

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**  
**(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Calidad**

Niurka B. Holguín  
**Coordinador/a**

Mariela Rodríguez  
**Secretaria**

**Miembros**

Hamsber Díaz  
Paula Castillo  
Rayne B. Peña  
Lisette Peyrache  
Jovanny González  
Gledynthon A. Ortíz  
Armidis Del Pilar Henríquez  
Carmen Rita Margarita Malagón

**Distrito Nacional**  
**14 de septiembre, 2023**

# INDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	3
<b>1.ASPECTOS GENERALES</b> .....	4
<b>1.1 MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	4
1.1.1 MISIÓN.....	4
1.1.2 VISIÓN.....	4
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES .....	4
1.1.4 BASE LEGAL .....	4
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	6
1.1.6 SERVICIO .....	6
<b>1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b> .....	23
(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas). .....	23
<b>2 RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION</b> .....	29
<b>2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS</b> .....	29
<b>2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL</b> .....	34
<b>2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES</b> .....	34
2.2.1 Criterio de Liderazgo .....	34
2.2.2 Criterio de Estrategia y Planificación .....	35
2.2.3 Personas .....	36
2.2.4 Alianzas y Recursos .....	38
2.2.5 Procesos .....	40
<b>2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS</b> .....	41
2.2.1 Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.....	41
2.2.2 Resultado en las personas.....	42
2.2.3 Resultados de responsabilidad social .....	43
2.2.4 Resultados clave del rendimiento .....	46
<b>3.CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS</b> .....	46
<b>4. RESUMEN DE PUNTUACIONES</b> .....	47

## RESUMEN EJECUTIVO

La Superintendencia de Electricidad (SIE) constituye el ente regulador del subsector eléctrico dominicano y tiene la obligación de fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y las normativas técnicas aplicables al subsector, en relación con el desarrollo de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad, y así mismo es responsable de establecer las tarifas y peajes sujetos a regulación de precios. Esta institución se apega a los estándares de calidad y damos cumplimiento a la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF).

Este informe presenta el **Autodiagnóstico CAF 2022-2023** de la Superintendencia de Electricidad, elaborado por un equipo multidisciplinario compuesto por el Comité de Calidad. El mismo comprende el período evaluado entre junio 2022 y junio 2023.

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

El Comité de Calidad realizó más de 33 sesiones de trabajo en el cual se efectuaron levantamientos y análisis de la información, identificando fortalezas y debilidades de la institución.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 MARCO INSTITUCIONAL**

#### **1.1.1 MISIÓN**

Regular con transparencia e independencia el sector eléctrico dominicano, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente, el balance en el sector y la protección de los derechos de sus agentes con estándares de excelencia.

#### **1.1.2 VISIÓN**

Ser un ente independiente que garantice la adaptabilidad de las normativas a los avances tecnológicos, la competitividad y la sostenibilidad del sector eléctrico dominicano.

#### **1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES**

- Independencia
- Transparencia
- Compromiso
- Eficiencia

#### **1.1.4 BASE LEGAL**

La base legal en la cual la Superintendencia De Electricidad ejerce sus funciones normativas y de fiscalización del Subsector Eléctrico está constituida por los siguientes instrumentos legales:

- Ley General de Electricidad No.125-01 (LGE), promulgada en fecha 26 de Julio del 2001, modificada por la Ley 186-07, de fecha 06 agosto 2007.

- Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad No.125-01, emitido por Decreto No. 555-02, de fecha 19 julio 2002, y sus modificaciones por el Decreto No. 749-02, de fecha 19 septiembre 2002, y el Decreto No. 494-07, de fecha 30 agosto 2007.
- Ley No. 100-13, que crea el MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS, de fecha 30 de julio de 2013.
- Ley núm. 365-22 que crea la Empresa Generadora de Electricidad Punta Catalina. Suprime la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales y la Unidad de Electrificación Rural y Sub-Urbana. Modifica los artículos 40, 133 y deroga el artículo 138 de la Ley núm.125-01.
- Ley No.107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo (6 de agosto de 2013).
- Decretos dictados por el Poder Ejecutivo relacionados con el Subsector Eléctrico, como es el caso del Decreto No. 302-03 del 31 de marzo de 2003, que creó el FONDO DE ESTABILIZACIÓN DE LA TARIFA ELÉCTRICA (FETE); y, resoluciones, Reglamentos y Normas complementarias dictadas por la propia SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD en el ejercicio de sus atribuciones legales.



## 1.1.6 SERVICIO

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Autorización puesta en servicio de obras eléctricas	<p>Permiso que otorga la SIE al Peticionario para que, bajo la coordinación del OC, pueda conectar la Obra Eléctrica al SEN y ponerla en funcionamiento, después de verificar en el curso de conocimiento de la solicitud que el PETICIONARIO cumple totalmente con los requisitos básicos de índole legal y técnico exigibles a la obra eléctrica objeto de la solicitud.</p> <p><b>Tipos de Puesta en Servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Autorizaciones Puesta en Servicio;</li> <li>-Puesta en servicio de subestaciones;</li> <li>-Puesta en servicio de línea de transmisión;</li> <li>-Puesta en servicio de obra de generación.</li> </ul>	RES-SIE-061-2015-MEM
Autorizaciones	<p>Autorización usuario no regulado</p> <p>Autorización usuario no regulado zona franca.</p> <p>Autorización usuario no regulado en sistemas aislados.</p> <p>Autorización usuario no regulado parques industriales.</p> <p>Renuncia de usuario no regulado.</p> <p>Autorización transferencia de</p> <p>Autorización usuario no regulado</p> <p>Autorización transferencia de concesión de definitiva.</p> <p>Autorización transferencia de licencia UNR.</p> <p>Recomendación concesión definitiva generación térmica.</p> <p>Recomendación concesión definitiva energía renovable.</p> <p>Recomendación concesión definitiva para adecuación de IPP 'S (Proyectos privados).</p> <p>Concesión definitiva explotación de obras eléctricas.</p> <p>Concesión definitiva para adecuación sistema aislado.</p> <p>Concesión especial línea de interconexión.</p>	
Certificaciones	<p>Certificación régimen accionario</p> <p>Transacciones económicas</p> <p>Certificación de propiedad de línea electrónica con inspección InSitu</p> <p>Certificación estatus de los</p>	

