ARIAE

TRÁMITES DIGITALES, MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO

G.T. Consumidores República Dominicana

NOVIEMBRE 2024

Superintendencia de Electricidad

Contenido

1. Introducción
2. Antecedentes
3. Alcance del Proyecto
4. Arquitectura Digital del Sector Eléctrico
5. Marco de Interoperabilidad del Sector Eléctrico
6. Expediente Electrónico Inteligente – Encadenamiento de Trámites
7. Aspectos Claves Reglamento de Servicios Administrativos y Trámites Digitales
8. Impacto en la mejora de la gestión de los servicios del ciudadano

INTRODUCCIÓN

La implementación de trámites digitales y su correspondiente regulación representa un avance significativo para los consumidores de electricidad.

Este nuevo enfoque digital no solo moderniza la interacción con los agentes del sistema eléctrico nacional, sino que también ofrece beneficios que impactan positivamente en la vida cotidiana de los ciudadanos.

La digitalización de los trámites permite a los consumidores acceder a los servicios del regulador y de las oficinas de protección a los consumidores de manera más rápida, sencilla y eficiente. No sería necesario desplazarse físicamente a una oficina para realizar gestiones; sino que, desde la comodidad del hogar o lugar de trabajo, los usuarios pueden presentar solicitudes, pagar tarifas y recibir respuestas en un tiempo mucho más corto. Esto ahorra tiempo, recursos y reduce las barreras para acceder a los servicios del regulador.

SIE | Superintendencia de Electricidad

ANTECEDENTES

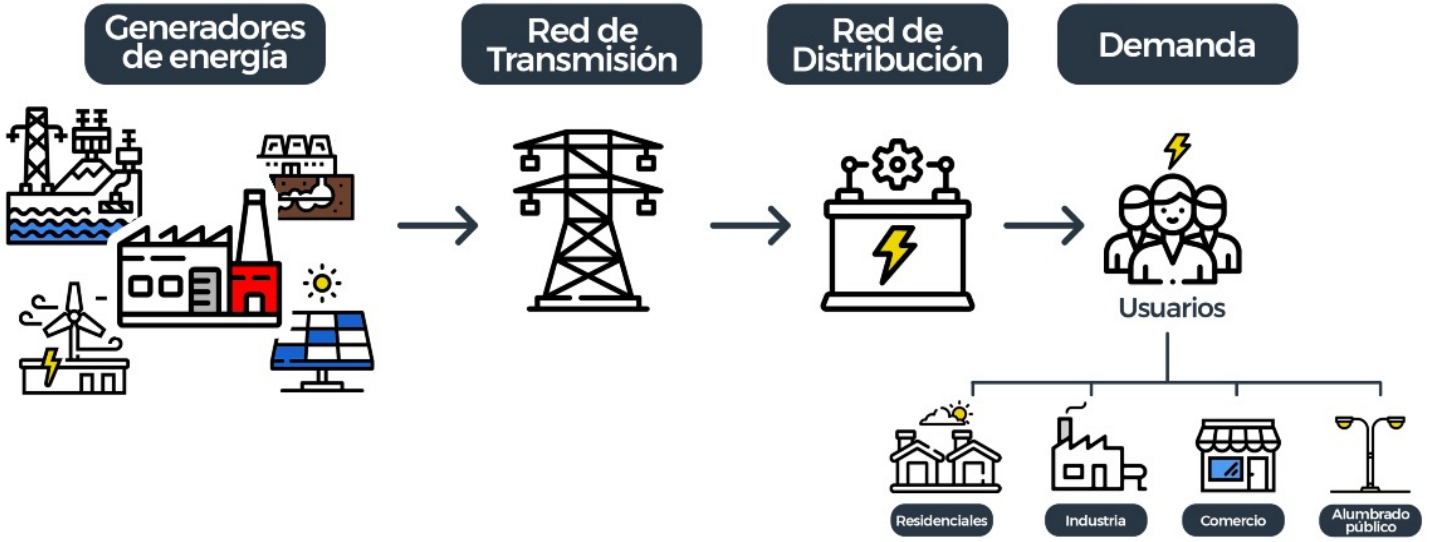
1. Procesos orientados al trámite, en lugar del ciudadano
2. Escaneo repetitivo de documentos
3. Limitada trazabilidad de las solicitudes
4. Fuerte dependencia del canal presencial
5. Falta de enfoque hacia gestión documental

