SIE toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
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).	Se evidencia que las instalaciones reciben mantenimiento *Informe de mantenimiento y proyectos	No se evidencia que se realice el mantenimiento a todas las instalaciones, por ejemplo, baños con artículos sin reparar, filtraciones, mobiliarios de oficinas con defectos, etc.
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Se evidencia que en algunas oficinas de la SIE proporciona condiciones de trabajo seguras, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos *imágenes SIE * imágenes Protecom	No se evidencia que en todas las instalaciones de Protecom haya condiciones seguras y efectivas.
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.	Se evidencia que la SIE proporciona mantenimiento en parte de sus instalaciones *Informes de mantenimiento y reparaciones *Formulario movilidad de mobiliario	No se evidencia la actualización de políticas de activos fijos. No se evidencia el mantenimiento en todas las instalaciones de la SIE.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia que la SIE brinde un valor público agregado en las instalaciones para actividades de la comunidad

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia que se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>*Automatización de Aires Acondicionados edificio SIE. *Instalación de cargadores eléctrico para automóvil.</p>	<p>No se evidencia la compra de paneles solares para el edificio SIE, se presentará en el presupuesto 2024</p>
<p>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).</p>	<p>Se evidencia que se garantiza la accesibilidad física a los edificios de la sede conforme a las necesidades y expectativas</p> <p>*Acceso a estacionamiento *Ruta del metro *Rutas vehiculares del transporte público para fácil acceso a las oficinas de la SIE, Oficina Protecom y Punto Expresos. *Se encuentra en ubicación y fácil acceso en todas las oficinas de la SIE y punto expreso de los Protecom interior</p>	<p>No se evidencia que garantice la accesibilidad de localización digital en dos oficinas y punto express PROTECOM (no se visualiza en Google map) .</p> <p>Se evidencia que no todos los puntos express protecom y Kasse Acta cuenta con parqueos para el público y empleados. No se cuenta con suficientes parqueos para todos los empleados de la SIE en aquellos puntos que disponen de estos.</p>

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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 que cuenten con manual de procesos centrales.
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 la digitalización de algunos procesos *Sistema SGR (Sistema De Gestión De Reclamaciones), este está en proceso de actualización. *Diseño del sistema de interoperabilidad *Certificación Nortic	
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.		<ul style="list-style-type: none"> • No se evidencia la evaluación de riesgos y factores críticos de éxito. <p>No se evidencia que la institución ha implementado la metodología VAR que contempla en su política Gestión de Riesgo de la SIE .</p> <p>No se evidencia que la institución ha implementado la metodología VAR que contempla en su política Gestión de Riesgo de la SIE</p>
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del	Se evidencia que los procesos que han sido documentados se les asignan responsables.	No se evidencia que se ejecuta el plan de revisión por control interno

<p>proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>*Proceso de Reclamaciones PROTECOM *Proceso de los Recursos Jerárquicos</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se evidencia que la SIE ha simplificado sus procesos a través de la iniciativa gubernamental Burocracia Cero.</p> <p>En PROTECOM se mejoró la logística de inspecciones técnicas en puntos Villa Mella, San Cristóbal e Higüey, antes el técnico debía ir a la oficina principal y de allí trasladarse, sin embargo, ahora se hace una redistribución para las inspecciones tomando en cuenta la localidad del técnico.</p> <p>Respecto al Peritaje, las entregas de cartas de cambio de tarifas al usuario se hacen por medio de mensajería, anteriormente la entregaba el técnico directamente.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencian mejoras en los servicios con Protecom en línea.</p> <p>Este cumple con las buenas prácticas nacionales e internacionales. Los usuarios pueden realizar los procesos necesarios mediante esta herramienta.</p>	<p>No se evidencia la digitalización en la mayor parte de los servicios. Para considerar ahorro de tiempo y costos, con miras a automatizar procesos.</p> <p>No se evidencia que en la digitalización en requerimiento de compras se puede comprobar la reducción de papel debido no todas las instituciones que participan en el proceso lo acepten digital la documentación.</p>

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 establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos *Matriz de indicadores SIE	
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 con Sophos *Backup físico *Backup en la nube *Contratación de Asesores protección de data	

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)	Areas 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 el procesamiento de datos para la realización de algunos informes de Calidad en la Gestión a la fecha de corte.

	<p>*Audiencia públicas, *Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana, *Informe de Encuesta de Grupos de Interés, *Informe de Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Se evidencia que la SIE utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez</p> <p>*Ventanilla Única PS, en proceso de implementación, - (Res. 061-2015 *reglamento Usuario No Regulado - (Res. 040-2013) *reglamento puesta en servicio de obras eléctricas- (Res. 040-2013)</p>	<p>No se evidencia la implementación de la herramienta de acceso tecnológico al público.</p> <p>Es necesario la actualización del reglamento de usuario no regulado</p> <p>Es necesario la actualización del reglamento de puesta en servicio de obras eléctricas.</p>
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>		<p>No se evidencia la política de género y de inclusión laboral</p>

<p>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 variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>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,)</p> <p>*Informe de Satisfacción *Horario extendido y sabatino de los Puntos Expreso *Protecom en línea</p>	<p>No se evidencia política de inclusión laboral</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se evidencia que la SIE cuenta con su mapa de procesos en el cual identifica los procesos estratégicos, centrales y de apoyo para facilitar la gestión por procesos. Se evidencia la documentación de procesos con la asignación de responsabilidades y la simplificación de estos para los tramites de Protecom. Se evidencian indicadores de resultados para los servicios prestados por Protecom y Recursos Jerárquicos; así como, acuerdos de desempeño. Se evidencia que se involucran a los ciudadanos y que la accesibilidad se mide en el Reporte de Satisfacción Mensual.</p> <p>Se evidencia la coordinación de procesos con otras organizaciones en la cadena de servicio, como son</p>	

	<p>las visitas técnicas en conjunto con las distribuidoras (OPEN), la información de los Sistemas de Generación (SCADA), con el Organismo Coordinador (OC), Comisión Nacional de Energía (CNE), Procuraduría General Adscrita al Sistema Eléctrico (PEGASE) y con la Oficina Gubernamental Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGTIC).</p> <p>*Informe Comercial (Distribuidoras Acceso OPEN), *Organismo Coordinador (OC), *Apertura y mantenimiento de circuitos, *Verificación de medición en conjunto con las distribuidoras, *Comisión Nacional de Energía (CNE) y *Procuraduría General Adscrita al Sistema Eléctrico PEGASE</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencian métodos innovadores para el desarrollo de nuevos servicios orientados al principio de una sola vez, como es el caso del proyecto de burocracia cero y la plataforma de tramites digitales.</p> <p>Se evidencia el Sistema único de cuenta</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia Mesa de Trabajo para el programa de Burocracia Cero en un plan conjunto de simplificación de trámites.</p> <p>*Listado de participación mesas conjuntas *Participación programa Burocracia Cero</p>	

	<p>*Minutas de reunión</p> <p>Se evidencia mesa de trabajo para la implementación de los reglamentos técnicos de calidad para la prestación del servicio público de electricidad</p> <p>*Listado de las mesas de trabajo *Minuta de reunión</p>	
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.	<p>Se evidencia que la SIE incorpora condiciones para Mesas de Trabajo para la plataforma de tramites digitales de la SIE.</p> <p>*Listado de participación mesas conjuntas *Participación programa Burocracia Cero *Minutas de reunión</p>	
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.	<p>Se evidencia Mesas de Trabajo y avance para la plataforma de tramites digitales de la SIE.</p> <p>*Listado de participación mesas conjuntas *Participación programa Burocracia Cero *Minutas de reunión</p> <p>Se evidencia mesa de trabajo para la implementación de los reglamentos técnicos de</p>	

	<p>calidad para la prestación del servicio público de electricidad</p> <p>*Listado de las mesas de trabajo *Minuta de reunión</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia que la SIE gestiona asociaciones con la OPTIC (puntos expresos Protecom)</p> <p>*Contrato de servicio OGTIC (Puntos GOB).</p> <p>*Contrato con INPOSDOM</p> <p>Se evidencia Mesas de Trabajo y avance para la plataforma de tramites digitales de la SIE.</p> <p>*Listado de participación mesas conjuntas *Participación programa Burocracia Cero *Minutas de reunión</p>	

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.