	agentes en sistema eléctrico nacional interconectado.	
Autorización usuario no regulado	Resolución de la SIE que libera un usuario regulado, permitiéndole pactar precios libremente en el mercado eléctrico mayorista	Establecidos en la resolución SIE-040-2013-REG, disponible en nuestro portal web ( <a href="http://www.sie.gob.do/">http://www.sie.gob.do/</a> ), Anexos: A.1.1, A.1.2, A.1.5, A.1.6, B.1 y B.2 (según el tipo de peticionario)
Autorización usuario no regulado zona franca	Resolución de la SIE que libera un usuario regulado, permitiéndole pactar precios libremente en el mercado eléctrico mayorista, al operador de zona franca, a un conjunto de empresas o una empresa que cumpla con la demanda	Establecidos en la resolución SIE-040-2013-REG, disponible en nuestro portal web ( <a href="http://www.sie.gob.do/">http://www.sie.gob.do/</a> ), anexos: A.1.3, A.1.4, A.2.1, A.2.2, B.1 y B.2 (según el tipo de peticionario)
Autorización usuario no regulado parques industriales	Resolución de la SIE que le otorga la potestad al operador del parque a transar la energía de sus abonados	Establecidos en la resolución SIE-040-2013-REG, disponible en nuestro portal web ( <a href="http://www.sie.gob.do/">http://www.sie.gob.do/</a> ), Anexo: A.2.3, B.1 y B.2
Renuncia de usuario no regulado	Resolución SIE que da de baja al derecho adquirido como usuario no regulado, a solicitud del interesado	Establecidos en la resolución SIE-040-2013-REG, disponible en nuestro portal web ( <a href="http://www.sie.gob.do/">http://www.sie.gob.do/</a> ), Artículo 29 y Anexo: E
Autorización transferencia de concesión definitiva	Recomendación al Poder Ejecutivo Vía la CNE de Concesión Definitiva, mediante resolución de la SIE para otorgar los derechos de instalación, operación y explotación de obra de Generación Térmica Convencional	Artículo 82 del Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad y Reglamento SIE-064-2016-MEM
No objeción a traspaso accionario de concesionario	No objeción dada por la SIE a traspaso accionario o cambio de composición accionaria que implica la pérdida del control accionario o de dirección de la concesionaria	Artículo 57 Ley General de Electricidad y 82 del Reglamento de la Ley General de Electricidad y 16 de la Ley 57-07, Reglamento SIE-064-2016-MEM.
Recomendación concesión definitiva generación térmica	Recomendación al Poder Ejecutivo Vía la CNE de Concesión Definitiva, mediante resolución de la SIE para otorgar los derechos de instalación, operación y explotación de obra de Generación Térmica Convencional.	Establecidos en la resolución SIE-064-2016-MEM, disponible en nuestro portal web ( <a href="http://www.sie.gob.do/">http://www.sie.gob.do/</a> ), Anexo: 2, Artículo 71, Reglamento ley125-01
Recomendación concesión definitiva energía renovable	Recomendación por solicitud de la CNE, de Concesión Definitiva mediante resolución de la SIE para otorgar los derechos de instalación, operación y explotación de obra de Generación de tipo Renovable No Convencional.	Establecidos en el Reglamento de la Ley 57-07, disponible en la web ( <a href="http://www.cne.gob.do/wp-content/uploads/2015/05/REGLAMENTO-LEY-57-07.pdf">http://www.cne.gob.do/wp-content/uploads/2015/05/REGLAMENTO-LEY-57-07.pdf</a> ). Para energía solar fotovoltaica: Artículo 40, energía eólica: Artículo 39, energía minihidráulica: Artículo 41 y biomasa: Artículo 42, Artículo 147, y Artículo 177

Recomendación concesión definitiva para adecuación de IPP's (proyectos privados)	Recomendación concesión definitiva mediante resolución de la SIE a través de la CNE al poder ejecutivo para otorgar la explotación de obras eléctricas ya existente y en operación	Establecidos en el Reglamento de la Ley General de Electricidad 125-01, disponible en la web ( <a href="http://www.sie.gob.do/sobrenosotros/marco-legal/item/leyes-y-reglamentos">http://www.sie.gob.do/sobrenosotros/marco-legal/item/leyes-y-reglamentos</a> ), Artículo 85
--	--	---

SERVICIO	DESCRIPCION	REQUISITOS
----------	-------------	------------

Concesión definitiva explotación de obras eléctricas	Recomendación mediante resolución SIE a través de la comisión nacional de energía al poder ejecutivo para otorgar una concesión definitiva	Establecidos en la resolución RES. SIE-064-2016, disponible en nuestro portal web ( <a href="http://www.sie.gob.do/">http://www.sie.gob.do/</a> ), Anexo: 1
Concesión Definitiva Sistema Aislado	Recomendación al Poder Ejecutivo, vía la CNE, de Concesión Definitiva mediante resolución de la SIE para otorgar los derechos de instalación, operación y explotación de Sistema Aislado	Establecidos en el Reglamento de la Ley General de Electricidad 125-01, disponible en la web ( <a href="http://www.sie.gob.do/sobrenosotros/marco-legal/item/leyes-y-reglamentos">http://www.sie.gob.do/sobrenosotros/marco-legal/item/leyes-y-reglamentos</a> ), Artículo 89
Concesión Especial Líneas de Transmisión de Interconexión	Recomendación al Poder Ejecutivo, vía la CNE, de Concesión Especial, mediante resolución de la SIE para otorgar los derechos sobre una línea de Interconexión propuesta o existente, donde la ETED cede su derecho a un tercero en forma transitoria	Establecidos en la resolución SIE-061-2015, disponible en nuestro portal web ( <a href="http://www.sie.gob.do/">http://www.sie.gob.do/</a> ), Anexo: 2
Certificación estatus de los agentes en sistema eléctrico nacional interconectados	Emisión de certificación a solicitud de agentes interesados en mostrar su estatus en el sistema eléctrico nacional interconectado y el mercado eléctrico mayorista	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carta donde se exponga las razones o motivaciones de la solicitud del servicio.</li> <li>2. Completar el Formulario Provisional de Solicitud de Servicio.</li> <li>3. Realizar el pago correspondiente al servicio solicitado.</li> </ol>
Certificación Propiedad de Líneas Eléctricas con inspección "In Situ" en el Distrito Nacional y Provincia Santo Domingo	Documento emitido a un tercero que declara la propiedad legítima y legal de una línea eléctrica.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud que incluya la ubicación de la línea de interés.</li> <li>2. Formulario de Solicitud lleno.</li> <li>3. Pago del servicio solicitado.</li> </ol>
Certificación Propiedad de Líneas Eléctricas con inspección "In Situ" en el interior del país.	Documento emitido a un tercero que declara la propiedad legítima y legal de una línea eléctrica.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud que incluya la ubicación de la línea de interés.</li> <li>2. Formulario de Solicitud lleno.</li> <li>3. Pago del servicio solicitado.</li> </ol>
Certificación sobre la salidas y entradas de circuitos de distribución	Documento que notifica la hora de apertura y cierre de un circuito de distribución; así como la duración y causa de la interrupción	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud que incluya la ubicación de la línea de interés.</li> <li>2. Formulario de Solicitud lleno.</li> <li>3. Pago del servicio solicitado.</li> </ol>