SIE | Superintendencia de Electricidad

ALCANCE DEL PROYECTO

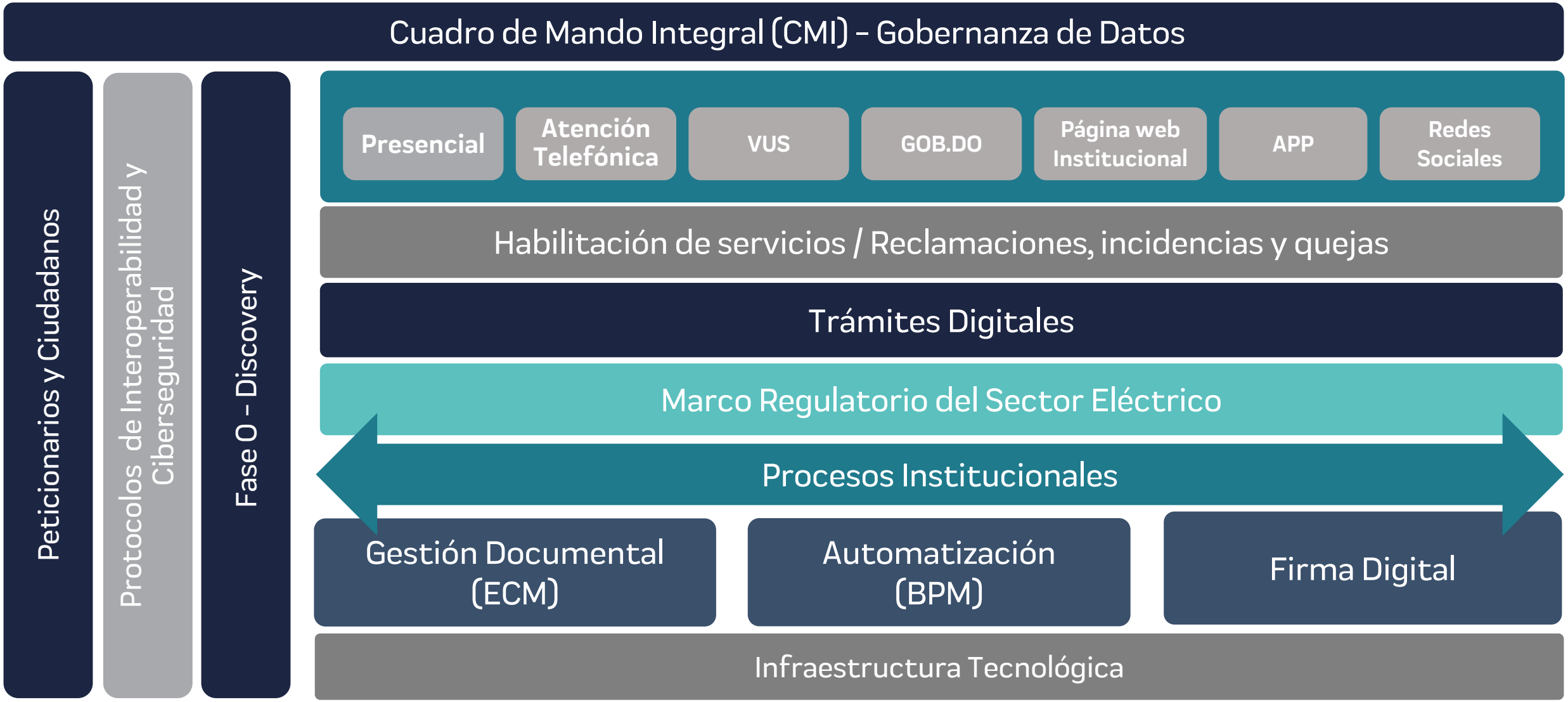
Establecer una solución integral de **Automatización de procesos** e **Inteligencia de Datos** en el sector eléctrico Dominicano, que permita a la SIE optimizar su gestión como ente regulador y a la vez ofrecer un mejor servicio y experiencia digital tanto a los ciudadanos e inversionistas del sector.

La Implementación de la **Estrategia de Interoperabilidad, Simplificación de trámites** mediante el **Expediente Electrónico Inteligente** y la habilitación del **Protocolo de Comunicación** con los agentes, es fundamental para el cumplimiento de este objetivo.