I. 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:														
<p>I) 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).</p>	<p>Se evidencia que la SIE a través de su Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias, la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, y los informes de las redes sociales mide la percepción de los ciudadanos clientes</p> <p>*Informe Buzón Satisfacción, Quejas y Sugerencias, *Informe Encuesta Satisfacción Ciudadana *Informes de las redes sociales sobre la percepción de los usuarios</p> <p>Tendencia Informe de satisfacción ciudadana 2020</p> <table border="1" data-bbox="730 894 1367 1263"> <tbody> <tr> <td>• (B) Sensibilidad</td> <td>Tiempo de Respuesta</td> <td>52% Satisfacción 31% Insatisfacción</td> </tr> <tr> <td>• (A) Fiabilidad</td> <td>Cumplimiento de los Plazos de tramitación</td> <td>60% Satisfacción 21% Insatisfacción</td> </tr> <tr> <td>• (A) Fiabilidad</td> <td>Cumplimiento de compromisos de calidad</td> <td>62% Satisfacción 21% Insatisfacción</td> </tr> <tr> <td>• (A) Fiabilidad</td> <td>Seguridad o confianza en que a la atención brindada se resolvió correctamente</td> <td>70% Satisfacción 18% Insatisfacción</td> </tr> </tbody> </table> <p>Informe de satisfacción ciudadana 2021</p>	• (B) Sensibilidad	Tiempo de Respuesta	52% Satisfacción 31% Insatisfacción	• (A) Fiabilidad	Cumplimiento de los Plazos de tramitación	60% Satisfacción 21% Insatisfacción	• (A) Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos de calidad	62% Satisfacción 21% Insatisfacción	• (A) Fiabilidad	Seguridad o confianza en que a la atención brindada se resolvió correctamente	70% Satisfacción 18% Insatisfacción	<p>No se evidencia la medición respecto a la Imagen global de la organización y su reputación en cuanto a seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes</p>
• (B) Sensibilidad	Tiempo de Respuesta	52% Satisfacción 31% Insatisfacción												
• (A) Fiabilidad	Cumplimiento de los Plazos de tramitación	60% Satisfacción 21% Insatisfacción												
• (A) Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos de calidad	62% Satisfacción 21% Insatisfacción												
• (A) Fiabilidad	Seguridad o confianza en que a la atención brindada se resolvió correctamente	70% Satisfacción 18% Insatisfacción												

	<p>Encuesta de satisfacción ciudadana, respecto a fiabilidad 2020,2021,2022</p> <p>Fiabilidad :84%,87%</p>	
<p>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).</p>	<p>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.</p> <p>Se evidencia que la SIE a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana mide Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles</p> <p>*Registro de Satisfacción Mensual</p> <p>Tendencia</p> <p>índice general de amabilidad 2021,2022 es 98%, en ambos años. La tendencia en los dos años fue positiva y sostenible en el tiempo, cumpliendo los objetivos.</p>	<p>No se evidencia que el informe de satisfacción se hace mensualmente.</p>

<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la SIE 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.</p> <p>*Informe de Audiencias públicas</p> <p>Cantidad de audiencias públicas 2022=11 Cantidad de audiencias públicas 2021=1</p> <p>*Listado de participación en las audiencias públicas *Buzones de satisfacción, quejas y sugerencias *Participación (consulta) en los procesos de compras</p> <p>Se han cumplido los objetivos.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE por medio de su portal web publica información relacionada a la institución</p> <p>*Portal web: Sección de transparencia, sección de resoluciones emitidas y sección de servicios</p>	

	<p>Se evidencia que la SIE a través de las redes sociales publica información adecuada para los ciudadanos</p> <p>*Publicaciones redes sociales: Twitter, Instagram, Facebook</p> <p>Se evidencia que la SIE publica en periódicos de circulación nacional información general sobre sus procesos</p> <p>*Publicaciones periódicos (comunicaciones) *Medios de publicación internacionales *Certificación Nortica A3</p> <p><u>*Evaluación de DIGEIG</u></p> <p>-Indicadores de medición por parte de la DIGEIG AÑO 2021,2022, 2023, puntuación 79.80,85.77,93.5</p> <p>La tendencia fue positiva. Se cumplieron los objetivos.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Se evidencia que la SIE a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana mide Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles</p>	

	<p>*Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana</p> <p>Encuesta de satisfacción ciudadana, respecto a elementos tangibles 2020,2021,2022 (apariciencia de las instalaciones, etc), resultado 94%,87%,87%</p> <p>Fiabilidad :80%,84%,87%</p> <p>Empatía: 91%,88%,85%</p> <p>Seguridad: 93%,87%,88%</p> <p>La tendencia en general ha sido en descenso, sin embargo, se percibe un buen índice de confianza, cumpliendo los objetivos.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>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</p> <p>*Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana *Plan de mejora Encuesta de Satisfacción Ciudadana</p> <p>Año 2020: confianza en la atención brinda (bueno, muy bueno y excelente 82%).</p>	

	<p>Año 2022: 84%</p> <p>Se observa una tendencia positiva en los dos años referentes.</p>											
<p>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.).</p>	<p>Se evidencia que la SIE mide a través de la Encuesta Mensual el Tiempo de Espera (TE) y el Horario de Servicio (HS) que se prestan con un promedio > 90% mensual</p> <p>Enero TE 96%-HS 96%</p> <p>Febrero TE 96%-HS 99%</p> <p>Marzo TE 98%-HS 96%</p> <p>Abril TE 96%-HS 96%</p> <p>Mayo TE 98%-HS 97%</p> <p>Junio TE 95%-HS 96%</p> <p>Se evidencia el registro de satisfacción periodo junio 2022-junio 2023</p> <table border="1" data-bbox="743 1019 1184 1338"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Satisfacciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>11,723</td> </tr> <tr> <td>Jan</td> <td>441</td> </tr> <tr> <td>Feb</td> <td>474</td> </tr> <tr> <td>Mar</td> <td>750</td> </tr> </tbody> </table>	Fecha	Satisfacciones	2022	11,723	Jan	441	Feb	474	Mar	750	
Fecha	Satisfacciones											
2022	11,723											
Jan	441											
Feb	474											
Mar	750											

Apr	341
May	847
Jun	822
Jul	1,089
Aug	1,464
Sep	1,536
Oct	1,669
Nov	1,375
Dec	915
2023	2,942
Jan	491
Feb	181
Mar	311
Apr	295
May	327
Jun	306
Jul	456
Aug	575
Total general	14,665

	La tendencia fue positiva.																									
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Se evidencia que la SIE mide el tiempo de entrega, por servicio, por criterio.</p> <p>Informe de encuesta de satisfacción</p> <p>Se evidencia que el 77% de entrega de respuestas en servicios fueron en plazo, y 23% fuera de plazo en Protecom en oct. 2022 y agosto 2022.</p> <table border="1" data-bbox="745 683 1306 1190"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Reclamaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>En Plazo</td> <td>NO PROCEDENTE</td> <td>316</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>PROCEDENTE</td> <td>597</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fuera de Plazo</td> <td>NO PROCEDENTE</td> <td>577</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>PROCEDENTE</td> <td>580</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>SIN DECISION</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>				Reclamaciones	2022	En Plazo	NO PROCEDENTE	316			PROCEDENTE	597		Fuera de Plazo	NO PROCEDENTE	577			PROCEDENTE	580			SIN DECISION	8	
			Reclamaciones																							
2022	En Plazo	NO PROCEDENTE	316																							
		PROCEDENTE	597																							
	Fuera de Plazo	NO PROCEDENTE	577																							
		PROCEDENTE	580																							
		SIN DECISION	8																							