Certificación sobre tarifas aplicada a usuarios regulados	Documento que notifica la tarifa aplicada a un determinado usuario regulado que recibe el servicio público de electricidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud que incluya la ubicación de la línea de interés.</li> <li>2. Formulario de Solicitud lleno.</li> <li>3. Pago del servicio solicitado.</li> </ol>
Certificación Propiedad de Líneas y Distancias Mínimas Seguridad con inspección "In Situ" en el Distrito Nacional y Provincia Santo Domingo.	Documento emitido a un tercero que declara la propiedad legítima y legal de una red eléctrica; así como las distancias mínimas de seguridad de la misma.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud que incluya la ubicación de la línea de interés.</li> <li>2. Formulario de Solicitud lleno.</li> <li>3. Pago del servicio solicitado.</li> </ol>
Certificación Propiedad de Líneas y Distancias Mínimas Seguridad con inspección "In Situ" en el interior del país.	Documento emitido a un tercero que declara la propiedad legítima y legal de una red eléctrica; así como las distancias mínimas de seguridad de la misma.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud que incluya la ubicación de la línea de interés.</li> <li>2. Formulario de Solicitud lleno.</li> <li>3. Pago del servicio solicitado.</li> </ol>
Expedición Y Fiscalización De Licencias Para Técnicos Electricistas	Licencias otorgadas a los técnicos electricistas con el propósito de que los trabajos de construcción y mantenimiento de instalaciones eléctricas se realicen respetando las leyes y los reglamentos vigentes, en particular con el Código Eléctrico Nacional y resulten con condiciones adecuadas de calidad y seguridad para las personas y las propiedades, a fin de reducir los accidentes post-instalaciones inseguras y malas prácticas.	Todos los requerimientos de las licencias para técnicos electricistas se encuentran en los anexos 1 y 2 del Reglamento Expedición y Fiscalización Licencias Técnicos Electricistas RESOLUCIÓN SIE-049-2017-MEMI.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Certificación por efectos eléctricos quemados	Reclamación del usuario para reposición de equipos quemados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Haber hecho el reporte de la avería o situación irregular que pudiera ocasionar daños materiales o pérdidas de vidas humanas.</li> <li>4. Carta explicativa relatando el evento ocurrido detallando fecha, día, número del reporte de la Empresa Distribuidora.</li> <li>5. En caso de siniestro aportar certificación por parte de los bomberos</li> </ol>
Recepción Recursos Jerárquicos	Es el requerimiento interpuesto por un tercero (ede y/o usuario), para que el consejo de la SIE revise una decisión que ha sido emitida por la dirección de PROTECOM, y que luego de examinar y analizado el acto, lo modifique o lo extinga, siguiendo para ello el	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Copia de la decisión rendida por</li> </ol>

	procedimiento expresamente establecido en las normas vigentes	<p>PROTECOM;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Una instancia o carta de motivación con exposición puntual de sus alegatos; y,</li> <li>5. Toda la documentación de sustento que se considere de lugar.</li> </ol>
Reclamación por acta irregularidad no intencional	Reclamación del usuario contra irregularidad no intencional imputada (por una falla del medidor o por un error de la empresa distribuidora), o contra el monto por recuperación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Reclamación por facturación con precios incorrectos	Reclamación del usuario por desacuerdo con el precio o los precios utilizados para facturar el consumo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Reclamación por facturación con cambio unilateral de tarifa	Reclamación del usuario por factura con una tarifa diferente a la tarifa contratada, sin previo aviso de la empresa distribuidora, y/o autorización de la superintendencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la</li> </ol>

		Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.
Reclamación por facturación con cargos indebidos por reconexión	Reclamación del usuario por cargo incorrecto por concepto de reconexión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Reclamación por facturación sin aplicar pagos realizados	Reclamación del usuario por factura con atrasos pendientes, habiendo realizado los pagos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Reclamación por facturación sin aplicar créditos por fallo PROTECOM	Reclamación del usuario por devolución ordenada por Protecom, pero que no ha sido acreditada o pagada por la empresa distribuidora	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al</li> </ol>

		<p>momento en que se presentó en primera instancia; o,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Reclamación por corte indebido	Reclamación del usuario por suspensión errónea del servicio, estando al día en sus pagos frente a la empresa distribuidora	<ol style="list-style-type: none"> <li>Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Reclamación por facturación sin acatar orden cambio tarifa por fallo PROTECOM	Reclamación del usuario por factura con una tarifa diferente a la ordenada por fallo PROTECOM	<ol style="list-style-type: none"> <li>Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Solicitud normalización envío facturas	Reclamación del usuario porque no recibe las facturas mensualmente	<ol style="list-style-type: none"> <li>Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>

Reclamación por facturación alta	Reclamación del usuario por factura con un consumo por encima de su promedio regular	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
----------------------------------	--	--

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Reclamación por facturación baja	Reclamación del usuario por factura con un consumo por debajo de su promedio regular	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Reclamación por facturación estimada	Reclamación del usuario por factura con un consumo estimado o promedio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>

<p>Reclamación por facturación sin uso energía</p>	<p>Reclamación del usuario por factura emitida sin haber uso de energía en el suministro</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
<p>Reclamación por facturación con tarifa contratada asignada incorrectamente</p>	<p>Reclamación del usuario por factura emitida con la tarifa contratada, pero que no corresponde a las condiciones del suministro</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
<p>Reclamación por facturación con deuda no reconocida por el usuario</p>	<p>Reclamación del usuario por factura con deuda que no reconoce</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
<p>Reclamación por facturación con cargos incorrectos por potencia</p>	<p>Reclamación del usuario por factura con cargo por potencia que considera erróneo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> </ol>

		4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.
--	--	--

SERVICIO	DESCRIPCION	REQUISITOS
Reclamación por facturación con cargos incorrectos por factor potencia	Reclamación del usuario por factura con cargo por factor de potencia que considera erróneo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Reclamación por facturación con cargos incorrectos por pérdidas de transformación	Reclamación del usuario por factura con cargo por pérdidas por transformación que considera erróneo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Solicitud de actualización de fianza	Solicitud de actualización en el sistema de la empresa distribuidora de la fianza depositada por el usuario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber</li> </ol>

		<p>sido emitida.</p>
Tarifa y fianza asignadas	Reclamación del solicitante por inconformidad con la tarifa y/o fianza asignada por la empresa distribuidora	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Baja de contrato	Reclamación del usuario por contrato que permanece en estado activo, habiendo pasado tres (3) días laborables de solicitar la cancelación formal y saldar los balances pendientes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Devolución de fianza	Reclamación del usuario por fianza pendiente de devolución, habiendo pasado el plazo de diez (10) días laborables de la fecha de terminación del contrato	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>

SERVICIO	DESCRIPCION	REQUISITOS
Negación de contrato por deuda dejada	Reclamación del solicitante por solicitud de contrato rechazada por la empresa distribuidora por supuesta deuda pendiente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Negación de contrato por otras causas	Solicitud de contrato rechazado por la empresa distribuidora por cualquier causa distinta a una supuesta deuda pendiente del usuario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Solicitud cambio de tarifa	Reclamación del usuario de cambio de la tarifa contratada, a otra que sea la adecuada, por las condiciones del suministro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>

Retraso en habilitación nuevo suministro	Reclamación del usuario por nuevo suministro nohabilitado por la empresa distribuidora, habiendo pasado los días laborables permitidos: 3 en zona urbana o 4 en zona rurales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Retraso en reconexión del servicio	Reclamación del usuario por no reconexión del servidor por la empresa distribuidora pasado el plazo permitido: 12 horas en zona urbana y 24 horas en zona rural	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Solicitud verificación acometida y medidor	Reclamación del usuario para que se verifique la acometida y el funcionamiento del equipo de medición	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>

## SERVICIO

## DESCRIPCIÓN

## REQUISITOS

Solicitud normalización servicio por falta de energía

Reclamación de usuario para que reestablezca el suministro de energía

1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.
2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.
3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le