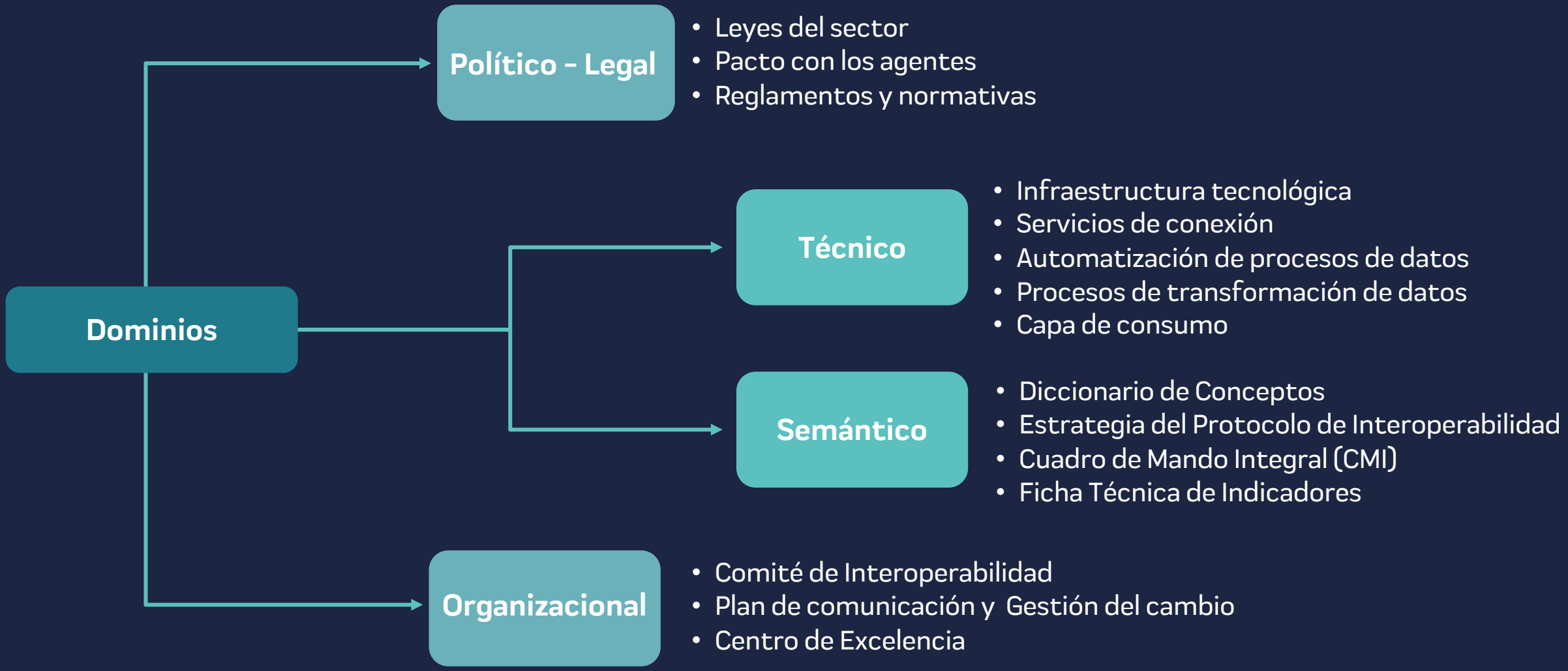


SIE Superintendencia de Electricidad

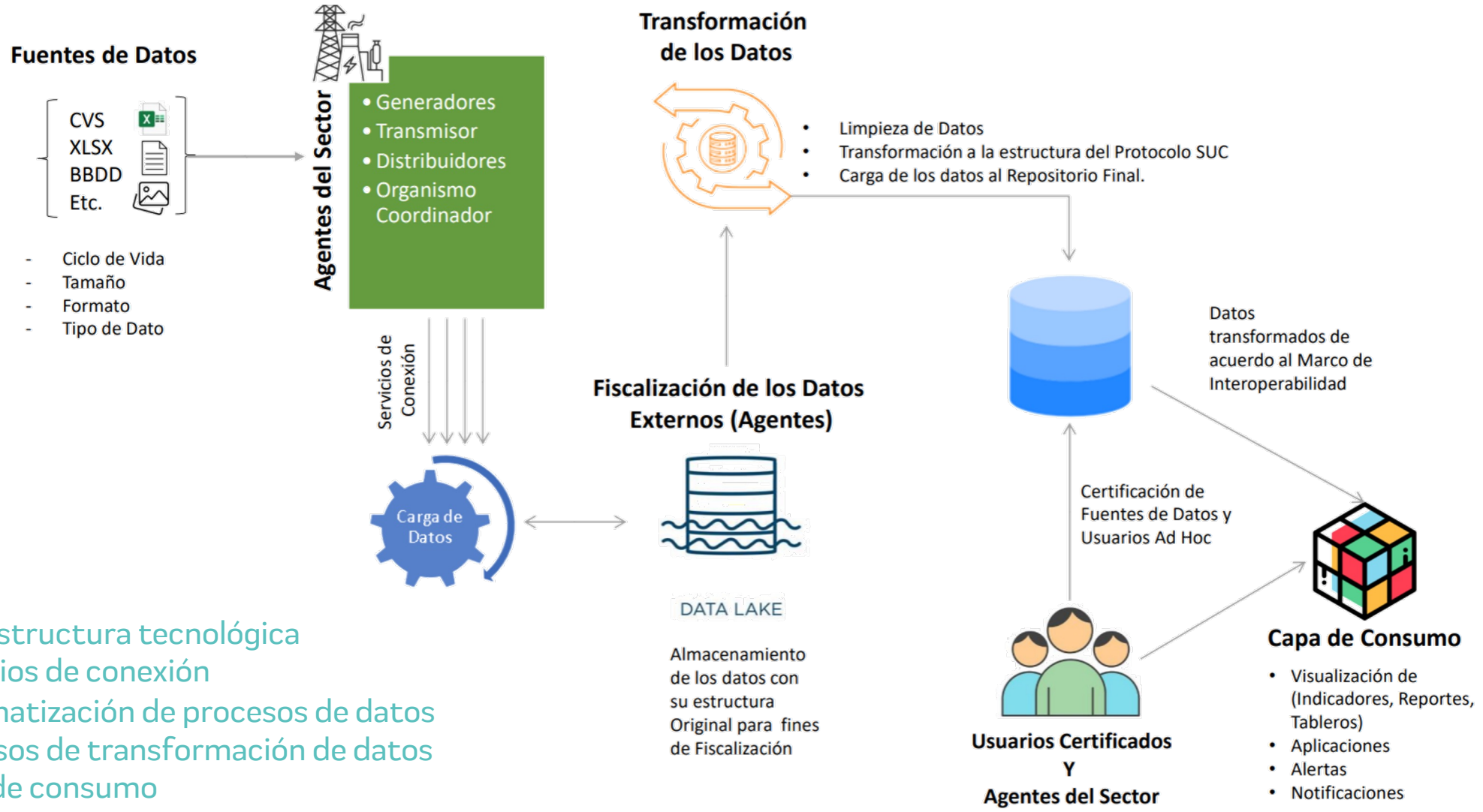
ARQUITECTURA DIGITAL DEL SECTOR ELÉCTRICO



MARCO DE INTEROPERABILIDAD



MARCO DE INTEROPERABILIDAD: DOMINIO TÉCNICO



- Infraestructura tecnológica
- Servicios de conexión
- Automatización de procesos de datos
- Procesos de transformación de datos
- Capa de consumo

