



Proyecto  
más innovador  
de la región

PREMIO DE INNOVACIÓN - PANAMA



PREMIO DE INNOVACIÓN - PANAMA



PREMIO ORO DE ESQR - LONDRES



MEDALLA DE ORO PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD - RD



AUTODIAGNÓSTICO CAF 2017  
POSTULACIÓN AL PREMIO NACIONAL  
A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A  
PRÁCTICAS PROMISORIAS 2017, VERSIÓN 13

28/07/2017



**AUTODIAGNÓSTICO CAF 2017  
POSTULACIÓN AL PREMIO NACIONAL  
A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A  
PRÁCTICAS PROMISORIAS 2017, VERSIÓN 13**

28/07/2017



**GUIA CAF 2013  
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

## MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF. Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.

Santo Domingo, agosto de 2013

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
  6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
  7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Como seguimiento a la Planificación estratégica la Dirección de Planificación y Desarrollo, realiza cada año un encuentro con los grupos de interés, donde aprovecha para realizar una revisión de misión, visión y valores de la CNE.  Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Registros de reunión con los grupos de interés. Año 2016 y 2017</li><li>• Misión, Visión.</li><li>• Actas de Reuniones.</li><li>• Correos electrónicos.</li><li>• Plan estratégico 2015-2018.</li><li>• Plan de trabajo para la formulación del Plan Estratégico Institucional.</li><li>• Socialización de la Misión, Visión y Valores.</li></ul>	
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	CNE cuenta con la Planificación Estratégica 2015-2018, dentro de esta planificación se han formulado los valores, estos son revisados anualmente con los grupos de interés y han sido alineados con la Misión y Visión de la organización.	

	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2015-2018.</li> <li>• Misión, Visión y valores de la CNE.</li> <li>• Carta Compromiso.</li> <li>• Manual de Calidad.</li> <li>• Valores página Web.</li> </ul>	
<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>La misión, visión, valores y objetivos estratégicos son comunicados por los canales correspondientes y están contenidos en la planificación estratégica 2015-2018.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos Socialización Plan Estratégico.</li> <li>• Difusión en las redes sociales para todos los grupos de interés. 2017</li> <li>• Printscreen Plan Estratégico 2015-2018 en la carpeta pública y página web para los grupos de interés.</li> <li>• Plan Operativo 2016 y 2017 en la carpeta pública.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Manual de Calidad ISO 2015.</li> </ul>	
<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales,</p>	<p>La misión, visión, valores se revisa periódicamente, cada año se revisa y socializa con los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

<p>tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión, Visión y Valores 2011-2015.</li> <li>• Misión, Visión y Valores 2015-2018.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2011-2015.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2015-2018.</li> <li>• Manual de calidad.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Análisis FODA.</li> <li>• Revisión misión, visión, valores 2017</li> <li>• Matriz de Riesgos y oportunidades del Entorno.</li> <li>• Matriz de Partes Interesadas/Identificación de Necesidades.</li> </ul>	
<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>La CNE cuenta con la Comisión de Ética Pública que es la responsable de tramitar los temas relacionados a los comportamientos no éticos de la Institución.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Ética.</li> <li>• Código de Pautas Ética.</li> <li>• Planilla Miembros del Comité de Ética.</li> <li>• Registro de reuniones Comité de Ética.</li> <li>• Talleres/conferencia sobre Ética</li> <li>• Campaña interna de difusión sobre los Principios Éticos.</li> </ul>	

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Ética, MN-DRH 004.</li> <li>• Manual de Inducción MN-DRH 00.1</li> <li>• Reglamento interno MN-DRH 002.</li> <li>• Planilla de Miembros del Comité de Ética.</li> <li>• Taller de Ética Pública.</li> <li>• Campaña interna de difusión sobre los Principios Éticos.</li> <li>• Programa desayuna con el Director.</li> </ul>	
<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Desde la Dirección Ejecutiva se mantiene el programa se promueven los encuentros y reuniones entre los diversos niveles de la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Desayuna con el Director.</li> <li>• Manual de Ética.</li> <li>• Tarde de Café.</li> <li>• Revisión por la Dirección.</li> <li>• Reuniones sostenidas en los departamentos.</li> <li>• Seguimiento Planes Operativos.</li> <li>• CNE-Plan Estratégico 2015-2018.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La CNE cuenta con una estructura organizativa (FO-DRH-016) aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa (FO-DRH-016).</li> <li>• Resolución aprobación estructura organizativa.</li> <li>• Acta de reunión de análisis del MAP.</li> <li>• Manual de Cargos (MN-DRH-003).</li> <li>• Mapa de Procesos ISO 2015.</li> <li>• Plan Estratégico 2015-2018.</li> <li>• Plan Operativo 2017.</li> <li>• Relación y seguimiento de acuerdos y alianzas.</li> <li>• Avances Plan Estratégico 2018-2020.</li> </ul>	
<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>La organización actualmente está certificada bajo los estándares de la nueva Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendas e informes de la revisión, realizadas por la Dirección 2016 y 2017.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de auditorías internas 2016 y 2017.</li> <li>• Certificación ISO 9001:2015.</li> <li>• Procedimiento de Gestión de Riesgos y Cambios.</li> </ul>	
<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>A través del Sistema de Gestión de la Calidad y el proceso de Planificación Estratégica se monitorea, evalúa y controlan los avances logrados en todos los niveles de la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Institucional 2016 y 2017.</li> <li>• Informe de resultados de la medición de los Indicadores de Gestión de la Calidad 2016 y 2017.</li> <li>• Medición de los Objetivos de la Calidad.</li> <li>• Seguimiento Planes Operativos.</li> <li>• Página Web Institucional.</li> <li>• Ventanilla Única.</li> <li>• Seguimiento Plan estratégico 2015-2016.</li> <li>• Servicios Online.</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de</p>	<p>La CNE evalúa el desempeño de los objetivos operativos.</p>	

<p>la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la evaluación del nivel de cumplimiento del plan operativo 2015-2016.</li> <li>• Evaluación del plan Estratégico 2015-2016.</li> <li>• Análisis de Riesgo a los procesos Reevaluados al 2017.</li> <li>• Matriz de Objetivos e Indicadores.</li> <li>• Seguimiento Planes Operativos 2016.</li> </ul>	
<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>La CNE cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad Certificado por la empresa AENOR Internacional, bajo los estándares de la Nueva Norma ISO 9001:2015 y Aplica cada año el Modelo CAF.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación del sistema de gestión de la calidad.</li> <li>• Certificaciones ISO 9001:2015.</li> <li>• Manual de Calidad ISO 9001:2015.</li> <li>• Premios CAF.</li> <li>• Informes de Auditorías Internas.</li> <li>• Informes de Auditoria Externa.</li> <li>• Informes de la revisión del SGC.</li> </ul>	
<p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>La CNE cuenta con plataformas electrónicas vinculadas a la estrategia y los objetivos de la organización.</p>	