		<p>entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</p> <p>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</p>
Facturación sin uso de Energía	Reclamación del usuario por factura emitida sin hacer uso de energía en el suministro.	<p>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</p> <p>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</p> <p>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</p> <p>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</p> <p><b>Opcional:</b> presentar pruebas del no uso del servicio, ej: constancia de no haber estado en el país durante ese período etc.</p>
Solicitud normalización servicio por problema de tensión	Reclamación del usuario para que se normalice un problema de tensión que afecta al suministro	<p>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</p> <p>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</p> <p>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</p> <p>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</p>
Solicitud reubicación medidor o panel	Reclamación del usuario para que se reubique el medidor o el panel de medidores	<p>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</p> <p>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</p> <p>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</p> <p>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido</p>

		emitida.
Solicitud de información del suministro	Solicitud de información relativa al suministro del Usuario, entre otras: data del medidor, históricos de consumos, relación de pagos y decuentas pendientes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o, Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Facturación con múltiplo incorrecto	Desacato al múltiplo de facturación del medidor aplicado en la factura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Solicitud de reintegro de importes por aplicación del art.469 del RGLE	Solicitud de devolución de los montos cobrados en exceso por aplicación del art. 469 del RGLE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le</li> </ol>

		<p>entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</p> <p>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</p>
Facturación con ciclo fuera de rango por aplicación del art.458 del RGLE	Solicitud de aplicación de lo previsto en el art. 458 del RGLE por facturaciones realizadas con menos de 27 días o más de 31 días	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Reclamación con cargos indebidos por pérdida de transformación	Reclamo del usuario por factura con cargo por pérdidas de transformación que considera errónea. Estas son pérdidas reflejadas en el proceso de transformación del voltaje, desde el lado de alta al lado de baja del transformador. Esto ocurre en clientes que son medidos en baja tensión y la entrega de la energía se hace en media tensión.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>2. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>3. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</li> <li>4. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</li> </ol>
Motivo diverso	Reclamación del usuario que no se corresponde con ninguno de los motivos previstos en este cuadro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Este reclamo puede abarcar cualquier reclamo que no esté dentro de los motivos anteriores, el más utilizado para este motivo es el ROBO DE MEDIDOR Y/O PANEL.</li> <li>2. Presentar su cédula, pasaporte o RNC.</li> <li>3. Ser el Usuario Titular del servicio o Representante autorizado a través de un poder.</li> <li>4. Constancia de haber realizado la reclamación, como es la copia del formulario de reclamación</li> </ol>

		<p>que le entregó la Empresa Distribuidora, al momento en que se presentó en primera instancia; o,</p> <p>5. Copia de la decisión de la Empresa Distribuidora correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.</p> <p>6. Copia del acta policial realizada referente al robo de medidor.</p>
Orientación sobre el uso eficiente de la energía eléctrica	Se le brinda orientación al usuario sobre cómo utilizar eficientemente la energía	N/A
Información sobre el estatus de su reclamación	Se le informa al usuario el estatus de la reclamación realizada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicarse con el Centro de Contacto de la Superintendencia de Electricidad.</li> <li>2. Tel. 809-683-4122</li> <li>3. Tener a mano su número de contrato o número de reclamación PROTECOM.</li> <li>4. Acceder al portal de la SIE (<a href="http://www.sie.gob.do">www.sie.gob.do</a>)</li> <li>5. Servicios</li> <li>6. Reclamaciones en Línea</li> <li>7. Colocar el número de contrato y cédula</li> <li>8. Presentarse en cualquier punto expreso PROTECOM con su número de contrato, cédula o expediente.</li> </ol>

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas)

EJES ESTRATÉGICOS		
EJE 1: FORTALECIMIENTO DEL MARCO REGULATORIO DEL SUBSECTOR ELÉCTRICO NACIONAL		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS ESPERADOS	PRODUCTOS ESTRATÉGICOS
<b>Objetivo 1.1:</b> Aplicar tarifa a usuarios regulados con criterios de eficiencia y	<b>RE-1.1.1.</b> Servicio eléctrico eficiente y a precio competitivo	<b>PE-1.1.1.1.</b> Pliegos tarifarios para usuarios finales regulados

transparencia para lograr la auto sostenibilidad del sector eléctrico	<b>RE-1.1.2.</b> Normalizar la operación de las estaciones comerciales de recargade vehículos eléctricos para mayor seguridad y el establecimiento de un pliego tarifario para la movilidad eléctrica	<b>PE-1.1.2.1.</b> Pliego tarifario y reglamento de normas técnicas y de calidad para la movilidad eléctrica
<b>Objetivo 1.2:</b> Impulsar la actualización del marco normativo del subsector eléctrico dominicano, abriendo paso a los avances tecnológicos y a la innovación	<b>RE-1.2.3.</b> Normativa vigente actualizada a fin de normar conformea los tiempos	<b>PE-1.2.3.1.</b> Colaboración en la modificación del reglamento de aplicación de la Ley 57-07
		<b>PE-1.2.3.2.</b> Actualización del reglamento de aplicación de la LGE 125-01
<b>Objetivo 1.3:</b> Regular con independencia para lograr elevar los niveles de fiscalización de la calidad del servicio de los agentes del sector eléctrico	<b>RE-1.3.1.</b> Aumento en la eficiencia operativa de las redes soterradas de distribución del sector eléctrico	<b>PE-1.3.1.1.</b> Reglamento para el diseño y construcción de redes soterradas
	<b>RE-1.3.2.</b> Aumento en la eficiencia de operativa de las redes aéreas dedistribución del sector eléctrico	<b>PE-1.3.2.1.</b> Actualización del reglamento para el diseño y construcción de redes aéreas de distribución
	<b>RE-1.3.3.</b> Aumento en la eficiencia de operación de las redes de distribución del sector eléctrico	<b>PE-1.3.3.1.</b> Reglamento para el diseño y construcción de instalaciones eléctricas para edificaciones informales
	<b>RE-1.3.4.</b> Aumento en la eficiencia operativa de las subestaciones de distribución del sector eléctrico	<b>PE-1.3.4.1.</b> Reglamento para el diseño y construcción de subestaciones de consumo
	<b>RE-1.3.5.</b> Fomentar y regular la generación de energía limpia para autoabastecimiento en la red de distribución del país	<b>PE-1.3.5.1.</b> Reglamento para la generación distribuida
	<b>RE-1.3.6.</b> Facilidad de acceso al servicio eléctrico de los clientes	<b>PE-1.3.6.1.</b> Reglamento para el aporte de financiamiento reembolsables

	<b>RE-1.3.7.</b> Transparentar el desempeño del sector eléctrico para que sirva de base en la toma de decisiones	<b>PE-1.3.7.1.</b> Informes de estadísticas del sector eléctrico (Sistemas Único de Cuentas-Contabilidad regulatoria)
<b>Objetivo 1.4:</b> Garantizar el cumplimiento de los compromisos relacionados a la SIE en el Pacto Eléctrico al 2024	<b>RE-1.4.1.</b> Cumplimiento de los compromisos establecidos en el Pacto Eléctrico Nacional por parte de la institución	<b>PE-1.4.1.1.</b> Asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Pacto Eléctrico Nacional
<b>JES ESTRATÉGICOS</b>	<b>EJE 2: FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES- INSTITUCIONALES</b>	
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>PRODUCTOS ESTRATÉGICOS</b>
		<b>PE-2.1.7.5.</b> Ejecución del plan de auditoría de los procesos
		<b>PE-2.1.7.6.</b> Implementación de la gestión por procesos
	<b>RE-2.1.8.</b> Robustez la cultura de mitigación de riesgos en la gestión	<b>PE-2.1.8.1.</b> Identificar, valorar y tratar los riesgos
	<b>RE-2.1.9.</b> Fortalecimiento del valor de la gestión estratégica, presupuestal y administrativa	<b>PE-2.1.9.1.</b> Formular, monitorear y desarrollar los planes institucionales
<b>Objetivo 2.1:</b> Aumentar los niveles de calidad, eficiencia y aumentar la buena operatividad de la institución	<b>RE-2.1.10.</b> Actualización de la infraestructura y procesos tecnológicos seguros	<b>PE-2.1.10.1.</b> Desarrollos tecnológicos para la mejora de los procesos y la garantía de la ciberseguridad en la institución
		<b>PE-2.1.10.2.</b> Garantizar los equipos y herramientas tecnológicas necesarias para el desempeño de las labores en la institución
	<b>RE-2.1.11.</b> Garantizar la	<b>PE-2.1.11.1.</b> Adecuación de la infraestructura física y manejo de los mobiliarios de la institución de acuerdo a