ESTRUCTURA EXPEDIENTE ELECTRÓNICO INTELIGENTE

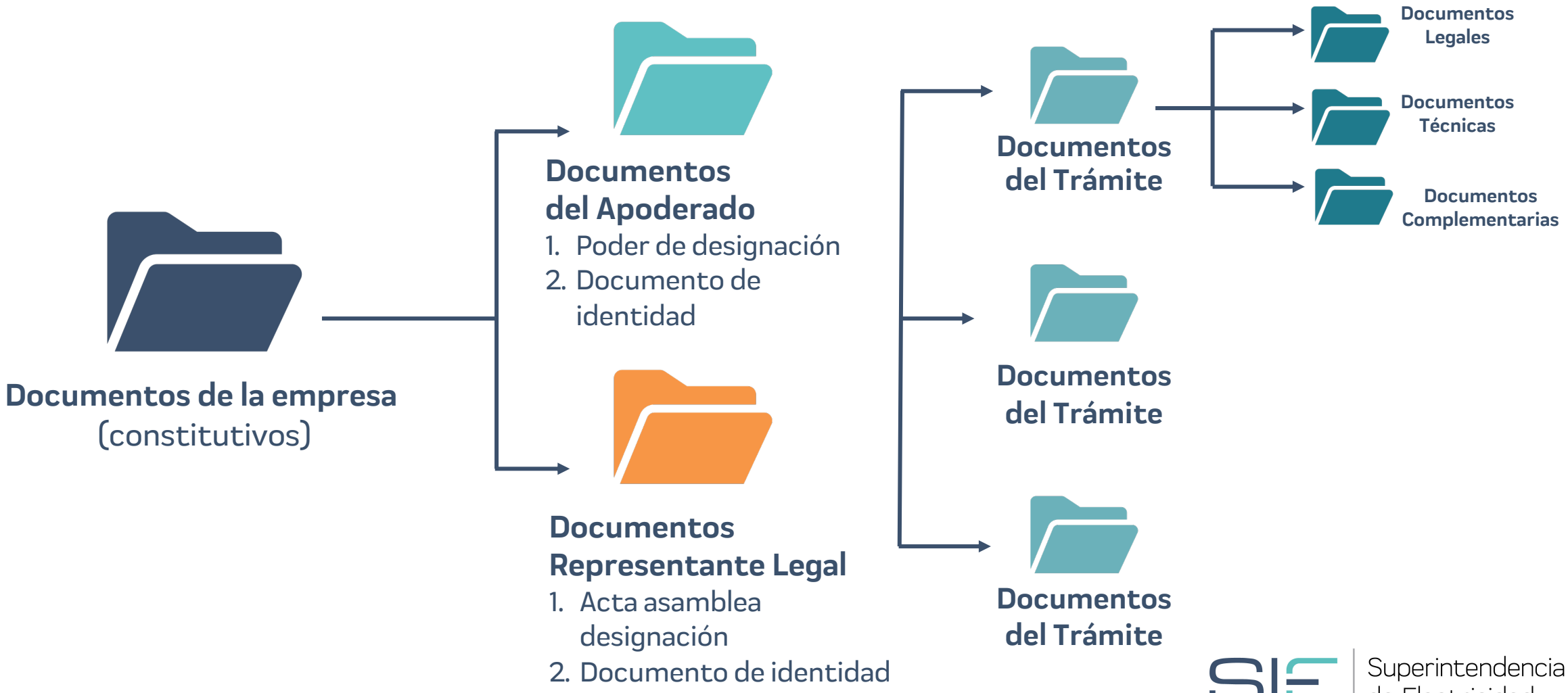
Documentos de Representación Legal

Documentos del Trámite

Documentos de Identidad o Constitutivos

SIE | Superintendencia de Electricidad

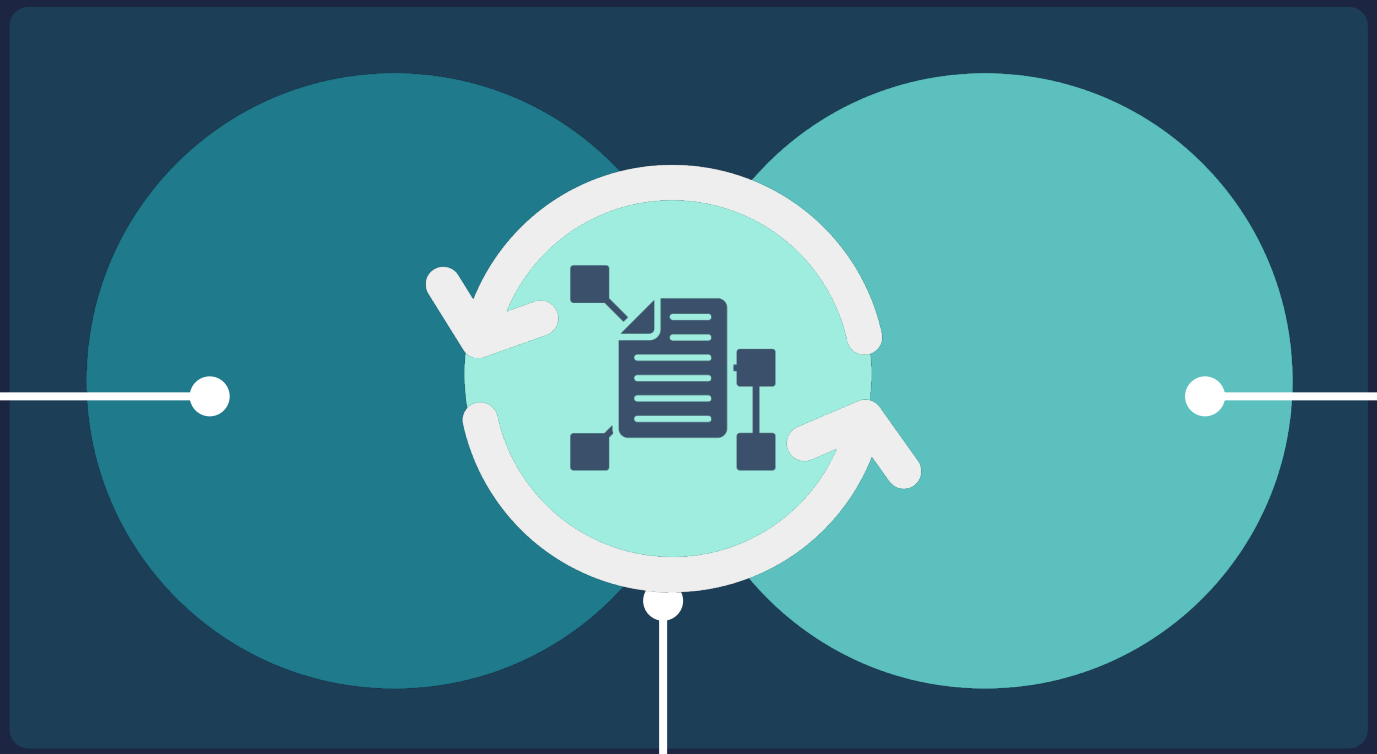
ESTRUCTURA EXPEDIENTE ELECTRÓNICO INTELIGENTE
EJEMPLO USUARIO SOLICITANTE EMPRESARIAL



