

| No. | Criterios No.           | Subcriterio No.   | Área de Mejora   | Acción de Mejora   | Objetivo  | Tareas   | Tiempo |        | Recursos necesarios                | Indicador  | Responsable d                 | Comentarios |
|-----|-------------------------|---|--|--|---|--|--------|--------|------------------------------------|--|-------------------------------|-------------|
|     |                         |   |  |  |   |  | Inicio | Fin    |                                    |  |                               |             |
| 1   | Criterio 3:<br>Personas | Subcriterio 3.1<br>Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización | No se evidencia la actualización de la Política Modelo Gestión por Competencias.   | Gestionar la actualización y promoción de la Política Modelo Gestión por Competencias.   | Proveer un documento actualizado respecto a la Política Modelo Gestión por Competencias.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualizar el documento.</li> <li>2. Someter el documento a aprobación.</li> <li>3. Divulgar internamente la Política de Modelo de Gestión por Competencias.</li> <li>4. Implementar.</li> </ol>   | ene-24 | dic-24 | Horas / Hombre materia gastable.   | Reporte del Lanzamiento y Publicación de la Política de Modelo de Gestión por Competencias.                                      | Dirección de Recursos Humanos |             |
| 2   | Criterio 3:<br>Personas | Subcriterio 3.2<br>Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.                                 | No se evidencia la actualización de la Política de Reclutamiento, Selección y Promoción del Personal.                                  | Gestionar la actualización y promoción de la Política de Reclutamiento, Selección y Promoción del Personal de la SIE.  | Formalizar la Política de Reclutamiento, Selección y Promoción del Personal de la SIE en conformidad con los lineamientos y objetivos establecidos. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualizar el “Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Promoción de Personal” en conformidad con los lineamientos establecidos en el marco estratégico institucional.</li> <li>2. Someter el procedimiento a aprobación.</li> <li>3. Socializar el procedimiento.</li> <li>4. Implementar el procedimiento.</li> </ol> | ene-24 | mar-24 | Horas / Hombre, material gastable. | Reporte del Lanzamiento y Publicación del Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Promoción del Personal.                    | Dirección de Recursos Humanos |             |
| 3   | Criterio 3:<br>Personas | Subcriterio 3.2<br>Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.                                 | No se evidencia que se efectúe seguimiento al proceso de inducción garantizando la incorporación del personal en el puesto de trabajo. | Actualizar e implementar la política y procedimiento de Inducción a los nuevos colaboradores de la SIE acorde a nuestra realidad actual, garantizando la incorporación efectiva de los nuevos ingresos al puesto de trabajo. | Actualizar la Política y procedimiento de Inducción a los nuevos colaboradores de la SIE.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualizar el procedimiento de Inducción garantizando la incorporación efectiva de los nuevos ingresos al puesto de trabajo.</li> <li>2. Someter a aprobación.</li> <li>3. Socializar el documento.</li> <li>4. Implementar.</li> </ol>  | ene-24 | mar-24 | Horas / Hombre material gastable   | Reporte del Lanzamiento y Publicación del Procedimiento de Inducción a los colaboradores de la Superintendencia de Electricidad. | Dirección de Recursos Humanos |             |

|   |  |  |   |   |  |  |        |        |  |  |   |  |
|---|--|--|---|---|--|--|--------|--------|--|--|---|--|
| 4 | Criterio 7:<br>Resultados en las<br>Personas | Subcriterio 7.1<br>Mediciones de<br>la percepción.   | No se evidencia<br>colocación del marco<br>estratégico en la<br>Intranet de la<br>Superintendencia de<br>Electricidad (SIE).                      | Divulgar la<br>presentación del marco<br>estratégico en la<br>Intranet de la<br>Superintendencia de<br>Electricidad (SIE).  | Colocar a disposición de<br>los colaboradores el marco<br>estratégico de la entidad<br>para su conocimiento,<br>desarrollo y cumplimiento. | 1. Gestionar con Tecnología de la<br>Información y Comunicaciones de la<br>SIE la colocación del marco<br>estratégico en la Intranet de la<br>Superintendencia de Electricidad<br>(SIE).<br>2. Enviar correos electrónicos a todo<br>el personal para avisar de la<br>disponibilidad del documento.  | ene-24 | feb-24 | Horas /<br>Hombre,<br>material<br>gastable | Correo con captura<br>de pantalla de<br>Visualización del<br>Marco Estratégico<br>en la Intranet de la<br>SIE.   | Dirección de<br>Planificación<br>y Desarrollo |  |
| 5 | Criterio 1:<br>Liderazgo                     | Subcriterio 1.1<br>Dirigir la organización<br>desarrollando su<br>misión, visión y<br>valores.   | No se encuentra<br>habilitada la Comisión<br>de Integridad<br>Gubernamental y<br>Cumplimiento<br>Normativo (CICGN).                               | Completar los requisitos<br>solicitados por la DIGEIG<br>(Dirección General de<br>Ética e Integridad<br>Gubernamental) para la<br>habilitación de la<br>Comisión de Integridad<br>Gubernamental y<br>Cumplimiento Normativo<br>(CICGN). | Obtener la habilitación de<br>la Comisión de Integridad<br>Gubernamental y<br>Cumplimiento Normativo<br>(CICGN).                           | 1. Completar las capacitaciones<br>requeridas por la DIGEIG para<br>obtener la habilitación de la<br>Comisión de Integridad<br>Gubernamental y Cumplimiento<br>Normativo (los miembros de la<br>Comisión de Integridad<br>Gubernamental y Cumplimiento<br>Normativo).<br>2. Reportar que las capacitaciones<br>se han tomado.<br>3. Colectar las evidencias de<br>la habilitación de la Comisión<br>de Integridad Gubernamental<br>y Cumplimiento Normativo. | ene-24 | feb-24 | Horas /<br>Hombre,<br>material<br>gastable | Correos con reporte<br>de la habilitación<br>de la Comisión de<br>Integridad<br>Gubernamental y<br>Cumplimiento<br>Normativo (CICGN).<br>Evaluación mensual<br>de la DIGEIG. | Dirección de<br>Planificación<br>y Desarrollo |  |
| 6 | Criterio 5:<br>Procesos                      | Subcriterio 5.2<br><br>Ofrecer productos y<br>prestar servicios<br>orientados a los<br>clientes, los<br>ciudadanos,<br>los grupos<br>de interés y la<br>sociedad en general. | No se ha realizado el<br>procesamiento de datos<br>para la realización de<br>algunos informes de<br>Calidad en la Gestión a la<br>fecha de corte. | Gestionar la realización<br>de los informes de<br>Calidad en la Gestión a<br>la fecha de corte,<br>diciembre 2023.  | Registrar las acciones y<br>avances en los informes<br>de Calidad en la Gestión<br>a la fecha de corte,<br>diciembre 2023.                 | 1. Procesar los datos de<br>registros satisfacción al<br>ciudadano (encuesta<br>PROTECOM).<br>2. Recolectar información de los<br>resultados de los buzones de<br>quejas y sugerencias, empleados.<br><br>3. Recolectar información<br>estadísticas reclamaciones<br>PROTECOM y RECURSOS<br>JERÁRQUICO.  | ene-24 | may-24 | Horas /<br>Hombre,<br>material<br>gastable | Informes de Calidad<br>de Gestión<br>realizados a la<br>fecha de corte,<br>diciembre 2023.   | Dirección de<br>Planificación<br>y Desarrollo |  |