	operatividad de infraestructura y mobiliarios de la SIE al 2024	las necesidades operativas institucionales elaboradas
		<b>PE-2.1.1.2.</b> Implementación del plan de contingencias ante situaciones de desastres
		<b>PE-2.1.1.3.</b> Garantizar el correcto estado del mobiliario y equipos de la institución
<b>Objetivo 2.2:</b> Fortalecer la imagen de la SIE como el ente regulador del subsector eléctrico dominicano	<b>RE-2.2.1.</b> Aumento de la confianza de los agentes del sector en la SIE	<b>PE-2.2.1.1.</b> Campaña de comunicación sobre las regulaciones en el sector
		<b>PE-2.2.1.2.</b> Encuesta externa de niveles de satisfacción de los agentes y usuarios de los servicios de la SIE
		<b>PE-2.2.1.3.</b> Campaña de comunicación sobre uso eficiente y responsable de la energía a los usuarios
	<b>RE-2.2.2.</b> Fortalecimiento de la gestión de comunicación institucional	<b>PE-2.2.2.1.</b> Cambio de imagen SIE
	<b>RE-2.2.3.</b> Aumento en el conocimiento de la SIE en la población	<b>PE-2.2.3.1.</b> Implementación de campaña de educación ciudadana para protección de derechos de los usuarios del servicio eléctrico
		<b>PE-2.2.3.2.</b> Implementación de campaña de educación para la sociedad
<b>EJES ESTRATÉGICOS</b>	<b>EJE 3: PROTECCIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL SUBSECTOR ELÉCTRICO NACIONAL</b>	
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>PRODUCTOS ESTRATÉGICOS</b>
	<b>RE-3.1.1.</b> Mejorar la aplicación de la fiscalización a través de la calidad del servicio	<b>PE-3.1.1.1.</b> Fiscalización de calidad del servicio comercial de los agentes del mercado
		<b>PE-3.1.1.2.</b> Fiscalización de calidad de servicio técnico de los

<b>Objetivo 3.1:</b> Asegurar la debida fiscalización para garantizar un suministro confiable de electricidad		agentesdel mercado
	<b>RE-3.1.2.</b> Garantizar la responsabilidad de operación y mantenimiento de las líneas eléctricas	<b>PE-3.1.2.1.</b> Certificaciones aplicables a las empresas distribuidoras
	<b>RE-3.1.3.</b> Promover el aumento de un sector eléctrico más competitivo	<b>PE-3.1.3.1.</b> Emisión licencias para ejercicio de condición usuario regulado
	<b>RE-3.1.4.</b> Promover un sector eléctrico eficiente, con calidad y precios competitivos	<b>PE-3.1.4.1.</b> Emisión de las autorizaciones para puesta en servicio de obras eléctricas
	<b>RE-3.1.5.</b> Garantizar la supervisión, fiscalización y monitoreo del Mercado Eléctrico Mayorista	<b>PE-3.1.5.1.</b> Mantener actualizadas las tarifas en el subsector eléctrico dominicano mediante la Fiscalización de la Operación del Mercado Eléctrico Mayorista
		<b>PE-3.1.5.2.</b> Mantener los niveles de calidad de los servicios brindados
<b>PE-3.1.5.3.</b> Mantener un suministro confiable de electricidad mediante la Fiscalización de Operación del SENI		
<b>PE-3.1.5.4.</b> Garantizar los derechos a los usuarios del servicio público de electricidad mediante autorizaciones y recomendaciones de concesiones para la explotación de obras de generación		
<b>Objetivo 3.2:</b> Garantizar los derechos de los usuarios	<b>RE-3.2.1.</b> Garantizar los derechos de los usuarios	<b>PE-3.2.1.1.</b> Atención y fiscalización de los reclamos de los

del servicio público de electricidad	asegurando la calidad del servicio	ciudadanos
	<b>RE-3.2.2.</b> Garantizar los derechos de la parte interesada	<b>PE-3.2.2.1.</b> Atención y fiscalización de los reclamos de la parte interesada ante un Recursos Jerárquico
<b>EJES ESTRATÉGICOS</b>	<b>EJE 4: VELAR POR LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA CULTURA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SUBSECTOR ELÉCTRICO DOMINICANO</b>	
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>PRODUCTOS ESTRATÉGICOS</b>
<b>Objetivo 4.1:</b> Integrar, implementar y promocionar un comportamiento de responsabilidad social en el sector y la SIE	<b>RE-4.1.1.</b> Subsector eléctrico comprometido con una sociedad inclusiva, sostenible y responsable	<b>PE-4.1.1.1.</b> Política de Responsabilidad Social y Medio Ambiente de la SIE actualizada
		<b>PE-4.1.1.2.</b> Campañas internas de educación en responsabilidad social
		<b>PE-4.1.1.3.</b> Ejecutar Plan Institucional de responsabilidad social y ambiental
		<b>PE-4.1.1.4.</b> Reducción de la huella de carbono de la SIE mediante el uso de energías renovables
		<b>PE-4.1.1.5.</b> Diseño y ejecución de un plan de acción, junto a los participantes del subsector, para la emisión de normativas y regulaciones que promueven la responsabilidad social
		<b>PE-4.1.1.6.</b> Campaña de comunicación externa sobre la importancia de la responsabilidad social en el subsector

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS**

#### **1) Criterio de Liderazgo:**

Se evidencia que la SIE ha trabajado su liderazgo apoyándose de una misión, visión y valores definidos. También ha elaborado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo y al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).

Además, cuenta con su participación en el Pacto Eléctrico y en el programa Burocracia Cero.

La SIE hace uso de canales de comunicación internos y externos, donde socializa información de interés como su misión, visión, valores, planes, proyectos y objetivos estratégicos, a través de los murales, imágenes en acrílicos, pantallas de inicio de los computadores, carnets, correo electrónico, portal web y redes sociales. El liderazgo asegura el funcionamiento a través de las políticas para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA), y aplicación del Código de Ética.

Además, revisa y aprueba periódicamente la Estructura Organizativa y realiza una gestión a favor del Control Interno.

#### **2) Criterio de Estrategia y Planificación:**

Se evidencia que la SIE:

- Elabora una estrategia de planificación en la cual es parte de la Comisión para el Cambio Climático en la reducción de CO2.
- El cambio en su Plan Estratégico, actualizando la normativa vigente alineado al Pacto Eléctrico y ha identificado sus grupos de interés, realizando periódicamente encuestas sobre sus necesidades y expectativas.