<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>No se evidencia que la SIE prioriza los turnos de sus servicios tomando en consideración edad, discapacidad y embarazadas para la prestación de los servicios en los puntos de atención</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Se evidencia que la SIE a través de Protecom en Línea facilita a los usuarios el acceso a todos los servicios</p> <p>*Protecom en línea *Volantes de promoción Protecom en línea *Monitor SIE en tiempo real *Protecom en línea edición móvil</p> <p>En promedio se registra en la página protecom 12.29K mensual y 8.24 K en la página SIE principal, respecto al tráfico.</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>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)</p> <p>*Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana *Monitoreo de los Plazos servicios Protecom y Recursos Jerárquicos</p>	

7) Digitalización en la organización.	Se evidencia el nivel de avance y organización en el índice de la ITICge- índice tecnología de la información y comunicación e implementación de gobierno electrónico	No se evidencia un plan de acción para la digitalización documental de la organización.
---------------------------------------	---	---

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. 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).	<p>Se evidencia que el tiempo de espera se mide en la prestación de los servicios de la Dirección de Protecom y Recursos Jerárquicos.</p> <p>*Registro de Satisfacción Mensual</p>											
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Se evidencia el número de quejas:</p> <table border="1" data-bbox="743 1016 1092 1331"> <thead> <tr> <th colspan="2">Quejas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Jun</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Jul</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Aug</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Quejas		2022	15	Jun	1	Jul	2	Aug	1	No se evidencia el procesamiento de las quejas, ni las medidas correctivas.
Quejas												
2022	15											
Jun	1											
Jul	2											
Aug	1											

Sep	5
Oct	4
Nov	1
Dec	1
2023	15
Jan	2
Feb	2
Mar	1
May	2
Jun	2
Total general	24

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.

No se evidencian medidas correctivas sobre los errores y cumplimientos de los estándares de calidad

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Se evidencia que la SIE cuenta con un listado de servicios que ofrece normalizados por las resoluciones 079-2010 y 305-2011	No se evidencia la renovación de la CCC 2022
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	<p>Se evidencian que la SIE tiene distintos canales de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Oficina OAI *Buzón de Satisfacción, Quejas y sugerencias *Portal web SIE *Portal web protecom *Portal de transparencia *Redes sociales <p>Los resultados han sido positivos ya que muestra la opinión del público y es un canal para aclarar sus inquietudes.</p> <p>Estos canales han existido en los años 2020,2021,2022, excepto el portal web protecom que se establece en el 2021.</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Se evidencia que la SIE cuenta con un portal web amigable que permite la disponibilidad y la exactitud de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> *Portal web SIE *Portal de transparencia *portal Web Protecom 	

<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>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</p> <p>*Portal web *Portal transparencia y protecom</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia que la SIE en el portal de transparencia abre el link de datos abiertos en materia de transparencia presencial y virtual:</p> <p>*Portal de transparencia, Datos abiertos (48/48=100%)</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>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).</p> <p>En el periodo junio 2022-junio 2023, se identifica la suspensión presencial de los servicios de la SIE, fue un día no laborable, el viernes 17 de junio 2022.</p> <p>Evidencia: Correo</p>	

	<p>La disponibilidad virtual es 24/7 y no se registró ninguna suspensión del servicio en este periodo.</p>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>Se evidencia la consulta de factibilidad de los ciudadanos clientes sobre la facilidad de los horarios al público por encima del 90% mensual para los servicios prestados en PROTECOM.</p> <p>Tasa promedio de espera de las llamadas call center:</p> <p>AÑO 2022 JUNIO: 33.18 SEGUNDOS JULIO: 21.91 SEGUNDOS AGOSTO: 29.8 SEG. SEP: 43.18 SEG. OCT: 54.85 SEG. NOV: 38.39 SEG. DIC.: 36.38</p> <p>AÑO 2023</p> <p>ENERO: 43.36 SEG FEBRERO: 28.43 SEG. MARZO: 25.07 SEG. ABRIL: 23.03 SEG MAYO: 25.78 SEG JUNIO: 19.56 SEG JULIO: 22.4 SEG AGOSTO: 35.9 SEG.</p>	

	<p>Tendencia</p> <p>2020</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo promedio de espera para todas las llamadas: 79.70 segundos <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo promedio de espera para todas las llamadas: 36.97 segundos <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo promedio de espera para todas las llamadas: 32.26 segundos <p>2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo promedio de espera para todas las llamadas: 27.91 segundos <p>La tendencia en el tiempo de espera en los últimos tres años fue positiva, reflejando un descenso.</p>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Se evidencia que la SIE mide tiempo para prestación del servicio.</p> <p>-Reporte de reclamaciones dentro y fuera de plazo.</p> <p>MEMI Estadísticas sobre los Servicios que ofrece la SIE y que la unidad responsable es la DFMEMI En el periodo junio 2022 a junio 2023, se recibieron y dio respuesta a 166 solicitudes de certificaciones, de las</p>	

	<p>que 11 fueron resueltas fuera de plazo y 155 dentro de plazo. Esto representa un Cumplimiento de 93.4%. evidencias: Estadísticas Certificaciones MEMI Jun22 a Jun 23.pdf</p> <p>2021 87 en plazo 6 fuera de plazo</p> <p>2022 129 en plazo 11 fuera de plazo</p> <p>2023 92 en plazo 6 fuera de plazo</p> <p><u>Recursos Jerárquicos</u></p> <p>Casos</p> <p>En plazo junio 2022-junio 2023=4,656 Fuera de plazo junio 2022-junio 2023=120</p>	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Se evidencia que la SIE en el portal web sección servicios muestra el horario disponible para la prestación, plazos de respuesta y costo.</p>	

	<p>El análisis de los costos de los servicios que ofrece la SIE, establecidos por la Resolución SIE-040-2016, versus el cálculo estimado para el 2022, indica un incremento total de un 9.7%.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • PROYECCION TARIFAS ACTUALIZADAS 2022.xlsx • RESOLUCION SIE-040-2016-REG - REGLAMENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS SIE.pdf 	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>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</p> <p>El Catálogo de Servicios de la SIE, tiene 31 Servicios (18 sujetos pago y 13 gratis). Los servicios con compromisos, según la CCC 2019-2021, son 5, para un 16%.</p> <p>*https://sie.gov.do/images/CARTA_COMPROMISO_AL_CIUADADANO_SIE_2019.pdf</p> <p>*Relación de Servicios con Compromisos en CCC 2019-2021.xlsx</p>	<p>No se evidencia la renovación de la CCC 2022</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	<p>Se evidencia que la SIE hace partcipe de los grupos de interés en las Audiencias Públicas.</p> <p>se evidencia que la participación de los grupos de intereses es 63%</p> <p>*Listado de participación de Audiencia</p>																												
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Se evidencia que la SIE presenta procedimiento para el manejo de las quejas y sugerencias presentadas en los buzones</p> <p>*Informe Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias</p> <table border="1" data-bbox="743 816 1108 1385"> <thead> <tr> <th data-bbox="743 816 865 878">AÑO</th> <th colspan="2" data-bbox="865 816 1108 878">Quejas Sugerencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="743 878 865 941">2022</td> <td data-bbox="865 878 961 941">15</td> <td data-bbox="961 878 1108 941">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="743 941 865 1005">Jun</td> <td data-bbox="865 941 961 1005">1</td> <td data-bbox="961 941 1108 1005">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="743 1005 865 1068">Jul</td> <td data-bbox="865 1005 961 1068">2</td> <td data-bbox="961 1005 1108 1068"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="743 1068 865 1131">Aug</td> <td data-bbox="865 1068 961 1131">1</td> <td data-bbox="961 1068 1108 1131">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="743 1131 865 1195">Sep</td> <td data-bbox="865 1131 961 1195">5</td> <td data-bbox="961 1131 1108 1195"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="743 1195 865 1258">Oct</td> <td data-bbox="865 1195 961 1258">4</td> <td data-bbox="961 1195 1108 1258"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="743 1258 865 1321">Nov</td> <td data-bbox="865 1258 961 1321">1</td> <td data-bbox="961 1258 1108 1321"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="743 1321 865 1385">Dec</td> <td data-bbox="865 1321 961 1385">1</td> <td data-bbox="961 1321 1108 1385"></td> </tr> </tbody> </table>	AÑO	Quejas Sugerencia		2022	15	2	Jun	1	1	Jul	2		Aug	1	1	Sep	5		Oct	4		Nov	1		Dec	1		<p>No se evidencia el procesamiento de datos de las encuestas al ciudadano/cliente, ni la formulación de informes de gestión de calidad del año 2023 relacionados a este punto.</p> <p>No se evidencia acciones implementadas</p>
AÑO	Quejas Sugerencia																												
2022	15	2																											
Jun	1	1																											
Jul	2																												
Aug	1	1																											
Sep	5																												
Oct	4																												
Nov	1																												
Dec	1																												