|   |  |  |  |  |  |  |        |        |                                   |   |   |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--------|--------|-----------------------------------|---|---|--|
| 7 | Criterio 6:<br>Resultados orientados a los ciudadanos/clientes | Subcriterio 6.2<br>Mediciones de Rendimiento.                                      | No se evidencia el procesamiento de las quejas, ni las medidas correctivas.  | Gestionar el procesamiento de las quejas y tomar medidas correctivas.  | Tomar acciones correctivas ante las quejas de los clientes.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recolectar los formularios de quejas.</li> <li>2. Procesar las quejas de los clientes.</li> <li>3. Desarrollar acciones correctivas.</li> <li>4. Hacer y ejecutar plan de acción.</li> </ol>   | ene-24 | may-24 | Horas / Hombre, material gastable | Presentación de Informes de Calidad de Gestión a la directiva.  | Dirección de Planificación y Desarrollo |  |
| 8 | Criterio 4:<br>Alianzas y Recursos                             | Subcriterio 4.6<br>Gestionar las instalaciones                                     | 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 Maps. | Gestionar con el Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones la accesibilidad de la localización digital de las dos oficinas puntos Express PROTECOM: Nagua y Santiago. | Garantizar la accesibilidad digital de dos oficinas puntos Express PROTECOM, Nagua y Santiago, y su indexación en Google Maps. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar al Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones colocar la localización digital de las oficinas Puntos Express PROTECOM Nagua y Santiago en Google Maps.</li> <li>2. Dar seguimiento hasta probar que las oficinas de Puntos Express Protecom figuran en Google Maps.</li> <li>3. Generar el reporte de cumplimiento de esta actividad por correo electrónico.</li> </ol> | ene-24 | feb-24 | Horas / Hombre, material gastable | Correo con la visualización de la localización digital de las dos oficinas puntos Express PROTECOM: Nagua y Santiago, en Google Maps. | Dirección de Planificación y Desarrollo |  |
| 9 | Criterio 1:<br>Liderazgo                                       | Subcriterio 1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores. | No se evidencia que se haya implementado el sistema de encuesta de clima institucional en el periodo correspondiente al 2022-2024.   | Aplicar la Encuesta de Clima Organizacional.   | Gestionar el Clima Organizacional en la Institución.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar asistencia experta para aplicar la Encuesta de Clima Organizacional.</li> <li>2. Gestionar la provisión del servicio.</li> <li>3. Aplicar la encuesta de clima organizacional.</li> <li>4. Analizar el informe de la encuesta.</li> <li>5. Elaborar Plan de Acción.</li> </ol>   | ene-24 | feb-24 | Horas / Hombre, material gastable | Informe de Encuesta de Clima Organizacional. Plan de acción de clima.   | Dirección de Recursos Humanos           |  |

|    |  |   |  |  |  |   |        |        |  |  |   |  |
|----|--|---|--|--|--|---|--------|--------|--|--|---|--|
| 10 | Criterio 6:<br>Resultados orientados a los ciudadanos/clientes | Subcriterio 6.1<br>Mediciones de la percepción. | 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. | Priorizar los turnos de los de la SIE tomando en consideración edad, discapacidad y embarazadas para la prestación de los servicios en los puntos de atención. | Gestionar la satisfacción del cliente considerando los factores de edad, discapacidad y embarazadas para la prestación de los servicios en los puntos de atención. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Colocar letreros en los puntos de servicios indicando priorización de atención al cliente.</li> <li>2. Actualizar el material y contenido de la inducción sobre atención al cliente.</li> <li>3. Incluir al personal de seguridad en las capacitaciones.</li> </ol> | feb-24 | jun-24 | Horas / Hombre<br><br>Letreros priorizando la atención al cliente. | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Presentación de letreros en los puntos de atención al cliente.</li> <li>· Evidencias de las inducciones de atención al cliente dirigidas a los colaboradores de esta área.</li> </ul> | Dirección de Recursos Humanos/<br>Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas |  |
|----|--|---|--|--|--|---|--------|--------|--|--|---|--|