- Comunica y promueve la mejora en la gestión asegurando la disponibilidad de recursos para estos fines.

### **3) Personas:**

Se evidencia que la SIE realiza planificación de sus Recursos Humanos, y que cuenta con una Estructura Organizacional la cual revisa periódicamente. También cuenta con las Políticas de Licencias y Permisos, Vacaciones, Compensación y Beneficios, Evaluación por Desempeño, Reclutamiento y Selección, Reconocimiento del Personal, Gestión por Competencia.

Desarrolla y gestiona las capacitaciones de las personas en consonancia a las políticas establecidas de capacitación y formación, promueve métodos modernos y gestiona actividades formativas en consonancia a esta. Involucra a los colaboradores en el desarrollo de sus planes, estrategias, diseños de procesos y la mejora de estos. También tiene habilitado un Buzón Interno para que sus colaboradores tengan libertad de aportar ideas, sugerencias, así como cualquier otro tipo de comentarios asegurando su anonimidad. Presta atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos y realiza periódicamente una Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, identificando oportunidades de mejora de manera continua.

### **4) Alianzas y Recursos:**

La Matriz de Acuerdos evidencia que la SIE identifica socios en el sector privado y público para construir relaciones de valor, definiendo el rol y las responsabilidades de cada socio, considerando el apoyo mutuo, los recursos, el conocimiento, y los valores de la institución.

Garantiza la transparencia informando de forma proactiva, publicando información relevante en el portal de transparencia y datos abiertos. También incentiva la participación de los ciudadanos y clientes por medio de audiencias públicas, encuestas y buzones; informando a los clientes sobre los servicios que presta.

Las finanzas están alineadas con los objetivos estratégicos en la elaboración del Plan Operativo Anual, Estratégico, de Compras y Contrataciones. Evidencia la transparencia financiera en su ejecución presupuestaria que publica en el portal web. Además de asegurar una gestión eficiente con el uso de medios tecnológicos para las compras, la contabilidad y los suministros.

Evidencia que garantiza que la información externa esté disponible, sea procesada y almacenada de forma eficaz con el uso del sistema, tal como el Sistema de Gestión de Reclamaciones (SGR) y PROTECOM en línea. También posee redes de consulta y colaboración con los accesos a los sistemas de las distribuidoras y generadoras.

Además, garantiza el acceso e intercambio de información interna con el uso de carpetas compartidas, SharePoint y OneDrive, e información externa con la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), buzones, portales y redes sociales. Se han implementado normas y protocolos con el diseño del proceso de ciberseguridad, en la gestión de salvaguardar los backups físicos.

## **5) Procesos:**

Se evidencia la documentación de procesos con la asignación de responsabilidades. También indicadores de resultados para los servicios prestados por PROTECOM y Recursos Jerárquicos, así como, acuerdos de desempeño.

También efectúa la coordinación de procesos con otras organizaciones en la cadena de servicio, como son 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 (PGASE) y con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGTIC).

## **6) Resultados orientados a los ciudadanos/clientes:**

**Mediciones de Percepción:** Se evidencia que la SIE mide la percepción de los ciudadanos a través de los buzones de Satisfacción, Quejas y Sugerencias, la Encuesta de Satisfacción Ciudadana y las redes sociales. De forma mensual se mide la Satisfacción a partir de los criterios de amabilidad, tiempo de espera, horario de atención, accesibilidad y comodidad de las instalaciones. Se mide también de manera anual a partir de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana los criterios de Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles utilizando el modelo SERVQUAL.

**Mediciones de Rendimiento:** La SIE evidencia apertura de la información a partir de su normativa en el portal web, dentro de la sección de transparencia, sección de resoluciones emitidas, sección de servicios, publicaciones periódicas, certificación Nortic A3 y publicaciones en redes sociales. Estos y otros resultados sobre transparencia, accesibilidad e integridad se publican en el portal web institucional.

## **7) Resultado en las personas:**

**Mediciones de Percepción:** Se evidencia que la SIE mide la imagen y el rendimiento de la organización a través de la Encuesta sobre Clima y Cultura Organizacional. Involucra a las personas en las reuniones de Planificación Estratégica, Comité de Control Interno, CAF, Estándares TIC (CIGETIC) y Nortic. Se concientiza sobre posibles conflictos de intereses en la socialización del Código de Ética, el Buzón de Ética y otros actos de carácter participativo como el acto a la bandera, efemérides al Panteón Nacional, Charla de Ética con el ministro, Charla de la Semana de la Calidad, publicación en los murales digitales, etc.

A través de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional mide el liderazgo, el diseño y gestión de procesos, el enfoque de los problemas sociales y la percepción respecto a las tareas, que muestran una valoración por encima de 90%.

**Mediciones de Rendimiento:** Dentro de las mediciones de rendimiento, se evidencia que la SIE soluciona de manera confidencial los dilemas éticos.

La Dirección de PROTECOM y el Departamento de Recursos Jerárquicos miden su productividad en el monitoreo de los plazos y los criterios de calidad establecidos.

Mediante las mediciones del rendimiento se identifican oportunidades de mejora.

Se realiza continuamente capacitación de los colaboradores en servicio al cliente para tratar con los ciudadanos y responder a sus solicitudes, presentadas por cualquiera de las vías disponibles incluyendo el informe de Buzón de Satisfacción, Quejas y Sugerencias, con el fin de satisfacer las expectativas de los usuarios.

También desarrolla actividades de integración y capacitación donde se abordan temas como la comunicación, la empatía y el trabajo en equipo.

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.

## **8) Resultados de Responsabilidad Social:**

**Mediciones de Percepción:** En cuanto a la percepción, la SIE evidencia transparencia en el comportamiento ético, la presentación de datos abiertos con el portal web, el manual de procedimientos OAI, la Certificación Nortic A3 y las encuestas a los ciudadanos. Recibe la opinión pública por estas vías, además del buzón de satisfacción y correo electrónico.

Realiza actividades que promueven el reciclaje, como son campañas de reciclaje de botellas, y promoción del reciclaje.

**Mediciones de Rendimiento:** En cuanto al rendimiento organizacional, se evidencia un intercambio productivo de conocimientos con la participación del Superintendente en las reuniones de la Asociación Iberoamericana de Entidades Reguladoras de la Energía (ARIAE), el Comité Regional de la CIER para Centroamérica y el Caribe (CECACIER) y diversas instituciones relacionadas con el sector eléctrico.

Se desarrollan audiencias públicas, conferencias y acuerdos con autoridades del sector público y privado.

También existen programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes dirigidos a los empleados.

## **9) Resultados clave del rendimiento:**

**Resultados Externos.** Se evidencia que la SIE ha dado respuesta a los principales indicadores del rendimiento institucional en los servicios que ofrece la Dirección de PROTECOM, Departamento de Recursos Jerárquicos y Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), así como otros servicios que se prestan a distintos agentes del sector eléctrico. En relación con el rendimiento externo, el cumplimiento a nivel gubernamental, dando cumplimiento a los indicadores claves de rendimiento a nivel externo.

**Resultados Internos.** Como indicadores claves de rendimiento interno, la institución puede mencionar el seguimiento y las actualizaciones de su Plan Operativo Anual para cada departamento.