	<table border="1"> <tr> <td>2023</td> <td>15</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Jan</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Feb</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mar</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>May</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Jun</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>24</td> <td>3</td> </tr> </table>	2023	15	1	Jan	2		Feb	2		Mar	1		May	2	1	Jun	2								Total general	24	3	
2023	15	1																											
Jan	2																												
Feb	2																												
Mar	1																												
May	2	1																											
Jun	2																												
Total general	24	3																											
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Protecom en línea 2. Pizarra.sie.do <p>Por medio de protecom en línea se registraron 2,542 reclamaciones, junio 22-junio23</p> <p>Reclamaciones recibidas año 2020,2021,2022: 2204,984,2078.</p> <p>La tendencia en los últimos dos años ha sido ascendente, el grado de uso de la herramienta protecom en línea aumento.</p>	<p>No se evidencia la existencia de una política a la mejora continua y su grado de innovación (política de calidad)</p>																											

<p>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).</p>		<p>No se evidencia que la SIE mide indicadores de cumplimiento con relación al género, la diversidad cultural y social de los ciudadanos</p>
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia la medición de la participación de los grupos de intereses por las audiencias públicas, representando el 63% de los invitados.</p> <p>*Informe de audiencias publicas</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Areas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Se evidencia que la SIE mantiene el acceso y flujo de la información entre la organización y los ciudadanos clientes:</p> <p>*El portal web se actualiza alrededor de 5 veces mensualmente.</p> <p>* Se registran 16,045 llamadas entrantes al call center en el primer semestre del 2023</p> <p>*info@sie.gov.do: 60% de solicitudes recibidas en Trimestre Oct-Dic 2022 por esta vía.</p> <p>Respuestas a Solicitudes en info@sie.gov.do año 2022: 100% respondidas.</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Se evidencia resultados de indicadores de cumplimiento del órgano rector en materia de transparencia para la SIE</p> <p>-Indicadores de medición por parte de la DIGEIG AÑO 2021,2022, 2023, puntuación 79.80,85.77,93.5</p>	

	-Un aproximado de las visitas en la página SIE Principal es 8.24k mensual	
--	--	--

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.

I. 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:		
l) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Se evidencia a partir del Informe de Encuesta de Clima Organizacional que los colaboradores de la SIE poseen un índice general de satisfacción del 88% que implica la percepción de que la institución realiza actividades para mejorar su entorno y ayudar a la sociedad, resultados obtenidos en la Encuesta de Clima Organizacional de octubre 2020.</p> <p>7.1.1.1 Informe de Resultados Estudio de Clima Organizacional SIE, octubre 2020.</p> <p><u>Encuesta de clima. Percepción del cumplimiento de metas institucionales:</u></p> <p>2017= Totalmente de acuerdo 39%, de acuerdo 50%, en desacuerdo 4%, totalmente en desacuerdo 0.33%, no aplica 2%%, no respondió 4.67%.</p>	<p>No se evidencia Plan de Acción Clima Organizacional, 2020.</p> <p>No se evidencia aplicación e informe de Encuesta de Clima para octubre 2022.</p>

	<p>2020= Totalmente de acuerdo 39.42%, de acuerdo 48.08%, en desacuerdo 4.81%, totalmente en desacuerdo 1.60%, no aplica 0.96%, no respondió 5.13%.</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>En los procesos de inducción se socializa la misión, visión y valores. Además, la SIE mide la percepción a través de la encuesta de clima laboral, obteniendo como resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 91.75% en el Aspecto No. 2 de Diseño Institucional, que involucra la definición de la Misión, Visión y Valores de la SIE. - 90.46% en el Aspecto No. 4 de Liderazgo, el cual es enfoca en la relación superior inmediato y colaborador y su interrelación con las labores. <p>7.1.1.2.1 Constancia de colocación del marco estratégico en distintos puntos de la planta física (evidencia: Dirección de Recursos Humanos y Recepción, Edificio Principal SIE, en el monitor de la PC, carnet del empleado).</p> <p>7.1.1.2.2 Informe de Resultados Estudio de Clima Organizacional SIE, octubre 2020.</p> <p>7.1.1.2.3 PEI 2021-2024, Formulación, definición y revisión de misión, visión y valores.</p>	<p>No se evidencia colocación del marco estratégico en la Intranet de la SIE.</p>

Percepción de misión, visión, y valores definidos en la organización:

2017=totalmente de acuerdo 66%, de acuerdo 30%, en desacuerdo 2.33%, totalmente en desacuerdo 0%, no aplica 0.42%, no respondió 1.67%.

2020= totalmente de acuerdo 68.59%, de acuerdo 29.17%, en desacuerdo 1.28%, totalmente en desacuerdo 0.64%, no aplica 0, no respondió 0.32%.

Percepción sobre la participación de personal en toma de decisiones

2017= totalmente de acuerdo 32.75%, de acuerdo 40.07%, en desacuerdo 11.15%, totalmente en desacuerdo 4.88%, no aplica 5.23%, no respondió 5.92%.

2020= totalmente de acuerdo 42.07%, de acuerdo 40.45%, en desacuerdo 5.18%, totalmente en desacuerdo 1.62%, no aplica 6.15%, no respondió 4.53%.

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Para la mejora continua, se establecen mecanismos para canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias que recibimos. Además, el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020, refleja que el 66.14% de nuestros colaboradores se sienten comprometidos con el desarrollo y buen funcionamiento de los procesos, actividades y acciones de cara a la mejora del avance institucional.</p> <p>7.1.1.3.1 Procedimiento para Administración del Buzón Interno SIE. 7.1.1.3.2 Gestión Buzón de Satisfacción y Buzón de Sugerencias y Quejas. 7.1.1.3.3 Procedimiento Medios de Denuncias o Sugerencias Vía CIGCN-SIE 7.1.1.3.4 Buzones de QRS físicos. 7.1.1.3.5 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.</p> <p><u>Percepción sobre la importancia para la alta dirección de las opiniones del personal</u></p> <p>2020= totalmente de acuerdo 66.14%, de acuerdo 32.60%, en desacuerdo 7.32%, totalmente en desacuerdo 2.09%, no aplica 0.31%, no respondió 0.</p>	

	<p>2017= totalmente de acuerdo 43.90%, de acuerdo 44.60%, en desacuerdo 7.32%, totalmente en desacuerdo 2.09%, no aplica 0.35%, no respondió 1.74%.</p> <p>(encuesta clima organizacional)</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>La Institución cuenta con un marco de valores éticos formulados de acuerdo con las pautas establecidas por la DIGEIG como órgano rector. Se evidencia que la SIE cuenta con un Código de Ética Institucional y durante el proceso de Inducción a la Institución se socializa con los nuevos colaboradores.</p> <p>7.1.1.4.1 Código de Ética Institucional. 7.1.1.4.2 Constancia de socialización del Código de Ética Institucional. 7.1.1.4.3 Revalidación del Código de Ética Institucional.</p> <p>Charla: “La neurociencia aplicada al liderazgo” a cargo del Dr. Rafael Bello.</p> <p>Evidencia de Participación en actos de Ética e Integridad: Acto de la Bandera</p> <p>2022=De acuerdo con la encuesta de clima ético el 93.5% valoran para bueno y muy bueno el ambiente ético de la SIE.</p>	