	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos y licencias, documentos de compra.</li> <li>• Pantalla del Laserfiche.</li> <li>• Pantalla del sistema de soportes CNE.</li> <li>• Actas de reunión avances Software Calidad (ISOTools).</li> </ul>	
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La Dirección Ejecutiva promueve las condiciones necesarias para la efectiva gestión de los procesos y proyectos mediante el trabajo en equipo.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2015-2018.</li> <li>• Memorándum de conformación de los comités.</li> <li>• Plataforma tecnológica.</li> <li>• Seguimiento a Planes Operativos 2015/2016.</li> <li>• Seguimiento proyectos plan estratégico 2017.</li> <li>• Mapa de procesos</li> </ul>	
<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>La CNE cuenta con los canales de difusión interno y externo para mantener una comunicación con los colaboradores y los grupos de interés. Se evidencia en:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación Interna/ Síntesis Diaria/Gestión de la Calidad te informa/Varios Outlook.</li> <li>• Carpetas compartidas.</li> <li>• Comunicaciones Externas.</li> <li>• Pantalla Pagina Web CNE.</li> <li>• Interacción redes sociales.</li> <li>• Notas de prensa.</li> <li>• Murales.</li> <li>• Carnet de los empleados.</li> </ul>	
<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia y acta de reunión Proyecto de Innovación Residuos Sólidos.</li> <li>• Certificaciones ISO 9001:2015.</li> <li>• Proyecto Ventanilla Única.</li> <li>• Gestión de riesgo a los procesos FMEA.</li> <li>• Revisión por la Dirección 2016-2017.</li> <li>• Resultados Auditorias.</li> <li>• Plan de Mejora Auditoria Externa.</li> </ul>	
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Dirección Ejecutiva, promueve un liderazgo abierto, del cual la comunicación es parte esencial.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de Prensa/publicaciones.</li> <li>• Actas de reuniones.</li> <li>• Interacción en las redes Sociales.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Videos.</li> <li>• Boletín informativo “Que hacemos?”</li> <li>• Fotos reuniones grupo de interés.</li> <li>• Reuniones grupos de interés 2017.</li> <li>• Comunicación Interna.</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos de comunicación interna “Valor del trimestre”.</li> <li>• Convocatoria y fotos “Jornada de Reforestación”.</li> <li>• Fotos puertas abiertas.</li> <li>• Jornada eliminación de criaderos de mosquitos.</li> <li>• Programa “Desayuna con el Director”.</li> </ul>	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	<p>La organización promueve una cultura de confianza y respeto entre sus colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares y otras informaciones difundidas por el correo interno.</li> <li>• Actas de reuniones.</li> <li>• Día de integración.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarde de Café.</li> <li>• Programa “Desayuna con el Director”.</li> <li>• Fotos reunión Director y personal de la cocina.</li> </ul>	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares y otras informaciones Difundidas por comunicación interna.</li> <li>• Síntesis diaria de noticias enviadas por correo electrónico.</li> <li>• Fotos murales informativos.</li> <li>• Correos de “Conoce tu CNE”.</li> <li>• Programa Desayuno con el Director.</li> <li>• Correos Gestión de la Calidad Te Informa.</li> <li>• Consulta al personal sobre fiesta de navidad.</li> </ul>	
4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	<p>Cada año la Dirección Ejecutiva aprueba un plan de capacitación, el cual se contemplan las necesidades requeridas por el capital humano, en función del cumplimiento de sus metas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación 2016-2017.</li> <li>• Procedimiento de Satisfacción de cliente interno PR-DRH-004.</li> <li>• Relación de permisos Estudios.</li> <li>• Relación de permisos Lactancia.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Programa “Desayuna con el Director”.</li> <li>• Seguimiento Plan Estratégico.</li> <li>• Comunicación de transporte para el Personal.</li> <li>• Solicitud y entrega material gastable.</li> <li>• Permisos Especiales.</li> </ul>	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	<p>La organización cuenta con el procedimiento de Satisfacción al Cliente Interno y los buzones de sugerencias disponibles para todo el personal.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación 2016 y 2017.</li> <li>• Procedimiento de satisfacción del cliente interno (PR-DHR-004).</li> <li>• Informe de recopilado del buzón de comentarios, quejas o sugerencias del cliente interno.</li> <li>• Evaluación del desempeño 2016 - 2017.</li> <li>• Programa Desayuna con el Director</li> </ul>	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Desde la Dirección Ejecutiva se promueve e incentiva la delegación de responsabilidades de acuerdo a las capacidades y competencias de los empleados.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos ISO 9001:2015.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mejora de clima laboral 2016.</li> <li>• Reuniones Áreas sustantivas.</li> <li>• Plan operativo 2016 y 2017.</li> <li>• Memoria Institucional 2016</li> <li>• Correos internos delegación de responsabilidades.</li> </ul>	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos necesidades de capacitación.</li> <li>• Correos invitación cursos.</li> <li>• Promociones del personal de la CNE.</li> <li>• Plan de capacitación 2016-2017.</li> <li>• Cobertura de estudios becas maestrías.</li> </ul>	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	<p>La CNE ha documentado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad los mecanismos para recibir recomendaciones.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de recopilado del buzón de comentarios, quejas o sugerencias del cliente interno.</li> <li>• Procedimiento Satisfacción del Cliente Interno.</li> <li>• Instructivo Gestión de Comentarios Quejas y Sugerencias del Cliente Interno.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Comentarios Quejas y Sugerencias de Clientes Internos.</li> <li>• Programa Desayuna con el Director.</li> <li>• Acciones correctivas/causa raíz</li> <li>• Resultados Revisión por la Dirección.</li> <li>• Plan de Mejora Clima Laboral 2016.</li> </ul>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>La Dirección Ejecutiva conjuntamente con el Departamento de Recursos Humanos mantiene políticas de reconocimiento para el personal.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Política de Incentivos y Reconocimientos”.</li> <li>• Reconocimientos al personal “Yo me comprometo”.</li> <li>• Fotos de celebraciones de brindis y correos de felicitaciones por logros.</li> <li>• Plan de Reconocimientos: Bonos establecidos durante el año para el personal.</li> </ul>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La CNE realiza grandes esfuerzos para responder a las necesidades de los empleados.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda a Personal.</li> <li>• Relación de permisos y licencias.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de las actividades de la Cooperativa de la CNE.</li> <li>• Ferias y ofertas de la Cooperativa.</li> <li>• Ayuda a empleada Jeannette Cáceres.</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad certificado con la Norma ISO 9001:2015, está documentado el Procedimiento de Planificación Estratégica que contempla las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia con políticos y grupos de interés.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2015-2018.</li> <li>• Resultados encuestas de satisfacción al cliente externo 2016-2017.</li> <li>• Seguimiento Buzones Clientes Externos.</li> <li>• Avances elaboración del PEI. 2017-2020.</li> <li>• Mesa de Planificación Energética.</li> <li>• Matriz Partes Interesadas 2016 y 2017.</li> <li>• Matriz de Riesgos y Oportunidades del Entorno.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Planificación Energética.</li> </ul>	
<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>La elaboración de políticas públicas forma parte de las atribuciones que tiene la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional.</li> <li>Actas y listas Reuniones varias (Proyecto CNE-CDEEE-JICA, ejecutivos de la empresa PPA Control y proyectos Residuos sólidos en la Republica Dominicana.</li> <li>Acta y lista de asistencia de reuniones Ley de Eficiencia Energética.</li> <li>Pacto Eléctrico.</li> <li>Prospectiva Demanda de Energía RD 2010-2030.</li> </ul>	
<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Las políticas públicas relevantes para la organización están integradas en el Plan Estratégico 2015-2018 de la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional 2015-2018.</li> <li>Avances elaboración del PEI. 2017-2020.</li> <li>Estrategia Nacional de Desarrollo</li> <li>Reuniones Pacto Eléctrico documentos de participación.</li> <li>Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</li> </ul>	

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>La CNE cuenta con una guía de servicios la cual es resultado de las atribuciones legales establecidas en la Ley 57-07, Ley 125-01, Ley 103-13 y la Norma de Nuclear.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• Estrategia Nacional de Desarrollo.</li> <li>• Ley 57-07 de Energías Renovables.</li> <li>• Reglamento Ley 57-07.</li> <li>• Reglamento Medición Neta.</li> <li>• Ley 25-01 de Electricidad.</li> <li>• Ley No. 100-13 Ministerio de Energía y Minas.</li> <li>• Ley No. 449-06 sobre compras.</li> <li>• Reglamento de Protección Radiológica.</li> <li>• Guía de Servicios CNE.</li> <li>• Informe Medición de Indicadores 2016 y 2017.</li> <li>• Carta Compromiso.</li> </ul>	
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>El Director Ejecutivo crea las condiciones e involucra a las políticas y grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Acuerdos interinstitucionales</li> <li>• Actas del Directorio.</li> <li>• Acuerdo CNE-IDAC.</li> <li>• Acuerdo CNE-CAASD.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo CNE-Bepensa.</li> <li>• Alianza.</li> <li>• Acuerdo CNE y KEPCO.</li> <li>• Acuerdo INTEC-CNE.</li> </ul>	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	<p>Desde la Dirección Ejecutiva se coordinan las reuniones pertinentes con las autoridades políticas, tanto del Poder Ejecutivo como con las demás áreas del sector entre ellos ministros de Estados.</p> <p>Puede evidenciarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones institucionales con las diferentes instancias.</li> <li>• Fotos de reuniones y eventos.</li> <li>• Comunicados de prensa.</li> </ul>	
7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de Acuerdos.</li> <li>• Memorándum de entendimiento KEPCO-CNE.</li> <li>• Notas de prensa.</li> </ul>	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con sectores Representativos en el Pacto Eléctrico.</li> <li>• Participación en el Foro de Energía Cámara de Comercio.</li> <li>• Encuentro-Visita Planta Punta Catalina.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista Programa Síntesis</li> </ul>	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>La CNE promueve y construye el conocimiento público, reconocimiento y la reputación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Satisfacción de clientes externos 2016 y 2017.</li> <li>• Buzones de Sugerencias de clientes externos.</li> <li>• Publicación: CNE entre las instituciones mejor valoradas en servicios realizada por el MAP.</li> <li>• Informe de seguimiento buzón cliente interno</li> <li>• Enlace del 311 a través del portal.</li> <li>• Uso de las redes sociales Facebook, Instagram, Facebook.</li> <li>• Página Web. <a href="http://www.cne.gob.do">www.cne.gob.do</a>.</li> <li>• Premio Nacional a la Calidad.</li> <li>• Entrega Recam Awards 2017 en panamá.</li> <li>• Premio CNE AEE en Atlanta.</li> <li>• Postulación de la CNE al Premio Latin America Región Institutional Energy Management.</li> <li>• Publicación entrega de certificados ISO 9001:2015.</li> <li>• Lista de Participación del Director Ejecutivo en programas.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Interacción redes sociales.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Satisfacción del Cliente Externo.</li> </ul>	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción redes sociales.</li> <li>• Enlace del 311 a través del portal.</li> <li>• Redes sociales Facebook, Instagram, Facebook.</li> <li>• Pagina Web CNE.</li> <li>• Proyecto Ventanilla Única.</li> <li>• Sección de servicios mejorados de la página web.</li> </ul>	