## **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL**

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES**

#### **2.1.1 Criterio de Liderazgo:**

- 1.1.4 No se evidencia que los mecanismos actuales sean garantía de aprendizaje de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con los colaboradores y otras partes interesadas.
- 1.1.6 No se encuentra habilitada la Comisión De Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CICGN).

- 1.1.7 No se evidencia, que se haya implementado el sistema de encuesta de clima institucional en el periodo correspondiente al 2022-2024.
- 1.2.1 No todos los manuales, procedimientos, políticas y formularios han sido actualizados.
- 1.2.3 No se evidencian mejoras en el sistema de gestión de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés diferenciados. Tampoco la actualización de la Política de Responsabilidad Social y Medio Ambiente, ni la Política de Género y de Inclusión Laboral.
- 1.2.5 No se evidencia la instalación de Sistemas de Gestión de Calidad, la norma ISO 9001.
- 1.2.9 No se evidencia que la SIE sostiene un compromiso con la innovación y la mejora continua que fomente la retroalimentación con los empleados en un esfuerzo mancomunado en el periodo junio 2022-junio 2023.
- 1.3.2 No se evidencia la actualización de la Política de Licencia Médica Laboral. No se evidencia la Política de Inclusión Laboral y Política de Género.
- 1.3.7 No se evidencia que se otorgue el reconocimiento individual y logros específicos.

## **2.1.2 Criterio de Estrategia y Planificación:**

- 2.1.4 No se evidencia la implementación del Plan de Acción de la Consultoría de Riesgos 2022.
- 2.2.3 No se evidencia la Política de Inclusión Laboral, y Política de Género.
- No se evidencia la actualización de la Política de Responsabilidad Social y Medio Ambiente.

- No se evidencia la renovación del contrato NUVI.
- 2.4.4 No se evidencia la promoción oportuna de los aportes con ideas innovadoras, es insuficiente.

#### **2.1.4 Personas:**

- 3.1.2 No se evidencia actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.
- 3.1.3 No se evidencia:
  - Actualización de la Política de Vacaciones.
  - Actualización de la Política de Permisos, Ausencias y Tardanzas de Personal SIE.
  - Actualización de la Política de Licencias Laborales y Permisos Especiales.
  - Actualización de la Política de Responsabilidad Social y Medioambiente.
- 3.1.4 No se evidencia actualización de la Política de Modelo de Gestión por Competencias.
- 3.1.5 No se evidencia actualización de la Política de Evaluación de Desempeño a los Empleados de la SIE.
- No se evidencia constancia de Formulario Objetivos del Empleado (Acuerdo de Desempeño) para el desempeño del 2023.
- No se evidencia constancia de Formulario de Evaluación Desempeño por Resultados para los años 2022 y 2023.
- No se evidencia actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.
- 3.1.6 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.
- 3.2.1 No se evidencia:
  - Detección de Necesidades de Capacitación de los empleados de la SIE.
  - Actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.

- Actualización de la Política de Evaluación de Desempeño a los Empleados de la SIE.
- Actualización Política de Modelo de Gestión por Competencias.
- 3.2.2 No se evidencia:
  - La actualización del Manual de Puestos y Funciones.
  - Reporte de entrevistas por competencias.
  - Evaluación del Impacto de las Capacitaciones.
  - Actualización de la Política de Inducción.
- 3.2.3 No se evidencia:
  - Actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.
  - Detección de Necesidades de Capacitación de los empleados SIE.
- 3.2.4 No se evidencia:
  - Detección de Necesidades de Capacitación para los empleados de la SIE.
  - Actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.
- 3.2.5 No se evidencia que se efectúe seguimiento al proceso de inducción garantizando la incorporación del personal en el puesto de trabajo.
- 3.2.6 No se evidencia actualización de la Política de Reclutamiento, Selección y Promoción del Personal de la SIE.
- 3.2.7 No se evidencia actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.
- 3.2.8 No se evidencia:
  - Actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.
  - Política de Género y de Inclusión.
  - Detección de Necesidades de Capacitación para los empleados SIE.

- 3.2.9 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.
- 3.3.4 No se evidencia actualización de la Política de Evaluación de Desempeño a los Empleados de la SIE, ni tampoco constancia de Formulario Objetivos del Empleado (Acuerdo de Desempeño) para el 2023.
- 3.3.5 No se evidencia que la SIE planifica a partir de las encuestas a los empleados, publicación de los resultados, entrega comentarios, tampoco muestra acciones de mejoras derivadas, efectúa la planificación de un Plan de Mejora a partir de los hallazgos de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.
- 3.3.7 No se evidencia la actualización de la política de licencias laborales y permisos especiales.
- 3.3.8 No se evidencia que la SIE cuenta con una Política de Inclusión Laboral.

#### **2.1.4 Alianzas y Recursos:**

- 4.1.2 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.
- 4.1.3 No se evidencia el monitoreo de los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.
- 4.2.4 No se evidencia la renovación de la Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024.
- No se evidencia la Política de Calidad en la Gestión.
- 4.3.5 No se evidencia presupuesto de género/diversidad y presupuesto energético.

- 4.4.1 No se evidencia la aprobación e implementación de la Política de Capacitación, Formación y Promoción de Estudios y tampoco transferencia de conocimiento.
- 4.4.2 No se evidencia que el Comité de Interoperabilidad tenga concluido los manuales, procesos, desarrollo, control y evaluación de las actividades que llevará a cabo.
- 4.4.5 No se evidencia evaluación de impacto de acciones formativas.
- 4.4.8 No se evidencia que el conocimiento de los que dejan de laborar en la institución se retiene.
- No existe una Política de Gestión y Transferencia de Conocimiento.
- 4.5.1 No se ha completado el desarrollo para capacitaciones, se encuentra en un 80%.
- 4.5.2 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).
- 4.5.7 No se evidencia que la SIE toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.
- 4.6.1 No se evidencia que se realice el mantenimiento a todas las instalaciones, por ejemplo, se presentan baños con artículos sin reparar, filtraciones, mobiliarios de oficinas con defectos, etc.
- 4.6.2 No se evidencia que todas las instalaciones de PROTECOM presente condiciones seguras y efectivas.
- 4.6.3 No se evidencia la actualización de la Política de Activos Fijos.

- No se evidencia el mantenimiento en todas las instalaciones de la SIE.
- 4.6.4 No se evidencia que la SIE brinde un valor público agregado en las instalaciones para actividades de la comunidad.
- 4.6.5 No se evidencia la compra de paneles solares para el edificio SIE.
- 4.6.6 No se evidencia que garantice la accesibilidad de localización digital en dos oficinas puntos Express PROTECOM, son Nagua y Santiago, estos no se visualizan en Google Map.
- Se evidencia que no todos los puntos Express PROTECOM y Kasse Acta cuenten con parqueos para el público y empleados. Los que disponen de parqueos no cuentan con suficientes para todos los empleados.

#### **2.1.5 Procesos:**

- 5.1.1 No existe el manual de procesos centrales.
- 5.1.3 No se evidencia la evaluación de riesgos y factores críticos de éxito.  
No se evidencia que la institución ha implementado la metodología VAR que contempla en su política Gestión de Riesgo de la SIE
- No se evidencia que la institución ha implementado la metodología VAR (Value at Risk) que contempla en su Política Gestión de Riesgo de la SIE.
- 5.1.4 No se evidencia que se ejecuta el plan de revisión por control interno.
- 5.1.6 No se evidencia
  - La digitalización en la mayor parte de los servicios, para considerar ahorro de tiempo y costos, con miras a automatizar procesos.