	<p>2022= 92% para bueno y muy bueno implementación de normativas que promueven el accionar de los colaboradores</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Existen mecanismo de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal por medio de los buzones de QRS físicos y la aplicación de Estudios de Clima Organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la encuesta de clima de 2020, contamos con 319 encuestas completadas. - Todas las áreas fueron representadas. - Las encuestas fueron completadas por un 52.12% de personal femenino y un 47.88% de personal masculino. <p>7.1.1.5.1 Procedimiento para Administración del Buzón Interno SIE.</p> <p>7.1.1.5.2 Gestión Buzón de Satisfacción y Buzón de Sugerencias y Quejas.</p> <p>7.1.1.5.3 Procedimiento Medios de Denuncias o Sugerencias Vía Comisión de Ética SIE.</p> <p>7.1.1.5.4 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.</p> <p>Percepción de canales de comunicación entre la dirección y las diferentes areas</p>	

	<p>2020= totalmente de acuerdo 47.90%, de acuerdo 44.34%, en desacuerdo 2.59%, totalmente en desacuerdo 2.27%, no aplica 0.97%, no respondió 1.94%.</p> <p>2017= totalmente de acuerdo 40.42%, de acuerdo 46.69%, en desacuerdo 6.97%, totalmente en desacuerdo 1.74%, no aplica 1.39%, no respondió 2.79%.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia que la SIE mide la percepción de las personas en cuanto a la responsabilidad social en la organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	De acuerdo con el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020, el 88% de los colaboradores sostienen que el ambiente laboral de nuestra Institución apoya la innovación y se les exhorta a encontrar nuevas y mejores formas de hacer el trabajo.	

	7.1.1.7.1 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	De acuerdo con el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020, el 80% de los colaboradores sostiene que cuenta con todos los recursos que necesita para realizar su trabajo. 7.1.1.8.1 Certificaciones NORTIC. 7.1.1.8.2 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020. 7.1.1.8.3 Constancia de expedientes digitalizados. 7.1.1.8.4 Constancia de políticas y procedimientos digitalizados.	No se evidencia la medición directa del impacto de la digitalización en la organización ni estudios de costo-beneficio.
9) La agilidad de la organización.	De acuerdo con el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020, el 84% de los colaboradores considera que nuestros clientes están recibiendo el tipo de servicio que demandan de nosotros. 7.1.1.9.1 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
l) 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.	De acuerdo con el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020, el índice general de satisfacción en el Aspecto No. 4 de Liderazgo es de un 90.46%.	

	<p>7.1.2.1.1 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.</p> <p>Percepción de la capacitación de los líderes para supervisar el personal</p> <p>2017= totalmente de acuerdo 49.13, de acuerdo 42.16, en desacuerdo 3.48%, totalmente en desacuerdo 1.74%, no aplica 0.7%, no respondió 2.79%.</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>De acuerdo con el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020, el índice general de satisfacción en el Aspecto No. 2 de Diseño Institucional es de un 91.75%.</p> <p>La Institución ha provisto y regulado una gama de procedimientos a los fines de eficientizar la gestión y los procesos internos.</p> <p>7.1.2.2.1 SIE-DAF-PRO-1 Procedimiento de Requerimiento Pago de Viáticos.</p> <p>7.1.2.2.2 Gestión Buzón de Satisfacción y Buzón de Sugerencias y Quejas.</p> <p>7.1.2.2.3 Proceso de Planificación Estratégica Institucional.</p> <p>7.1.2.2.4 Procedimiento para Administración del Buzón Interno SIE.</p> <p>7.1.2.2.5 Procedimiento para Aplicar Encuesta Clima Organizacional en la SIE.</p>	

	<p>7.1.2.2.6 Procedimiento Pago de Nómina de los Colaboradores SIE.</p> <p>7.1.2.2.7 SIE-DRRHH-PROC-5 Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Promoción de Personal.</p> <p>7.1.2.2.8 SIE-DRRHH-PROC-7 Procedimiento de Jornada Especial.</p> <p>7.1.2.2.9 Procedimiento de Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Software.</p> <p>7.1.2.2.10 SIE-DAJ-PROC-2 Procedimiento de Autorización de Gestores de Infraestructura de Recarga Eléctrica.</p> <p>7.1.2.2.11 SIE-CEP-PRO-47 Medios de Denuncias o Sugerencia Vía CIGCN.</p> <p>7.1.2.2.12 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>De acuerdo con el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020, el 95% de los colaboradores considera son responsables de cumplir los estándares de desempeño/rendimiento y se les otorga tiempo suficiente para realizar las tareas que se les asignan.</p> <p>7.1.2.3.1 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.</p> <p>7.1.2.3.2 Política de Evaluación de Desempeño.</p> <p>7.1.2.3.3 Política Promoción Estudios Empleados SIE.</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se evidencia que para la SIE es muy importante el desarrollo de las competencias de sus</p>	<p>No se evidencia Política de Gestión y Transferencia del Conocimiento.</p>

	<p>colaboradores por lo que establece un Plan de Capacitación que responda a las necesidades actuales.</p> <p>7.1.2.4.1 Política Promoción Estudios Empleados SIE. 7.1.2.4.2 Plan de Capacitación 2022. 7.1.2.4.3 Plan de Capacitación 2023.</p> <p>Cantidad de colaboradores capacitados enero - junio 2023: 150 colaboradores.</p> <p>Cantidad de acciones formativas enero - junio 2023: 42 acciones formativas.</p> <p>Representación áreas SIE: 100%.</p>	<p>No se evidencia actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.</p> <p>No se evidencia que se mida la percepción de la gestión del conocimiento</p>
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>De acuerdo con el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020, el índice de satisfacción general en el Aspecto No. 5 correspondiente a Comunicación es de un 92.10%, evidenciando el conocimiento de los canales de comunicación, el alcance de las informaciones y la calidad de la información comunicada.</p> <p>7.1.2.5.1 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020. 7.1.2.5.2 Política de Comunicaciones Internas y Externas de la Superintendencia de Electricidad.</p>	

<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Una práctica institucional es el reconocimiento, por esto hemos desarrollado una política que responde a eso que denominamos “la satisfacción del deber cumplido”, además reconoce la permanencia de nuestros colaboradores a lo largo de los años.</p> <p>De acuerdo con el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020, el 88% de los colaboradores expresa que su superior inmediato le informa cuando hace bien su trabajo.</p> <p>7.1.2.6.1 Política de Reconocimiento al Personal SIE.</p> <p>7.1.2.6.2 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.</p> <p>7.1.2.6.3 Constancia de reconocimiento por antigüedad.</p>	<p>No se evidencia en el informe y las preguntas realizadas en la encuesta clima organizacional mida la percepción de la calidad con que se reconoce los esfuerzos individuales y de equipo</p>
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>De acuerdo con el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020, el 87% de los colaboradores considera que se les exhorta y motiva a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer las cosas, estimulando la innovación y creatividad.</p> <p>7.1.2.7.1 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.</p>	

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.	<p>De acuerdo con el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020, el 87% de los colaboradores manifiesta sentirse satisfecho con su ambiente/entorno físico del trabajo e indica que la SIE provee un ambiente de trabajo emocionante/estimulante.</p> <p>7.1.3.1.1 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020. 7.1.3.1.2 Programa de Salud y Bienestar 2023.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Como parte de la política institucional, la SIE cuenta con un horario flexible, evidenciado en la disponibilidad de otorgamiento de permisos y licencias por varios conceptos. De acuerdo, se brinda cobertura de Seguro Médico y Seguro de Vida a sus colaboradores, como parte de la Política de Beneficios y Compensaciones de los Colaboradores de la Superintendencia de Electricidad.</p> <p>Además, de acuerdo con el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020, el 92% de los colaboradores considera que la institución le permite a sus colaboradores llevar un balance entre su vida laboral y personal, es flexible con sus colaboradores al momento de solicitar un permiso para asuntos personales e incentiva la mejora del</p>	