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

### **SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	<p>La CNE ha identificado a todos los grupos de interés en un documento maestro y son parte de la definición de la actualización del Plan Estratégico Institucional así como las revisiones de los Planes Operativos Anuales (POA).</p> <p>Se evidencia en:</p>	N/A

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de los Grupos de Interés y Clientes de la CNE.</li> <li>• Matriz de Beneficiarios de la Cadena de Valor Público.</li> <li>• Lista de asistencia de reuniones con grupos de interés 2016 y 2017.</li> <li>• Minuta de reuniones con los grupos de interés 2017.</li> <li>• Correos de la DPD sobre los procesos de actualización del PEI.</li> <li>• Carpeta publica grupos de interés y proceso de Planificación estratégica.</li> </ul>	
<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Anualmente con el Plan Operativo Anual, se realiza una actualización del listado de agentes y grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías de las jornadas de trabajo con los grupos de interés.</li> <li>• Minuta de las reuniones con los grupos de interés sobre el POA 2018.</li> <li>• Listas de asistencia con los grupos de interés 2016 y 2017.</li> <li>• Informe del Buzón de Sugerencias Interna.</li> <li>• Fotografía Buzón cliente interno.</li> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo.</li> <li>• Buzón de Cliente externo.</li> <li>• Pantallazo de la herramienta de Encuesta.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción a través de las Redes Sociales.</li> </ul>	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados del FODA 2016 y 2017.</li> <li>• Informe Anual de Actuaciones del Sector Energético.</li> <li>• Boletín Trimestral de Estadísticas Energéticas.</li> <li>• Visión Energética.</li> <li>• Pantalla del SIEN.</li> <li>• Pantalla del GIS.</li> <li>• Seguimiento Planes Operativos.</li> <li>• Seguimientos Proyectos Plan Estratégico.</li> </ul>	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Mensual de Estadísticas Institucionales.</li> <li>• Análisis FODA.</li> <li>• Resultados Clima Laboral 2017.</li> <li>• Resultados Evaluación de Desempeño.</li> <li>• Seguimiento Buzón de sugerencias.</li> <li>• Resultados encuestas de satisfacción 2016 y 2017.</li> </ul>	
5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	<p>Como ha sido referido anteriormente, la CNE realiza los análisis FODA anualmente para la actualización del POA. Al estar certificada en la ISO 9001:2015, es prioritario definir los niveles de riesgos de los procesos.</p>	

	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados del Análisis FODA 2016/2017.</li> <li>• Fichas de Proceso con gestión de riesgos de los procesos.</li> <li>• Certificados Varios Premio Nacional a la Calidad (CAF).</li> <li>• Seguimiento Planes Operativos 2016-2017.</li> <li>• Seguimiento Plan Estratégico 2015-2016.</li> <li>• Informe Indicadores de Procesos.</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA 2016 y 2017.</li> <li>• Revisión de la Visión y Misión y objetivos CNE.</li> <li>• Avances Plan Estratégico Institucional 2018-2020.</li> <li>• Seguimiento del PEI al año 2016.</li> <li>• Seguimiento POA año 2016 y trimestres de 2017.</li> <li>• Riesgos Evaluados a los procesos 2017 (FMEA).</li> <li>• Lista de asistencia revisión análisis de riesgos a los procesos 2017.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2015-2018.</li> </ul>	

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La CNE al desarrollar sus actividades involucra activamente a sus grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia grupos de interés 2016 y 2017.</li> <li>• Lista de participantes de actualización del PEI 2017-2020.</li> <li>• Trabajos del Comité de Planificación Estratégica.</li> <li>• Resultados Encuesta Satisfacción Cliente Externo.</li> <li>• Lista de proyectos del POA 2018.</li> <li>• Fotografías de los eventos.</li> </ul>	
<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadena de Valor Público de la CNE.</li> <li>• Fichas de proceso y Gestión de riesgos de los procesos.</li> <li>• Informe de Seguimiento del PEI y POA 2015 y 2016 y 2017.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>De conformidad con la formulación del Presupuesto General del Estado del año 2018 se vinculan adecuadamente el Plan Operativo Anual (POA), Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto CNE 2017.</li> <li>• Plan Anual de Compras 2017.</li> </ul>	

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución presupuestaria por área 2017.</li> <li>• Presupuesto Institucional año 2017.</li> <li>• Plan Anual de Compras 2017.</li> <li>• Manual de Cargos.</li> <li>• Matriz de Competencias.</li> <li>• Ejecución presupuestaria por área.</li> </ul>	
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>La CNE cuenta con proyectos de Responsabilidad Social vinculados con la dotación de Sistemas de Paneles Fotovoltaicos a hogares de zonas deprimidas así como la instalación de Bombillas de Sol a hogares con precariedades y techos de zinc, entre otros.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2015-2018.</li> <li>• Registros Proyectos Comunitarios.</li> <li>• Metas SIGOB.</li> <li>• Proyecto Bombillas de Sol.</li> <li>• Extracto del PEI 2018-2020 sobre actividades de Responsabilidad Social.</li> <li>• Registros de charlas de difusión impartidas.</li> <li>• Jornadas Responsabilidad social.</li> <li>• Operativo cambio de bombillas comunidad El semillero.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen de los proyectos por unidad del Plan Estratégico Institucional 2018-2020.</li> <li>• Estructura organizativa</li> <li>• Mapa de Procesos del SGC.</li> <li>• Carpeta Gestión de la Calidad (ver en fase de visita).</li> <li>• PEI 2015-2018.</li> </ul>	
<p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>Los objetivos estratégicos (de mediano y largo plazo) se materializan con la realización de los planes operativos anuales (corto plazo).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Operativos 2017.</li> <li>• Matriz de Objetivos Estratégicos</li> <li>• Individuales.</li> <li>• Plan Estratégico 2017-2020.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2015-2018.</li> <li>• Seguimiento a planes operativos y Estratégicos.</li> </ul>	
<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan</p>	<p>En el Plan Estratégico Institucional y consecuentemente el Plan Operativo, están estructurados de forma tal que cada objetivo estratégico institucional cuente con</p>	