Superintendencia de Electricidad

REPOSITORIO DOCUMENTAL

Organización y Clasificación de la información



Fácil acceso a la información

Preservación de la documentación

SIE | Superintendencia de Electricidad

ASPECTOS CLAVES REGLAMENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y TRÁMITES DIGITALES

Automatizar y digitalizar los procedimientos administrativos para facilitar el acceso a los servicios y así reducir los tiempos de espera y optimizar los plazos.

Hacer los servicios administrativos más accesibles para los usuarios, eliminando el desplazamiento físico y permitiendo una gestión de trámites desde cualquier lugar.

Aumentar la transparencia en la gestión y tramitación de solicitudes, permitiendo un seguimiento claro y preciso en cada uno de los trámites.

Alinear las operaciones con el marco legal del sector eléctrico y las directrices de la Agenda 2030 y la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, asegurando que las regulaciones y procedimientos estén actualizados y sean efectivos.

Implementar medidas robustas para la firma electrónica y la custodia de documentos, garantizando la autenticidad y seguridad de la información manejada digitalmente.

Mejorar la eficiencia interna de la institución, optimizando el uso de recursos y reduciendo la burocracia.

SIE | Superintendencia de Electricidad

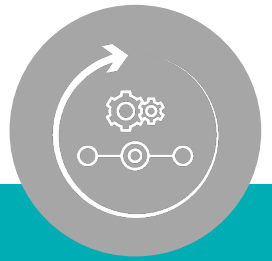
IMPACTO EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CIUDADANO

IMPACTO EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CIUDADANO

Generación de Valor para la Institución

Expediente único centrado en el usuario.

Reducción de 50% del tiempo de recepción del trámite.

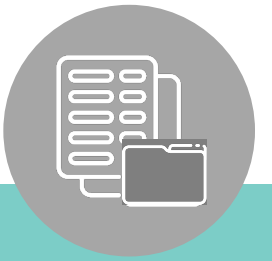


Reutilización de procesos automatizados.

Automatización (BPM) del 90% de las tareas

Seguimiento de las tareas asignadas.

100% trazabilidad del proceso



Asegurar la disponibilidad, conservación y preservación de la documentación a largo plazo.

100% disponibilidad en línea

SIE Superintendencia de Electricidad

EN RESUMEN

La digitalización de los trámites de los reguladores no solo moderniza la administración pública, sino que también empodera a los consumidores, brindándoles un acceso más fácil, rápido y seguro a los servicios esenciales, lo que contribuye a mejorar su calidad de vida y fortalecer la confianza en las instituciones públicas.

La implementación de un expediente electrónico inteligente permite validar la identidad de personas físicas y jurídicas, y almacenar de manera segura los documentos en un gestor documental, garantizando que los procesos sean seguros, transparentes y ajustados a las normativas vigentes, lo cual se traduce en una mayor inclusión y vinculación de los usuarios.

SIE | Superintendencia de Electricidad

SIE | DIGITAL

Onboarding Digital con enfoque en el usuario

Automatización de Procesos y Servicios

Implementación de Gestión Documental

Mejora de la Experiencia del Usuario

Cumplimiento Normativo del Sector Eléctrico

Reducción del uso de papel

SIE | Superintendencia de Electricidad

¡Muchas gracias!

SIE | Superintendencia de Electricidad

SIE
Superintendencia
de Electricidad