	<p>entorno y la ayuda a la sociedad por medio de diversas actividades.</p> <p>7.1.3.2.1 Política de Licencias Laborales y Permisos Especiales. 7.1.3.2.2 Política de Permisos, Ausencias y Tardanzas del Personal SIE. 7.1.3.2.3 Política de Vacaciones. 7.1.3.2.4 Política de Beneficios y Compensaciones de los Colaboradores de la Superintendencia de Electricidad. 7.1.3.2.5 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>A través de la Encuesta de Clima Organizacional se mide la percepción del colaborador, obteniendo como resultado que un 78% de los colaboradores considera que la Institución da oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.</p> <p>7.1.3.3.1 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020. 7.1.3.3.2 Código de Ética Institucional.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>De acuerdo con el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020, el 87% de los colaboradores manifiesta sentirse satisfecho con el ambiente y entorno físico del trabajo.</p> <p>7.1.3.4.1 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.</p>	

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:		
I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>La SIE promueve acciones formativas con el objetivo del desarrollo sistemático de la carrera y de las competencias. Además, mediante la Política de Capacitación y Desarrollo se esfuerza por brindar asistencia a los colaboradores que requieren acompañamiento financiero.</p> <p>De acuerdo con el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020, el 88% de los colaboradores considera que la SIE cuenta con un programa de desarrollo sistemático de la carrera y las competencias, a través de un liderazgo que motiva a la mejora de las capacidades y la educación.</p> <p>7.1.4.1.1 Política Promoción Estudios Empleados SIE. 7.1.4.1.2 Plan de Capacitación 2022. 7.1.4.1.3 Plan de Capacitación 2023. 7.1.4.1.4 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.</p>	

No se evidencia la percepción del personal respecto al desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.

2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencia que la percepción de los Colaboradores respecto al liderazgo en un 90.46% se sienten motivados y empoderados, conforme al Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.</p> <p>7.1.4.2.1 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No se evidencia medición del acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional en el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. 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.).	<p>En el primer semestre del 2023 se evidencia:</p> <p>índice de absentismo es 0</p> <p>índice de desahucio es 0.73%</p> <p>Enero = 0.95 Feb= 0.54 Marzo= 1.44 Abril=0.55 Mayo= 0.55 Junio=0.37</p>	

	<p>La tendencia fue en descenso.</p> <p>índice de renuncia 0.43%</p> <p>34 personas han sido capacitadas.</p> <p>Enero 2023=1 Feb 2023= 6 Marzo 2023 =5 Abril 2023= 4 Mayo 2023= 7 Junio 2023=11</p> <p>La tendencia fue en aumento.</p> <p>Índice de amonestación 0</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>En atención a las actividades de mejora, la SIE desarrolla actividades de integración y capacitación donde se abordaron temas como la comunicación, la empatía y el trabajo en equipo.</p> <p>Para la mejora de los procesos y sistemas de gestión implementados, la institución promueve el involucramiento del personal para aplicar mejoras y ejecutar las actividades planificadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la encuesta de clima de 2020, contamos con 319 encuestas completadas. - Todas las áreas fueron representadas. - Las encuestas fueron completadas por un 52.12% de personal femenino y un 47.88% de personal masculino. 	

7.2.1.2.1 Actividad de integración y capacitación para todo el personal “Todos a Bordo”.

Cantidad de participantes Capacitación “Todos a Bordo”: 414 colaboradores.

7.2.1.2.2 Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.

3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.

Se evidencia los siguientes casos

2022	VIA DE RECEPCION	MOTIVOS
10	QUEJAS	SOBRE TRATO PERSONAL ENTRE COLABORADORES
3	SUGERENCIAS	SOBRE TEMAS DE VESTIMENTAS Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Tendencia

2020: no se registran casos

2021: no se registran casos

2022: 13 casos

La tendencia fue negativa debido número de casos.

<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>		<p>No se evidencian actividades vinculadas a la Responsabilidad Social.</p>
<p>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 la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Se evidencia la capacitación a las personas para tratar temas del servicio con los ciudadanos/clientes.</p> <p>*capacitación al personal de servicio al cliente sobre atención al usuario PROTECOM, actualización normativa (reglamento reclamaciones, etc).</p> <p>*Horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano: 50 Horas.</p> <p>*Cantidad de colaboradores capacitados enero - junio 2023: 150 colaboradores.</p> <p>Cantidad de acciones formativas desarrolladas en los años 2021 y 2022 :63</p> <p>Cantidad de personas capacitadas en los años 2021 y 2022: 153</p> <p>*Cantidad de acciones formativas enero - junio 2023: 42 acciones formativas.</p> <p>*Número de quejas de los ciudadanos</p> <div style="text-align: center; background-color: #d9e1f2; padding: 5px; margin-top: 10px;">Quejas</div>	

2022	Total = 15
Jun	1
Jul	2
Aug	1
Sep	5
Oct	4
Nov	1
Dec	1
2023	15
Jan	2
Feb	2
Mar	1
May	2
Jun	2
Jul	2
Aug	4
Total general	30

***Informe Buzón de Satisfacción AGOSTO 2022, Criterio amabilidad-** El índice general para este período es de 4.73/5, resultando el criterio de

	<u>Amabilidad</u> como el aspecto mejor valorado por los usuarios de los servicios institucionales.	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora												
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se evidencia que algunas direcciones (PROTECOM y Recursos Jerárquicos) miden la productividad a partir de los números de reclamaciones cerradas, en plazo, estándares de calidad.</p> <p>En el segundo semestre del 2022 se registra un máximo de 403 reclamaciones Protecom cerradas por un analista y el mínimo cerradas fueron 17 por analista. En el primer semestre del 2023 se registra un máximo de 430 reclamaciones Protecom cerradas por un analista y el mínimo cerradas fueron 47 por analista.</p> <table border="1" data-bbox="747 1127 1325 1370"> <thead> <tr> <th>ANALISTA</th> <th>PROMEDIO JUN-DIC 2022</th> <th>PROMEDIO ENE-JUN 2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>403</td> <td>430</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>45</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>36</td> <td>115</td> </tr> </tbody> </table>	ANALISTA	PROMEDIO JUN-DIC 2022	PROMEDIO ENE-JUN 2023	A	403	430	B	45	73	C	36	115	<p>No se evidencia evaluación del desempeño para los años 2022 y 2023.</p>
ANALISTA	PROMEDIO JUN-DIC 2022	PROMEDIO ENE-JUN 2023												
A	403	430												
B	45	73												
C	36	115												

	<table border="1"> <tr> <td>D</td> <td>142</td> <td>199</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>237</td> <td>253</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>117</td> <td>129</td> </tr> </table>	D	142	199	E	237	253	F	117	129	
D	142	199									
E	237	253									
F	117	129									
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Se evidencia la utilización de herramientas digitales para la comunicación e intercambio de información. Además, se utilizan diversas herramientas para las capacitaciones y reuniones. La SIE cuenta con una puntuación de 85.33 en el SISTICGE.</p> <p>7.2.2.2.1 Listado de colaboradores capacitados en modalidad virtual. 7.2.2.2.2 PPT Jornada de Inducción. 7.2.2.2.3 Certificaciones NORTIC. 7.2.2.2.4 Informe de la SIE en el SISTICGE.</p>										
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.	<p>Se evidencia que la SIE desarrolla las capacidades y habilidades de las personas por medio de la gestión o el financiamiento de acciones formativas como conferencias, maestrías, diplomados, talleres y seminarios.</p> <p>Cantidad de colaboradores capacitados enero - junio 2023: 150 colaboradores.</p>	<p>No se evidencia actualización de la Política de Capacitación y Desarrollo.</p> <p>No se evidencia evaluación del impacto de la capacitación.</p>									

	<p>Cantidad de acciones formativas enero - junio 2023: 42 acciones formativas. Representación áreas SIE: 100%.</p> <p>7.2.2.3.1 Política Promoción Estudios Empleados SIE. 7.2.2.3.2 Plan de Capacitación 2022. 7.2.2.3.3 Plan de Capacitación 2023. 7.2.2.3.4 Relación de capacitaciones pagadas 2022</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La SIE dispone de una Política de Reconocimiento al Personal SIE que abarca reconocimientos por antigüedad, desempeño individual y logro específico.</p> <p>- El Reconocimiento por Antigüedad fue otorgado en abril del 2023 (Anual).</p> <p>7.2.2.4.1 Política de Reconocimiento al Personal SIE.</p>	<p>No se evidencia el cumplimiento con el Reconocimiento por Desempeño Individual en vista de que no se evidencia la Evaluación del Desempeño Individual.</p> <p>No se evidencia el cumplimiento con el Reconocimiento por Logro Específico.</p>