<p>el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>proyectos que contribuyan al logro de los mismos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen del Plan Estratégico 2018-2020 por objetivo y unidad.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2017 Informe de Seguimiento del PEI.</li> <li>• Informe de Seguimiento del POA.</li> </ul>	
<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla carpetas publicas PEI y POA.</li> <li>• Print Screen PEI Web.</li> <li>• Reuniones POI 2018 y PEI 2018-2020.</li> <li>• Correos informando los objetivos institucionales.</li> <li>• Correos de seguimiento POI.</li> <li>• Reuniones PEI 2015-2018</li> <li>• Lista de asistencia PEI 2015-2018.</li> <li>• Print screen Documentos Calidad (ver en fase de visita).</li> </ul>	
<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional es evaluado a través de indicadores por proyecto y unidad anualmente y el Plan Operativo Institucional se mide trimestralmente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de Planes Operativos.</li> <li>• Seguimiento al Plan Estrategico.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos seguimiento Planes Operativos.</li> <li>• Informes de Indicadores de Procesos.</li> <li>• Metas SIGOB.</li> </ul>	
6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento al Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• Seguimiento Planes Operativos</li> <li>• Procedimiento Gestión de Planificación Estratégica Institucional.</li> <li>• Avances Plan Estratégico Institucional 2018-2020.</li> <li>• Mapa General de Procesos MP DGC 001.</li> </ul>	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	<p>La CNE Evalúa las necesidades de reorganizar y mejorar integrando métodos de planificación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2015-2018.</li> <li>• Documentos de socialización PEI 2015-2018.</li> <li>• Avances Plan Estratégico Institucional 2018-2020.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La CNE mantiene permanentemente comunicación con entidades similares a la misma considerando las funciones y atribuciones definidas en el marco normativo así como otras instituciones del sector público a los fines de mantenerse al día con las mejoras en términos de gestión que se realizan.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de Cooperación Técnica con Fundación Bariloche.</li> <li>• Premio Innovación RECAM Award 2017.</li> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Matriz de Resultados de benchlearning con instituciones.</li> <li>• Matriz de Roles y competencias.</li> </ul>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2015-2018.</li> <li>• Avances Plan Estratégico Institucional 2018-2020.</li> <li>• Seguimiento a los Planes Operativos Seguimiento al Plan Estratégico.</li> <li>• Informe de Indicadores.</li> <li>• Print screen Software ISOTools (ampliar en fase de visita).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Print screen carpetas actualización del conocimiento (ampliar en fase de visita).</li> <li>• Informe Revisión por la Dirección</li> <li>• Informes Clima Laboral.</li> </ul>	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	<p>A partir de los requerimientos identificados con los grupos de interés, se definen una lista de acciones y proyectos a implementar, en los casos en que sean posibles de realizar.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print Screen SIEN en página web y del Mapa Energetico.</li> <li>• Lista de reuniones proyecto de Eficiencia Energética para Envoltentes de Edificaciones.</li> <li>• Listas, actas de reuniones, propuestas y seguimiento ventanilla única.</li> <li>• Interacción redes sociales.</li> </ul>	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	<p>A través de la Certificación en la Norma ISO 9001:2015 la CNE implementa el ciclo PDCA.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación ISO 9001:2015.</li> </ul>	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Institucional 2017</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones 2017.</li> </ul>	

<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Desayuna con el Director.</li> <li>• Planes de mejora Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>• Día de integración 2017.</li> </ul>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La CNE promueve el uso de las herramientas de administración electrónica:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print Screen SIEN en página web y del Mapa Energético.</li> <li>• Sección de transparencia en la página web de la CNE.</li> <li>• Gobierno Electrónico: NORTIC A2, A5 y E1.</li> <li>• Publicación en redes sociales servicios online.</li> <li>• Servicios online recibidos.</li> <li>• Proyecto Ventanilla Única.</li> </ul>	

### **CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

Considerar lo que hace la organización para:

#### **SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía realiza un análisis periódico de las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR-DRH-003.</li> <li>• Procedimiento de Capacitación PR-DRH-001.</li> <li>• Reglamento Interno MN-DRH-002 (2.2.2 Registro, Control e Información).</li> <li>• Plan de Capacitación 2017.</li> <li>• Seguimiento al Plan Estratégico.</li> </ul>	
<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>La Política de gestión de recursos humanos de la Comisión Nacional de Energía está basada en la estrategia y planificación de la institución, y mediante esta planificación se determinan los objetivos estratégicos de recursos humanos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Competencia.</li> <li>• Manual de Cargos (MN DRH 003).</li> <li>• Permisos con flexibilidad de horario para estudios.</li> <li>• Permisos de maternidad y lactancia.</li> </ul>	
<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2017.</li> <li>• Procedimiento de Capacitación y Desarrollo (PR-DRH-001).</li> <li>• Matriz de Competencias.</li> <li>• Manual de Cargos (MN DRH 003).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa Aprobada por el MAP.</li> </ul>	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	<p>El Departamento de Recursos Humanos desarrolla e implementa políticas para la selección, promoción, remuneración, reconocimiento, reconocimiento y asignación del personal.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En Reglamento Interno MN DRH 002.</li> <li>• Manual de Cargos MN DRH 004</li> <li>• Escala Salarial y Políticas de Implementación.</li> <li>• Manual “Política de Incentivos y Reconocimiento”.</li> </ul>	
5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	<p>Se evidencia en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En Manual “Política de Incentivos y Reconocimiento”.</li> <li>• Secciones de “Entérate”.</li> <li>• Album Yo Me Comprometo.</li> <li>• Reconocimientos individuales y de Equipos.</li> </ul>	
6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	<p>Las diferentes descripciones de puestos están contenidas en el Manual de Cargos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Competencias.</li> <li>• Plan de Desarrollo Individual.</li> <li>• Manual de Cargos.</li> </ul>	

7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	<p>Se Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión nuevo servicio Online Solicitudes de Incentivos Fiscales.</li> <li>• Capacitaciones a los empleados que intervienen en la Página Web.</li> </ul>	
8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	<p>A través del Proceso de reclutamiento y selección de personal, la CNE cumple con los principios establecidos en el Artículo 4 del Reglamento No. 524-09.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal (PR DRH 003.</li> <li>• Convocatoria Concurso Interno Cerrado No. CIC-0000155-0212--04-0005</li> <li>• Comunicación Interna Ganador Concurso Interno Cerrado No. CIC-0000155-0212--04-0005.</li> <li>• Acta y lista de Reunión Comité Equidad De Género.</li> <li>• Capacitación sobre Equidad de Género.</li> <li>• Charla sobre Equidad de Género y Energía impartida en la CNE.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto individuales como de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos cuenta con una Matriz que compara las necesidades que establece el perfil de puesto con las capacidades del personal en el plan individual y organizativo.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Competencias</li> <li>• Plan de capacitación 2017</li> <li>• Manual de Cargos (MN-DRH-004)</li> </ul>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2017 (FO-DRH-023 V0)</li> <li>• Procedimiento de Capacitación (PR-DRH-001)</li> <li>• Informe Trimestral de Capacitación 2017.</li> </ul>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Desarrollo Individual</li> <li>• Matriz de Competencias</li> <li>• Listado de asistencia de personal con permiso especial y licencia de Maternidad / Lactancia que han participado de actividades formativas.</li> <li>• Yo me comprometo.</li> </ul>	

partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.		
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	<p>La Comisión Nacional de Energía da continuidad al Plan de Competencia y Habilidades Directivas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Competencias y Habilidades Directivas.</li> <li>• Plan de Capacitación 2017.</li> <li>• Procedimientos de Capacitación (PR-DRH-001 v4).</li> <li>• Seguimiento Programa de Desarrollo Excelencia Ejecutiva.</li> </ul>	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Reunión de Inducción</li> <li>• Manual de Inducción</li> <li>• Manual de Ética</li> <li>• Reglamento Interno de Recursos Humanos.</li> <li>• Evidencia de Reunión de Inducción.</li> <li>• Plan de desarrollo individual</li> </ul>	
6. Promover la movilidad interna y externa de	Se evidencia en:	