- Que en la digitalización en requerimiento de compras se pueda comprobar la reducción de papel, debido a que no todas las instituciones que participan en el proceso lo aceptan de esta manera.
- 5.2.1 No se ha realizado el procesamiento de datos para la realización de algunos informes de Calidad en la Gestión a la fecha de corte.
- 5.2.2 No se evidencia:
  - La implementación de la herramienta de acceso tecnológico al público.
  - Actualización del reglamento de usuario no regulado.
  - Actualización del reglamento de puesta en servicio de obras eléctricas.
- 5.2.3 No se evidencia Política de Género y de Inclusión laboral.
- 5.2.4 No se evidencia Política de Inclusión Laboral.

## **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **2.2.1 Resultados orientados a los ciudadanos/clientes:**

- 6.1.1.1 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.
- 6.1.1.2 No se evidencia que el informe de satisfacción del cliente se hace mensualmente.
- 6.1.2.4 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.
- 6.1.2.7 No se evidencia un plan de acción/ejecución para la digitalización documental de la organización.

- 6.2.1.2 No se evidencia el procesamiento de las quejas, ni las medidas correctivas.
- 6.2.1.3 No se evidencian medidas correctivas sobre los errores y cumplimientos de los estándares de calidad.
- 6.2.1.4, 6.2.2.9 No se evidencia la renovación de la Carta Compromiso Ciudadano (CCC) 2022-2024.
- 6.2.3.2 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. Tampoco de acciones implementadas.
- 6.2.3.3 No se evidencia la existencia de una Política a la Mejora Continua y su grado de innovación (Política de Calidad).
- 6.2.3.4 No se evidencia que la SIE mide indicadores de cumplimiento con relación al género, la diversidad cultural y social de los ciudadanos.

## **2.2.2 Resultado en las personas:**

- 7.1.1.1 No se evidencia Plan de Acción Clima Organizacional 2020 ni aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional en octubre del 2022.
- 7.1.1.2 No se evidencia colocación del marco estratégico en la Intranet de la SIE.
- 7.1.1.6 No se evidencia que la SIE mide la percepción de las personas en cuanto a la responsabilidad social en la organización.
- 7.1.1.8 No se evidencia la medición directa del impacto de la digitalización en la organización ni estudios de costo-beneficio.

- 7.1.2.4 No se evidencia Política de Gestión y Transferencia del Conocimiento.
- No se evidencia actualización de la Política Promoción Estudios Empleados SIE.
- No se evidencia que se mida la percepción de la gestión del conocimiento
  
- 7.1.2.6 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.
  
- 7.1.4.1 No se evidencia la percepción del personal respecto al desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.
  
- 7.1.4.3 No se evidencia medición del acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional en el Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020.
  
- 7.2.1.4 No se evidencian actividades vinculadas a la Responsabilidad Social.
  
- 7.2.2.1 No se evidencia evaluación del desempeño para los años 2022 y 2023.
  
- 7.2.2.3 No se evidencia actualización de la Política de Capacitación y Desarrollo.
- No se evidencia evaluación del impacto de la capacitación.
  
- 7.2.2.4 No se evidencia el cumplimiento respecto al Reconocimiento por Desempeño Individual en vista de que no se evidencia la Evaluación del Desempeño Individual.
  
- No se evidencia el cumplimiento con el Reconocimiento por Logro Específico.

### **2.2.3 Resultados de Responsabilidad Social:**

- 8.1.1 No se evidencia:

- 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).
- Medición de la percepción de la sociedad sobre la responsabilidad social institucional.
- Realización de charlas, ferias o jornadas de salud, en actividades deportivas, culturales o sociales.
- 8.1.2 No se evidencia la medición de la percepción 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.).
- 8.1.3 No se evidencia que se realicen acciones sociales específicas a personas con situación de desventaja.
- 8.1.4 No se evidencia:
  - El apoyo de la institución en la toma de decisiones en favor de la comunidad (en asociación con los comercios que circundan a la institución).
  - 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.
- 8.1.6 No se evidencia:
  - El fomento a la transición de matriz energética (utilización de hidrogeno verde).
  - Renovación del contrato NUVI y ECORED.

- Medición de la percepción del ciudadano/cliente respecto al impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- 8.2.1 No se evidencia:
  - Política de Responsabilidad Social y Medio Ambiente contemple mecanismos para que la SIE preserve y mantenga los recursos.
  - Indicadores que garanticen la responsabilidad social, normas medioambientales, etc., para los proveedores.
  - Ejecución compras verdes en la SIE.
- 8.2.2 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.
- 8.2.3 No se evidencia la presencia de indicadores sobre cobertura positiva y negativa de los medios de comunicación.
- 8.2.4 No se evidencia:
  - Política de Inclusión.
  - 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.).
- 8.2.5 No se evidencian indicadores sobre el apoyo a proyectos de desarrollo y participación en actividades filantrópicas.
- 8.2.7 No se evidencia programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes dirigidos clientes/ciudadanos.

- 8.2.8 No se evidencian indicadores de la medición de responsabilidad social. (Ej. Peso de los residuos sólidos, etc).

#### **2.2.4 Resultados clave del rendimiento:**

- 9.1.3 No se evidencia que se utiliza el Benchmarking (precio de los servicios, calidad de prestación de los mismos, otros indicadores que presten valor). No se evidencia que se incluya esta práctica como una política.
- 9.1.4 No se evidencia una matriz de medición que evidencie el grado de cumplimiento de todos los puntos acordados.
- 9.1.6 No se evidencia que se identifican las mediciones sobre las mejoras de los procesos y otras mejoras.
- 9.1.7 No se evidencia la implementación del proyecto burocracia 0.
- 9.2.1 No se evidencia la transferencia de conocimiento de los cursos y entrenamiento que realice un empleado hacia el equipo completo.
  - 9.2.3 No se evidencian comparaciones de benchmarking con otras organizaciones.
  - 9.2.4 No se evidencia matriz de medición que evidencie el grado de cumplimiento de todos los puntos acordados.
  - 9.2.5 No se evidencia digitalización en la mayor parte de los servicios.

### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

El Comité de Calidad de la Superintendencia de Electricidad entiende que es de importancia enfocar los esfuerzos en el levantamiento, documentación y

digitalización de los procesos, para garantizar una apropiada medición de estos. La entidad ha dedicado esfuerzos significativos para la digitalización de los procesos internos y la simplificación de los tramites en compras lo que será implementado próximamente.

Estos procesos deben ser auditados para que nuevas oportunidades de mejora puedan aparecer, y la institución manifieste una cultura de mejora continua.

El Comité de Calidad concluye que es necesario mejorar en aspectos como la responsabilidad social, sistemas de calidad ISO e innovación, también es requerido ampliar los indicadores de medición actuales para cumplir con lo requerido para el desarrollo de la guía autoevaluación CAF.

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

<b>Institución: SIE</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	105	115
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	111	120
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	68	80
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	74	85
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	91	105
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	75	85
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	75	85
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	45	80
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	74	90
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>718</b>	<b>845</b>