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)	Areas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>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 financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>		<p>No se evidencia que la política de responsabilidad social y medio ambiente contemple educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias. No se evidencia una política sobre plan medioambiental (que establezca un marco de referencia)</p> <p>No se evidencia medición de la percepción de la sociedad sobre la responsabilidad social institucional</p> <p>No se evidencian realización de charlas, ferias o jornadas de salud, en actividades deportivas, culturales o sociales.</p>
<p>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.).</p>		<p>No se evidencia la medición de la percepción del respecto a 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.).</p>

<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>		<p>No se evidencia que se realicen acciones sociales específicas a personas con situación de desventaja.</p>
<p>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.</p>	<p>Durante la AUDIENCIA PÚBLICA PARA CONOCER PROPUESTAS DE: "REGLAMENTO TÉCNICO PARA LOS SISTEMAS DE RECARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS" Y "REGLAMENTO DE TARIFAS PARA LOS SISTEMAS DE RECARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS", realizada el viernes 28 de octubre de 2022 en el Salón Gran Plaza, Hotel Radisson Santo Domingo. De las 14 entidades que intervinieron, el 43% presentó una percepción positiva de los reglamentos emitidos, el 21% una percepción Negativa y el 36% una Neutra.</p> <ul style="list-style-type: none"> • AP RTyTrfs VE 28102022.docx • AP RTyTrfs VE 28102022.xlsx AP RTyTrfs VE 28102022.pdf 	<p>No se evidencia que la institución apoya la toma de decisiones en favor de la comunidad (en asociación con los comercios que circundan a la institución).</p> <p>No se evidencia la percepción del ciudadano/cliente en relación con 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.</p>
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la SIE cuenta con un código de ética. Se evidencia que se muestra transparencia con los datos abiertos (conforme a lo que establece la ley). Se evidencia que la SIE a través de sus servicios contribuye a conservar el estado de derecho de los clientes.</p>	

	<p>*Portal Transparencia</p> <p>*Certificación Nortic A3</p> <p><u>Estadísticas de solicitudes OAI:</u></p> <p>En el 4 trimestre del 2022: 46 solicitudes recibidas.</p> <p>Evidencia de Respuestas a Solicitudes: 100% asistidas para el 2022.</p> <p>Desde julio 2021 a julio 2022 se registraron 45,308 visitas en el portal de transparencia SIE.</p> <p>Encuesta de satisfacción ciudadana, respecto a elementos fiabilidad 2020,2021,2022:</p> <p>Fiabilidad :80%,84%,87%</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Se evidencia que la SIE realiza actividades que promueven el reciclaje:</p> <p>*Campaña de reciclaje de botellas.</p>	<p>No se evidencia el fomento a la transición de matriz energética (utilización de hidrogeno verde).</p> <p>No se evidencia la renovación del contrato NUVI y Ecored.</p>

	<p>*Promoción del reciclaje y manejo de desechos sólidos en la Institución.</p>	<p>No evidencia la percepción de la medición del ciudadano/cliente respecto al impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>
<p>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.).</p>	<p>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).</p> <p>*índice general de satisfacción cliente /ciudadano de 95%. Fuente: Informe Calidad en la Gestión agosto 2022.</p> <p>Encuesta clima ético 2022 estable lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El informe presenta 98% de valoración para bueno y muy bueno respecto a cómo la alta dirección se apega a los valores. -93% bueno y muy bueno, se valora la gestión de RRHH como promotor de principios éticos. -El ambiente ético de la institución se califica en 91%. 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>		<p>No se evidencia que la política de responsabilidad social y medio ambiente contemple mecanismos para que la SIE preserve y mantenga los recursos.</p> <p>No se evidencian indicadores de que la institución garantiza responsabilidad social, normas medioambientales, etc. para los proveedores.</p> <p>No se evidencia la ejecución compras verdes en la SIE</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia que se realizan audiencias públicas, conferencias y acuerdos con autoridades del sector público y privado.</p> <p>En el periodo junio 2022 a junio 2023 se efectuaron 9 audiencias públicas.</p> <p>Se registran 26 en total, esto incluye conferencias, actividades y audiencias públicas.</p>	<p>No se evidencia que se contemplen indicadores de responsabilidad social relacionados con la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>		

	No se evidencia la presencia de indicadores sobre cobertura positiva y negativa de los medios de comunicación.	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se evidencia una política de inclusión. No se evidencia la medición del rendimiento con relación al apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencian indicadores sobre el apoyo a proyectos de desarrollo y participación 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).	Se evidencia que el superintendente participó de conferencias internacionales y coloquios *Participación ARIAE, CECACIER Cantidad de participantes en las actividades de ARIAE y CECACIER en los años 2020, 2021 y 2022: 16. Cantidad de actividades ARIAE y CERCACIER en los años 2020, 2021 y 2022 : 3	

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).

Se evidencia programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes dirigidos a los empleados

3.3.3.6.1 Programa de Salud y Bienestar 2023.

Año 2020,2021,2022

Programa	Cant. De participantes
Operativo Mamografía	16
Jornada de Vacunación COVID 19	21
Jornada de Vacunación COVID 19	81
Jornada de Vacunación COVID 19	45
Jordana de Vacunación Influenza	111
Jordana de Vacunación Influenza	109
Jordana de Vacunación Influenza	56
Operativo prueba COVID 19	45
Jornada de Vacunación	143
Violencia de Género	39

3.3.3.6.2 Socialización Temporada Ciclónica 2023.

3.3.3.6.3 Medidas COVID.

No se evidencia programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes dirigidos clientes/ciudadanos.

	3.3.3.6.4 Evaluación Visual Rápida de la Vulnerabilidad Sísmica SIE y PROTECOM. *Política de ayuda social	
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 que sobrepasen la misión de la institución).		No se evidencian indicadores de la medición de responsabilidad social. (Ej. Peso de los residuos sólidos, etc)

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Subcriterio 9.I. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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 atención de reclamaciones, se dieron respuesta a 42,724 reclamaciones desde el 1/1/2022-31/12/2022. Respecto al periodo enero 2023-junio 2023 se cerraron 27,546 reclamaciones. Tendencia 2020: 42,724 reclamaciones cerradas 2021:35,803 reclamaciones cerradas	

2022: 38,101 reclamaciones cerradas

***Informe Reclamaciones Protecom**

RECURSOS JERARQUICOS; 4,089 en la respuesta a reclamaciones (resoluciones) interpuestas desde junio 2022 a junio 2023.

***Informe Recursos Jerárquicos**

2,017 respuestas fueron entregadas en plazo de junio 2022-diciembre 2022

OAI da respuesta a las solicitudes de los ciudadanos por sus diferentes vías

***Informes y estadísticas OAI, OCT-DIC 2022, se recibieron 46 solicitudes.**

Se evidencia se mide la cantidad y calidad de servicios prestados en la dirección de Protecom y Recursos Jerárquicos.