los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Desarrollo Individual</li> <li>• Escala Salarial y Política de Administración de sueldos.</li> <li>• Promociones de Personal</li> </ul>	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>La organización conjuntamente con el departamento de Recursos Humanos, promueve los métodos necesarios y a la vez modernos de formación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria y Registro de participantes cursos online: Curso Avanzado en Tecnología, Introducción a la Generación Distribuida e Introducción a la Energía solar fotovoltaica.</li> </ul>	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>La CNE realiza cada año la revisión a la gestión de riesgo a todos los procesos, al igual que capacita sobre conflictos de interés y éticos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria taller Análisis de Riesgos.</li> <li>• Listado Asistencia taller Análisis de Riesgos.</li> <li>• Lista de Asistencia Socialización del Sistema de Gestión de la Calidad a empleados de nuevo ingreso.</li> <li>• Convocatoria y lista de asistencia a taller los valores éticos en la administración Pública.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación Premio “Most Innovative Project of the Region”.</li> <li>• Convocatoria y lista de asistencia Taller Equidad de Género y Energía.</li> <li>• Lista de asistencia curso El análisis de Riesgos y el Manejo de Acciones Correctivas en el ISO 9001:2015.</li> </ul>	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Trimestral de Capacitación</li> <li>• Ficha de Proceso de Gestión Humana con las descripciones de los indicadores.</li> <li>• Procedimiento de Capacitación PR-DRH-001</li> <li>• Evaluación de Reacción</li> <li>• Evaluación Aplicación Práctica</li> <li>• Evaluación de Aprendizaje.</li> </ul>	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>La CNE cuenta con el Comité de Equidad de Género.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de Reunión y lista de asistencia Comité de Equidad de Género.</li> <li>• Listado de Asistencia Taller Equidad de Género y Energía.</li> <li>• Fotos Taller Equidad de Género y Energía</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ediciones Entérate</li> <li>• Ediciones La Orejita.</li> <li>• Programa “Desayuna con el Director”.</li> <li>• “Tarde de Café”.</li> <li>• Informe Buzón de Quejas y Sugerencias de Clientes Internos.</li> <li>• Informaciones difundidas por Comunicación Interna.</li> </ul>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Comentarios, quejas y sugerencias del cliente interno (FO-DRH 015).</li> <li>• Fotos de buzones de sugerencias cliente interno.</li> <li>• Instructivo de Gestión de Comentarios, Quejas y Sugerencias del Cliente Interno (IT-DRH-002).</li> <li>• Registro de Análisis de Causa Raíz.</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>El involucramiento de nuestros colaboradores en los procesos claves, es una norma a seguir en la institución.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado Asistencia elaboración de los análisis de riesgos a los procesos 2016.</li> <li>• Listado de asistencia revisión de Riesgos a los procesos 2017.</li> <li>• Registro de Análisis de Causa Raíz de Acciones Correctivas.</li> <li>• Resultados de auditorías internas y externas.</li> </ul>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Para procurar el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución, la Comisión Nacional de Energía ha establecido los Acuerdos de Desempeño.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Desempeño.</li> <li>• Informe General de Indicadores.</li> <li>• Cuestionario de Clima Laboral.</li> <li>• Gestión de Comentarios Quejas y Sugerencias del Cliente Interno.</li> <li>• Procedimiento Satisfacción del Cliente Interno</li> </ul>	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de Clima Laboral (FO DRH 022).</li> <li>• Procedimiento de Satisfacción del Cliente Interno (PR DRH 004)</li> <li>• Instructivo de Gestión de Comentarios, Quejas y Sugerencias (IT DRH 002).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Buzón Sugerencias 2015 2016 y 2017.</li> <li>• Buzones de Sugerencias.</li> <li>• Resultados Encuesta Clima Laboral 2017.</li> <li>• Publicación resultados encuesta Clima Laboral 2017.</li> </ul>	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>La CNE realiza cada año la encuesta de Clima Laboral, adicional a esto cuenta con la gestión de comentarios y sugerencias internas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de Clima Laboral (FO DRH 022)</li> <li>• Informe comentarios del buzón de sugerencias de cliente interno.</li> <li>• Fotos de buzones de sugerencias del cliente interno.</li> </ul>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalización de los Sistemas de Seguridad.</li> <li>• Plan de Evacuación en caso de emergencias.</li> <li>• Botiquín de medicamentos, esfigmomanómetro digital.</li> <li>• Fotos Sistemas de Seguridad Control de Acceso.</li> </ul>	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de	<p>La CNE tiene como norma el mantener la armonía necesaria entre la vida laboral y personal de nuestros colaboradores.</p>	

<p>adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento Interno de Recursos Humanos.</li> <li>• Relación de Permisos de estudios.</li> <li>• Acción de personal para disfrute de licencia por lactancia.</li> <li>• Campamento de Verano 2017</li> <li>• Disposición de los bonos establecidos por la Dirección Ejecutiva para el personal.</li> <li>• Invitación para el personal actividades para compartir “Vamos al cine, angelito navideño, fiesta de navidad”</li> </ul>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudas a Empleados.</li> <li>• Beneficios COOPERATIVA CNE</li> </ul>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>La CNE aplica programas que incentiven el desarrollo cultural y deportivo de nuestros colaboradores, esto se realiza mediante programa de afiliaciones al Club Deportivo y Cultural Julio Sauri.</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones en Actividades Culturales y Deportivas.</li> </ul>	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	La CNE ha identificado sus socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y ha establecido relaciones.  Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Relación y Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2016-2017</li><li>• Catálogo de Proveedores.</li><li>• Tabla Evaluación Periódica de Proveedores.</li><li>• Registro de Evaluación Periódica 2016-2017.</li></ul>	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	La CNE desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración adecuados dirigidos a cumplir con su compromiso de ahorro y uso eficiente de la energía.  Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Relación y Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2016-2017</li><li>• Listado de Auditorías Energéticas a Instituciones.</li><li>• Guías de ahorro y eficiencia energética.</li></ul>	

<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación y Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2016-2017.</li> </ul>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación y Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2016-2017.</li> <li>• Matriz de seguimiento de contratos 2016-2017.</li> <li>• Informe de cumplimiento Plan Estratégico.</li> </ul>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La CNE se mantiene actualizando su Plan Estratégico cada vez que lo considera necesario.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Seguimiento Plan Estratégico y Plan Operativo.</li> </ul>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación y Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2016-2017.</li> </ul>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.</p>	<p>La CNE cuenta con un banco de elegibles y se maneja con la Ley 41-08.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco de Elegibles Recursos Humanos.</li> <li>• Ley 41-08.</li> </ul>	

<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>La CNE mantiene intercambios de buenas prácticas con los socios a través del uso del benchlearning y el benchmarking. Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz Seguimiento a Benchmarking / Beanchlearning.</li> <li>• Listas de Asistencia Benchlearning / Beanchmarking.</li> </ul>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>La CNE selecciona los proveedores aplicando la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios y se basa en la Plataforma del Sistema Integral de Gestión Financiera (SIGEF) para su selección.  Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 340-06 de compras y contrataciones.</li> <li>• Plataforma SIGEF.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>La CNE como forma de mantener una política proactiva de información.  Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Charlas en instituciones.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas en centros educativos.</li> <li>• Charlas difusión uso racional de energía.</li> <li>• Listado Charlas Uso Racional de Energía.</li> <li>• Guía de servicios.</li> <li>• Oficina de acceso a la información pública.</li> <li>• Videos youtube.</li> </ul>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantamiento de Datos Proyectos de Energías Renovables Comunidades Aisladas.</li> <li>• Informe Proyecto Electrificación Fotovoltaica.</li> <li>• Listas de Beneficiarios Proyecto Plan de Desarrollo Fotovoltaico.</li> <li>• Levantamiento datos comunitarios Proyecto Bombillas de Sol.</li> <li>• Acuerdo de Cooperación CNE/BEPENSA.</li> <li>• Documentos Pacto Eléctrico.</li> <li>• Acuerdo ADR.</li> <li>• Imágenes del buzón de sugerencias del cliente de la CNE y de la Dirección Nuclear.</li> <li>• Encuestas de Satisfacción al Cliente Externo.</li> <li>• Operativo Médico Jornada de Salud el Semillero.</li> <li>• Fotos Charlas Salud y Uso Racional de Energía.</li> </ul>	

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Como vías de incentivo de involucración de los ciudadanos clientes con la CNE, existen diversos canales y la página web.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo.</li> <li>• Formulario Comentarios, Quejas y/o Sugerencias.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Página web.</li> <li>• Levantamiento de datos proyectos comunidades aisladas.</li> </ul>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento Buzón de Sugerencias Externo.</li> <li>• Encuestas de satisfacción.</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>La organización asegura la transparencia en su funcionamiento así como de su proceso de toma de decisiones.</p> <p>Evidencias a presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Transparencia página web.</li> <li>• Portal Documentos y Publicaciones.</li> <li>• Revista Visión Energética.</li> <li>• Memorias institucionales anuales.</li> <li>• Informes anuales de actuaciones del sector energético.</li> </ul>	

6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biodigestores operando en el país.</li> <li>• Programa de medición neta.</li> </ul>	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	La CNE ha desarrollado una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de Servicios.</li> <li>• Sección Servicios Página Web.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Evidencias a presentar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Levantamientos datos comunidades insertas en los proyectos</li> </ul>	

#### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Institucional 2017.</li> <li>• Documentos Departamento Financiero.</li> <li>• Plan operativo Departamento financiero.</li> </ul>	

<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación del Comité de Compras.</li> <li>• Unidad de Control Interno.</li> <li>• Sistema SIGEF.</li> <li>• Análisis de riesgos proceso Departamento Financiero.</li> </ul>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>La CNE asegura la transparencia financiera y presupuestaria.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Institucional.</li> <li>• Libramientos y trámites administrativos en SIGEF.</li> <li>• Envío Estados Financieros Semestrales a DIGECOG.</li> <li>• Unidad de Control Interno.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>La CNE ha mantenido una gestión rentable eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Institucional.</li> <li>• Certificación de Fondos.</li> <li>• Sistema SIGEF.</li> <li>• Sistema Tstone.</li> <li>• Portal Transaccional del Estado</li> <li>• Informe Contabilidad de Costos</li> <li>• Unidad de Control Interno.</li> </ul>	

<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Departamento Administrativo.</li> <li>• Plan Plurianual.</li> <li>• Programas de presupuesto por proyectos.</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones.</li> <li>• Presupuestos energéticos.</li> </ul>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>La CNE mantiene descentralizadas sus responsabilidades financieras delegadas a través de la División de Contabilidad, División de Presupuesto y División de Tesorería.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa Departamento Financiero.</li> <li>• Informes Departamento Financiero.</li> </ul>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>La institución fundamenta las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis costo beneficio, Sostenibilidad y Retorno de la Inversión.</li> <li>• Ética.</li> <li>• Informes proyectos DFAURE.</li> <li>• Acta comité de compras.</li> </ul>	

8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Los datos de resultados de impacto se incluyen en el informe de ejecución de ingresos y egresos que realiza el Departamento Financiero anualmente.  Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe ejecución de ingresos y egresos 2016.</li> </ul>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Capacitación.</li> <li>Carpeta Actualización de Conocimientos.</li> <li>Informes actividades formativas.</li> <li>Talleres desarrollados por la institución.</li> <li>Matriz Gestión del Conocimiento.</li> </ul>	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. (Ver en fase de visita).</li> <li>Carpeta Actualización de Conocimientos.</li> </ul>	
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la	Las áreas sustantivas de la CNE revisan y actualizan periódicamente las carpetas virtuales permitiendo controlar constantemente la información y el	

<p>planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico.</li> <li>• Documentos Sistema de Gestión de la Calidad (ver en fase de visita).</li> <li>• Acciones correctivas.</li> <li>• Carpetas virtuales áreas sustantivas</li> <li>• Servidores.</li> <li>• Backup.</li> <li>• Levantamiento necesidades de capacitación.</li> <li>• Convocatorias a cursos.</li> <li>• Matriz necesidades grupos de interés.</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>Los canales internos que utiliza la CNE para difundir la información a toda la organización se establecen a través de correos internos y carpetas virtuales y otros métodos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos internos de las áreas funcionales, ratificando informaciones difundidas por la institución.</li> <li>• Actas de reuniones internas de las áreas.</li> <li>• Murales internos.</li> <li>• Carpetas compartidas de las diferentes áreas.</li> </ul>	

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de documentos SGC.</li> <li>• Registros de formación y reuniones recibidos por recursos humanos.</li> <li>• Matriz de adiestramientos.</li> <li>• Procesos.</li> <li>• Benchlearning- Conoce las unidades de trabajo de tu CNE.</li> <li>• Carpeta Actualización de Conocimientos.</li> <li>• Manuales redactados.</li> </ul>	
<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web.</li> <li>• Redes Sociales.</li> <li>• Notas de prensa.</li> <li>• Sección de Sugerencias en Página WEB.</li> <li>• Buzón de sugerencias.</li> <li>• SIEN, OLADE.</li> <li>• Revista Visión Energética.</li> </ul>	
<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta Actualización de conocimientos.</li> <li>• Servidores.</li> <li>• Documentos SGC (ver en fase de visita).</li> <li>• Procedimiento Backup departamento de Informática.</li> <li>• Matriz Gestión del Conocimiento.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La CNE ha diseñado la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos, instructivos y formatos del Departamento Tecnología.</li> <li>• Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos.</li> <li>• Plan operativo 2017 Departamento Tecnología de la Información.</li> </ul>	
<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación Relación Costo-Efectividad Proyecto Upgrade Central Telefónica CNE</li> <li>• Fichas técnicas con las especificaciones de las maquinas nuevas y sustituidas</li> <li>• Cuadro comparativo de los equipos</li> <li>• Cuadro comparativo del consumo energético equipos anteriores vs actuales.</li> <li>• Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos.</li> </ul>	
<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las</p>	<p>La organización asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología.</p>	

<p>capacidades de las personas.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Laserfiche Client y Forms.</li> <li>• Sistema Tstone.</li> <li>• Sistema Solar Computer.</li> <li>• Sistema Dia Lux.</li> <li>• Sistema Power Log.</li> <li>• Sistema Power Vision.</li> <li>• Sistema Autocad.</li> <li>• Sistema Smart View.</li> <li>• Sistema Illustrator.</li> <li>• Sistema Photoshop.</li> <li>• Sistema Indesign.</li> <li>• Sistema Hootsuite.</li> <li>• Impresoras multifuncionales.</li> </ul>	
<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión de proyectos y tareas</li> <li>• La gestión del conocimiento</li> <li>• Las actividades formativas y de mejora</li> <li>• La interacción con los grupos de interés y asociados</li> </ul> <p>El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas</p>	<p>La gestión de proyectos y tareas se hace a través de gestores de seguimiento.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software Laserfiche Client y Forms.</li> <li>• Matriz del conocimiento</li> <li>• Carpeta actualización del conocimiento.</li> <li>• Actividades formativas y de mejora.</li> <li>• Capacitaciones virtuales.</li> <li>• Página web.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Servicios online.</li> <li>• Correos internos y externos.</li> <li>• Seguimiento Plan Operativo.</li> <li>• Migraciones tecnológicas.</li> <li>• Plan de Capacitación.</li> </ul>	

<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>La CNE ha definido como las TIC pueden ser utilizadas para la mejora del servicio prestado.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios online.</li> <li>• Proceso ventanilla única.</li> <li>• Página web.</li> <li>• Redes sociales.</li> </ul>	
<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas TICs.</li> <li>• Servicios online.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Página web.</li> </ul>	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>La CNE se mantiene siempre atenta a las innovaciones tecnológicas y realiza la revisión de su política en caso de ser necesario.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios de revisión de equipos</li> <li>• Manual de políticas tecnológicas.</li> <li>• Copia licencia FireWall.</li> <li>• Órdenes de compra tecnología.</li> <li>• Sistema de Información Geográfica (GIS).</li> <li>• Premio RECAM Proyecto más innovador de la Región-GIS.</li> </ul>	

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>La CNE toma en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impresoras Multifuncionales.</li> <li>• Programa Zona de Reciclaje.</li> <li>• Comunicación interna uso documentación digital.</li> <li>• Carpetas virtuales.</li> <li>• Copia Licencia Firewall.</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios / puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Readecuación de las áreas.</li> <li>• Acceso transporte público (Sede Central, Dirección Nuclear, Oficina Santiago).</li> <li>• Área cercana parqueo empleados y clientes.</li> </ul>	
<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Readecuación de las áreas.</li> <li>• Ambiente climatizado.</li> <li>• Sistema de seguridad.</li> <li>• Mobiliario ergonómico.</li> <li>• Acceso transporte público (Sede Central, Dirección Nuclear, Oficina Santiago).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despachos transparentes</li> </ul>	
<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>La división de Servicios Generales dentro del Departamento Administrativo, se encarga de asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de Infraestructura y Equipos.</li> <li>• Mantenimiento Vehicular.</li> <li>• Control de Chequeo Periódico de Vehículos y Motocicletas.</li> <li>• Control Abastecimiento de Combustibles Plantas Eléctricas.</li> <li>• Control General de Recarga de Extintores.</li> <li>• Control y Reporte de Mantenimiento Correctivo.</li> <li>• Programa de Mantenimiento Preventivo.</li> <li>• Calendario de Mantenimiento Preventivo de Equipos</li> <li>• Servicios de Mantenimiento Preventivo</li> <li>• Mantenimiento de Equipos Informáticos.</li> <li>• Backup y Protección de la Información</li> <li>• Servicios Informáticos.</li> <li>• Sistema de Soporte Tikects Tecnología</li> <li>• Copiadoras centralizadas.</li> </ul>	

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Fotovoltaico.</li> <li>• Sistema GPS en vehículos.</li> <li>• Formulario de Asignación de Vehículo de Motor.</li> <li>• Control de chequeos periódicos.</li> <li>• Circulares que promueven medidas de ahorro y eficiencia energética y una conducta ecológica responsable.</li> </ul>	
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicaciones con conexión a transporte público (Sede Central, Dirección Nuclear, Oficina Santiago).</li> <li>• Área cercana parqueo empleados y clientes.</li> <li>• Aparcamientos especiales.</li> </ul>	
<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>La CNE ha desarrollado y mantiene una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo Green Love.</li> <li>• Correos Green Love.</li> <li>• Circulares que promueven medidas de ahorro y eficiencia energética y el reciclaje.</li> </ul>	
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>En caso de algún fenómeno natural, las instalaciones de la CNE no cuentan con la seguridad necesaria para ponerlas a disposición</p>	