Estadísticas sobre los Servicios que ofrece la SIE y que la unidad responsable es la DFMEMI. En el periodo junio 2022 a junio 2023, se recibieron y dio respuesta a 166 solicitudes de certificaciones, de las que 11 fueron resueltas fuera de plazo y 155 dentro de plazo. Esto representa un Cumplimiento de **93.4%**. Ver adjunto:

	<p>Estadísticas Certificaciones MEMI Jun22 a Jun 23.pdf</p> <p>2021 87 en plazo 6 fuera de plazo</p> <p>2022 129 en plazo 11 fuera de plazo</p> <p>2023 92 en plazo 6 fuera de plazo</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Se evidencia que la SIE ha ordenado a las distribuidoras acreditar a los usuarios por las decisiones emitidas en las instancias Dirección de Protecom.</p> <p>Decisión de resoluciones de junio 2022 a junio 2023</p> <p>Protecom</p> <p>53% procedentes 47% no procedentes</p> <p>Recursos jerárquicos</p> <p>76% se ratifica 24% se anula</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>se evidencia que la información sobre los usuarios no regulados, estadísticas, generación SENI esta actualizada por el departamento correspondiente de la SIE y es facilitada al usuario a solicitud de este.</p> <p>*Portal SIE</p>
--	--

3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		<p>No se evidencia que se utiliza el Benchmarking (precio de los servicios, calidad de prestación de los mismos, otros indicadores que presten valor)</p> <p>No se evidencia que se incluya esta práctica como una política.</p>
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Se evidencia la renovación de los acuerdos y convenios establecidos con la OGTIC, SIUBEN, EDES, ARIAE, CECACIER, INFOTEP, INTEC, Instituto San Luis.</p> <p>*Matriz de Acuerdos</p>	<p>No se evidencia una matriz de medición que evidencie el grado de cumplimiento de todos los puntos acordados.</p>
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Se evidencia la realización de una auditoría por parte de la Contraloría General de la Republica donde toca los aspectos financieros y operativos.</p>	

	<p>Con el informe de los hallazgos se elaborará un plan de trabajo para cumplir y acatar las sugerencias y las recomendaciones de dicho informe.</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Auditoría Externa de la Contraloría General de la Republica Dominicana (CGR) 	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Se evidencia que la SIE tiene proyectado la utilización/ejecución de CRM -CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT para diciembre del 2023.	No se evidencia se identifican las mediciones sobre las mejoras de los procesos y otras mejoras
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Se evidencia avances en el proyecto burocracia 0: Este proyecto esta en fase de prueba</p> <p>Fase I. Avance puesto en servicio de obra eléctrica *análisis y diseño de la solución, porcentaje de avance 100% *Construcción MVP 100% *Mesa de trabajo reglamentos tramites digitales y puesta en servicio de obra eléctrica 70% *Pruebas funcionales puesta en servicio obra eléctrica 100% *Procedimiento y/o políticas para tramites digitales 5% *Pruebas funcionales puesta en servicio obra eléctrica -responsable del proceso 50%</p> <p>Fase II. Discovery 65%</p>	No se evidencia la implementación del proyecto burocracia 0

	<p>Análisis y diseño de la solución 5% Mesa de trabajo de reglamento, procedimientos y políticas, plan de comunicación y difusión, presentación reglamentos consejo SIE 0%</p> <p>*Remisión de nuevas resoluciones DIGEIG, Resolución DIGEID No.002-2021 crea el portal único de transparencia y establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencia Comunicación DIGEIG 1632022, fue implementado 100%</p> <p>Y Participación de socialización del Ministerio de Administración Pública SISMAP</p>	
--	---	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Se evidencia la eficiencia de recursos disponibles y su debida gestión:</p> <p>RRHH: Programa de desarrollo de habilidades de liderazgo. Implementación proyecto cultura de servicios.</p> <p>Las instalaciones de la SIE están distribuidas por áreas, salones de conferencias, parqueos, oficinas de Protecom a nivel nacional.</p>	<p>No se evidencia la transferencia de conocimiento de los cursos y entrenamiento que realice un empleado hacia el equipo completo.</p>

	<p>La Dirección de Infraestructura cuenta con un programa de mantenimiento preventivo de los activos de la SIE, de igual manera cuenta con un presupuesto de gastos (incluidos en PACC) para la gestión de los activos.</p> <p>*POA 2022 y 2023 *PACC 2022 Y 2023</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se evidencia la digitalización de los procesos internos y la simplificación de los tramites en compras, solicitud de viatico.</p> <p>En PROTECOM se mejoró la logística de inspecciones técnicas en puntos Villa Mella, San Cristóbal e Higüey, antes el técnico debía ir a la oficina principal y de allí trasladarse, sin embargo, ahora se hace una redistribución para las inspecciones tomando en cuenta la localidad del técnico.</p> <p>Respecto al Peritaje, las entregas de cartas de cambio de tarifas al usuario se hacen por medio de mensajería, anteriormente la entregaba el técnico directamente.</p> <p>*Protecom en línea</p>	

	<p>*Tiempo de respuesta para la solicitud de información generación de energía tiempo real, antes de la aplicación de la Pizarra SIE la duración era 4 horas en promedio, sin embargo, actualmente se refleja la información al instante.</p> <p>2021: 4 horas para recibir respuesta 2022: respuesta al instante</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencian comparaciones de benchmarking con otras organizaciones
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>Se evidencia una matriz de convenio institucional en la cual se presenta las actividades realizadas.</p> <p>Matriz de acuerdo institucional</p>	No se evidencia una matriz de medición que evidencie el grado de cumplimiento de todos los puntos acordados.
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.).	<p>Se evidencia las iniciativas y trabajo para la digitalización en procesos de hacer la reclamación en PROTECOM.</p> <p>Protecom en línea registra desde enero a junio 2023, 1650 reclamaciones.</p> <p>Firma digital en requerimiento de solicitud de viáticos.</p> <p>Se proyecta la implementación de la digitalización en los procesos de compras, luego de realizar la política para esto.</p>	No se evidencia la digitalización en la mayor parte de los servicios.

*Burocracia cero, en el aspecto resolución 0052023 memi modifíco la tramitación de planos para proyecto interconexión.

En virtud de lo establecido en la Ley 167-21 de Mejora Regulatoria y simplificación de Trámites; y el Programa Burocracia Cero, la SIE realizó modificaciones en la Resolución SIE-030-2016-MEMI – Tramitación y Aprobación de Plano y Solicitud Interconexión a la Red de Distribución, con la emisión de la Resolución SIE-005-2023-MEMI– Tramitación y Aprobación de Plano y Solicitud Interconexión a la Red de Distribución. A continuación, un resumen del impacto de las mejoras realizada en dicha resolución:

- 1) Implementación de una plataforma Web para la digitalización del Proceso de Sometimiento e Interconexión de los proyectos y la Solicitud de Apertura de Circuitos.
- 2) Reducción general de un **25%** al tiempo de ejecución desde el Sometimiento hasta la Interconexión de los proyectos privados
- 3) Homogenización de los plazos de todos los procesos como Días Laborables, (Anteriormente se tenían días Calendarios y Días Laborables)
- 4) Eliminación de tres formularios producto de la digitalización del proceso.
- 5) Reducción por repetición de información en el llenado de los datos en 6 formularios, lo que eficientiza el proceso.
- 6) Adecuación y complementación de información en 4 formulario.

	<p>7) Reducción en el uso de papel de impresión de planos alrededor de más de 30 mil planchas, aportando al Medio Ambiente.</p> <p>8) Reducción general de un 64 % al tiempo de solicitud de apertura de circuitos compartidos.</p> <p>9) Actualización de los costos de Servicios en el proceso de Interconexión de Proyectos y para las Solicitudes de Apertura de circuito.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución SIE-005-2023 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se evidencia la realización de una auditoría por parte de la Contraloría General de la Replic donde toca los aspectos financieros y operativos.</p> <p>Con el informe de los hallazgos se elaborará un plan de trabajo para cumplir y acatar las sugerencias y las recomendaciones de dicho informe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Auditoría Externa de la Contraloría General de la Republica Dominicana (CGR) 	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se evidencia la participación de la SIE en la 3ra edición del concurso de innovación del MAP, 2023</p> <p>certificación NORTIC A3,A2,EI.</p>	

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento del presupuesto y objetivos financieros.</p> <p>Indicador de la gestión presupuestaria</p> <p>2022</p> <p>Julio -sep 2022: 82% Oct-Dic 2022 :82%</p> <p>2023</p> <p>Enero-febrero 2023: 65% Abril-junio 2023: 75%</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se evidencia que se solicitaron 7 cámaras sin embargo se compraron 15 celulares para el mismo fin de uso, fotos para casos de peritaje, por lo que el costo fue mucho menor a lo proyectado.</p>	

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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo
SGC-MAP