	<p>de la comunidad local ya que todas las divisiones están hechas en cristal transparente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de las divisiones.</li> </ul>	
--	---	--

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

**SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	<p>La CNE Cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad Certificado bajo los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos ISO 9001:2015.</li> <li>• Printscreen carpeta pública Gestión de la calidad. (ampliar en fase de visita) .</li> </ul>	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos ISO 9001:2015.</li> <li>• Printscreen carpeta pública Gestión de la calidad (ampliar en fase de visita).</li> <li>• Manual de Cargos.</li> </ul>	

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>La CNE ha elaborado el Plan Estratégico Institucional 2015-2018, que contiene los objetivos de la organización, alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico 2015-2018.</li> <li>• Registros de reunión con los grupos de interés. Año 2016 y 2017.</li> <li>• Avances Plan Estratégico Institucional 2018-2020.</li> <li>• Matriz Análisis de Riesgos y oportunidades del Proceso Planificación Estratégica.</li> <li>• Matriz de Partes Interesadas.</li> <li>• Seguimiento Planes operativos.</li> <li>• Seguimiento al Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• Análisis FODA CNE 2017.</li> <li>• Informe Árbol de Problemas.</li> <li>• Software ISOTools SGC.</li> </ul>	
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La Planificación Estratégica de la CNE es el punto de partida para la elaboración de los proyectos de la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2015-2018.</li> <li>• Informes de Seguimiento al Plan Operativo Institucional.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Cuatrimestral de Indicadores.</li> <li>• Seguimientos Proyectos Plan Estratégico.</li> </ul>	
<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>El Sistema de Gestión de la calidad (SGC), involucra a los empleados en la elaboración de sus procesos, entre otras estrategias que se utilizan.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación Interna: Gestión de la Calidad Te Informa.</li> <li>• Solicitudes de cambios a procedimientos, formatos y manuales.</li> <li>• Lista de asistencia socialización de procedimientos.</li> <li>• Actas de reunión seguimiento a las sugerencias y quejas de los clientes 2016/2017.</li> <li>• Informe Revisión por la Dirección</li> <li>• Informe cuatrimestral de Indicadores por proceso.</li> <li>• Informe de seguimiento de Plan Operativo.</li> <li>• Coordinación Reuniones PEI.</li> <li>• Informe Evaluación Carta Compromiso MAP 2016.</li> <li>• Fotos encuentros con los grupos de interés.</li> <li>• Aportes Política de Calidad.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de Reunión Seguimiento resultados Encuesta 2016-2017.</li> <li>• Correos Aprobación de Documentos.</li> </ul>	
6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico 2015-2018.</li> <li>• Plan Operativo 2016/2017.</li> <li>• Matriz de proyectos Sistema Nacional de Inversión Pública.</li> </ul>	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 125-01 y su Reglamento de Aplicación.</li> <li>• Ley 57-07 y su Reglamento de aplicación.</li> <li>• Reglamento de Medición Neta</li> <li>• Acta y lista de asistencia Directorio de fecha 2 de marzo 2017.</li> <li>• Comunicación del Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo de fecha 11 de enero de acuse de solicitud de modificación de la Ley 125-01.</li> </ul>	
8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>El Sistema de Gestión de la Calidad Certificado bajo los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2015, maneja el procedimiento Creación, Medición y Análisis de Datos de Indicadores.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes medición de indicadores.</li> <li>• Procedimiento Creación, Medición y Análisis de Datos (PR DGC 011).</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Evaluación Carta compromiso 2016.</li> </ul>	
<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secciones de servicios online página WEB.</li> <li>• Tabla de Servicios disponibles online página web.</li> <li>• Certificaciones NORTIC.</li> <li>• Laserfiche Audit Trail par monitoreo de las TICS.</li> <li>• Informe de Monitoreo y Evaluación de TICS.</li> <li>• Evidencias ArcGis.</li> </ul>	
<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Como parte de la cultura institucional de mejora continua, la CNE procura mantenerse al día con las mejores prácticas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CNE participa en 4to taller de prospectiva energética, El Nuevo Diario.</li> <li>• Visita de CNE en Punta Catalina y Foto.</li> <li>• Fotos de visita a CEM.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>La CNE cuenta con la los procesos de la Dirección Nuclear.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos controlados de la Dirección Nuclear ante el SGC.</li> <li>• Manual de Cargos MN DRH 003.</li> <li>• FO PDE 007 v0 - Guía de servicios de la Comisión Nacional de Energía.</li> </ul>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>La CNE utiliza diversos métodos para recibir la retroalimentación de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de Satisfacción al Cliente Externo mayo-noviembre 2016 y mayo 2017.</li> <li>• Encuestas diarias recibidas a través de los buzones.</li> <li>• Procedimiento PR DGC 007 v6 - Satisfacción del Cliente Externo.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Lista de Asistencia grupos de interés POI 2017. .</li> <li>• Resultados encuesta extraordinaria</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>La organización mantiene un contacto directo con los ciudadanos /clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de Satisfacción al Cliente Externo mayo-noviembre 2016 y mayo 2017.</li> <li>• Actas de reunión y lista de asistencia a seguimiento resultado encuestas. 2017</li> <li>• Carta compromiso.</li> <li>• Evaluación MAP a Carta Compromiso al Ciudadano 2016.</li> </ul>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>La CNE a través de las encuestas, buzones y reuniones dirigidos a los grupos de interés los involucra en la prestación del servicio, así como otros canales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de reunión y lista de asistencia comité de calidad seguimiento a resultados de encuestas.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Mi primera experiencia.</li> <li>• Lista de pasantes de universidades, escuelas y colegios.</li> <li>• Lista de asistencia Taller Función Pública.</li> </ul>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>La CNE tiene documentado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad con la Norma ISO 9001:2015, el involucramiento de los ciudadanos clientes en las mejoras de los procesos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes Online página Web institucional.</li> <li>• Pestaña servicios online página Web.</li> <li>• Resultados Encuestas 2016-2017.</li> <li>• Matriz de seguimiento a sugerencias y quejas de los clientes.</li> </ul>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>La CNE mantiene las informaciones y servicios que ofrece, colgadas en la página web institucional y utiliza otros medios.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción con redes sociales.</li> <li>• Página Web Institucional.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección Noticias página Web.</li> <li>• Información por las redes sociales notificándoles a los usuarios que ya pueden solicitar vía Web servicios de Incentivos fiscales.</li> </ul>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Front Page Página Web institucional.</li> <li>• Sección Noticias Página Web</li> <li>• Sección Atención al Cliente página Web</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Interacción redes sociales/ Promoción de los servicios/servicios online/horario de servicios.</li> <li>• Boletín Vision Energética.</li> </ul>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>A través del procedimiento de Satisfacción al Cliente Externo (PR DGC 007), controlado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se le da respuesta a los requerimientos del cliente/ ciudadano.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PR DGC 007 v6 – Manejo de Quejas y Satisfacción del Cliente Externo.</li> <li>• Encuestas Comentarios, Quejas y Sugerencias al Cliente (FO DGC 009).</li> <li>• Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo (FO DGC 010).</li> <li>• FO DRH 015 v0 - Comentarios, Quejas y Sugerencias de Clientes Internos.</li> <li>• IT DRH 002 vI - Gestión de Comentarios Quejas y Sugerencias del Cliente Interno.</li> <li>• Procedimiento Satisfacción del Cliente Interno.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>La CNE cuenta con la Guía de Servicios, esta se mantiene colocada a disposición de sus colaboradores/socios y del público en general en la página Web institucional.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FO PDE 007 v0 -Guía de servicios de la Comisión Nacional de Energía.</li> <li>• Evidencia Proyecto Ventanilla Única.</li> </ul>	

<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo CNE-IDAC</li> <li>• Acuerdo CNE-CAASD</li> <li>• Acuerdo CNE-CNDC</li> <li>• Acuerdo CNE-BEPENSA</li> <li>• Memorándum de Entendimiento CNE-KEPCO</li> <li>• Noticias publicadas sobre firmas de acuerdos.</li> </ul>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La CNE se mantiene constantemente en alianza con los socios desarrollando mejoras para la prestación del servicio.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencias Ventanilla Única.</li> <li>• Actas de reunión y listas de asistencia Ley Eficiencia Energética.</li> <li>• Versión preliminar Ley de Eficiencia Energética.</li> <li>• Conferencia Ley Eficiencia Energética.</li> </ul>	
<p>4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de Planificación Energética.</li> <li>• Coordinación Ley de Eficiencia Energética.</li> <li>• Proyecto Ventanilla Única.</li> <li>• Publicación curso CEM.</li> <li>• Curso Certificación RED.</li> <li>• Metas Presidenciales.</li> </ul>	

<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo CNE-CAASD.</li> <li>• Mesa Planificación Energética.</li> <li>• Listado de Auditorias ejecutadas en Coordinación con el Ministerio de Industria y Comercio.</li> </ul>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>Con la implementación de la ISO 9001:2015, el Sistema de Gestión de la Calidad ha implementado la gestión por procesos, por lo que los procesos han sido integrados en todas las unidades de trabajo en un formato estandarizado.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencias estandarización de Informes Técnicos.</li> <li>• Convocatoria e interacción Elaboración de planes operativos.</li> <li>• Lista de asistencia Planes Operativos 2016 y 2017.</li> <li>• Planes Operativos 2016 y 2017.</li> </ul>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos.</li> <li>• Pantalla Software LaserFiche Client y Forms.</li> <li>• Carpeta Pública Dirección de Planificación.</li> <li>• Carpeta Publica Gestión de la Calidad (ampliar en fase de visita)</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Se realizan encuestas para medir la imagen global de y la reputación de la CNE.  Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Resultados encuestas satisfacción cliente externo, mayo y noviembre 2016, mayo 2017.</li><li>• Publicación Informe encuesta realizada por el MAP.</li><li>• Informe Encuesta realizada por el MAP.</li><li>• Informe buzón de sugerencias.</li><li>• Interacciones de Redes Sociales.</li><li>• Resultados encuesta MAP seguridad de la información.</li></ul>	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	La CNE involucra y da participación a los ciudadanos/clientes a través de una constante interacción en las redes sociales y otros medios de interés.	

	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción redes sociales.</li> <li>• Matriz de seguimiento sugerencias de los clientes 2016 y 2017.</li> <li>• Seguimiento Buzón de sugerencias</li> <li>• Encuestas satisfacción cliente externo, mayo y noviembre 2016 y mayo 2017.</li> </ul>	
<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapas acceso oficinas en transporte público.</li> <li>• Carta compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Informes de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016 y 2017.</li> <li>• Informes Encuestas de Satisfacción al cliente externo 2016 y 2017.</li> </ul>	
<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>Los usuarios son entrevistados en la encuesta semestral realizada por el departamento de gestión de la calidad y la Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016 y 2017.</li> <li>• Sección Transparencia página Web.</li> <li>• Encuestas satisfacción cliente externo, 2016 y 2017.</li> </ul>	

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas satisfacción cliente externo, mayo y noviembre 2016, mayo 2017.</li> <li>• Certificación ISO 9001:2015.</li> <li>• Premios a la calidad 2011, 2013, 2014 y 2015 y 2016.</li> <li>• Informes de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016 y 2017.</li> <li>• Premio ESQR recibido en Londres.</li> <li>• Resolución del MAP sobre renovación Carta Compromiso.</li> </ul>	
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado Grupos de Interés y CNE</li> <li>• Guía de servicios.</li> <li>• Carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Resolución del MAP renovación carta compromiso.</li> <li>• Informes de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016 y 2017.</li> <li>• Fotos Paneles solares CNE</li> <li>• Cantidad de personas por sexo, que ha recibido los servicios de charlas</li> </ul>	
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>En las encuestas realizadas por la CNE a los clientes/ciudadanos se refleja la confianza, calidad y transparencia de las informaciones disponibles en medios, físicos y digitales,</p>	

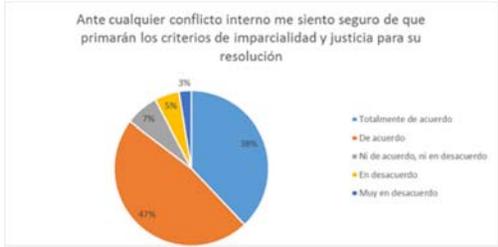
	<p>escritos y publicados en lenguaje sencillo para facilidad de todo público y adaptada a los diferentes grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web CNE.</li> <li>• Carta compromiso al ciudadano.</li> <li>• Guía de servicios.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Canal de youtube.</li> <li>• Encuestas satisfacción cliente externo, mayo y noviembre 2016, mayo 2017.</li> <li>• Resolución del MAP renovación Carta compromiso.</li> <li>• Informes de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016 y 2017.</li> <li>• Publicación de encuesta realizada por el MAP.</li> <li>• Informe Buzón de sugerencias cliente externo.</li> </ul>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>La correcta recepción de la información la CNE la mide a través de encuestas a los clientes y grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo mayo, Noviembre 2016 y Mayo 2017.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016 y 2017.</li> </ul>	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	<p>Semestralmente se realiza la encuesta de satisfacción al cliente externo además están disponibles los buzones.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados encuestas semestrales, mayo y noviembre 2016, mayo 2017.</li> <li>• Seguimiento a los buzones de sugerencias.</li> <li>• Informes de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016 y 2017.</li> </ul>	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Para medir la confianza de los clientes/ciudadanos hacia la organización se realizan las encuestas semestrales y anuales. También están disponibles los buzones de sugerencias.</p> <p>Evidencias a presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016 y 2017.</li> <li>• Informe Buzón de sugerencias cliente externo.</li> <li>• Resultados de encuesta realizada por el MAP.</li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>La CNE implica los grupos de interés, a través de las encuestas de satisfacción al cliente externo que se realiza semestralmente y la encuesta de prestación del servicio que se realiza cada año., entre otros medios disponibles.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados encuestas de satisfacción 2016 y 2017.</li> <li>• Matriz de seguimiento quejas y sugerencias de los clientes.</li> <li>• Informe de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016 y 2017.</li> <li>• Actas de reunión seguimiento a resultados de la encuesta de satisfacción al cliente externo mayo y noviembre 2016 y mayo 2017.</li> <li>• Procedimiento Satisfacción del Cliente Externo.</li> <li>• Informe Encuesta Extraordinaria.</li> </ul> <p>A través del Sistema de Gestión de la Calidad se implementa el PR DGC 007 v6 - Satisfacción del Cliente Externo, así como también se le da cumplimiento a la Carta Compromiso.</p>	

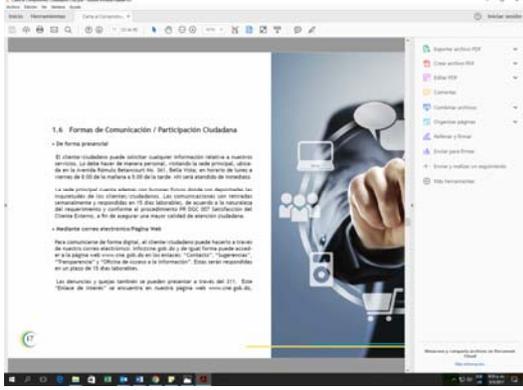
<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007.</li> <li>• Actas de reunión seguimiento encuesta de satisfacción al cliente externo 2016 y 2017.</li> <li>• Seguimiento quejas.</li> <li>• Cuadro de cantidad de quejas recibidas y respondidas.</li> </ul> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla y gráficos de solicitudes servicios online 2016 y 2017.</li> <li>• Sección de servicios online página Web.</li> <li>• Sección transparencia página Web.</li> </ul> <p>En la encuesta de clima laboral que se realiza cada año, se consultan los empleados respecto a <i>“Ante cualquier conflicto interno me siento seguro de que primaran los criterios de imparcialidad y justicia para su resolución”</i>.</p>  <table border="1"> <caption>Ante cualquier conflicto interno me siento seguro de que primarán los criterios de imparcialidad y justicia para su resolución</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Muy en desacuerdo</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	38%	De acuerdo	47%	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7%	En desacuerdo	3%	Muy en desacuerdo	5%	
Categoría	Porcentaje													
Totalmente de acuerdo	38%													
De acuerdo	47%													
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7%													
En desacuerdo	3%													
Muy en desacuerdo	5%													

<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Clima Laboral 2017</li> <li>• Informes encuesta sobre la prestación del servicio CNE, 2016 y 2017.</li> <li>• Cuadro de empleados CNE</li> </ul> <p>Anualmente con el Plan Operativo, se realiza una actualización del listado de agentes y grupos de interés. En reuniones con los mismos, se proceden a recopilar todas sus necesidades y expectativas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías/videos de las jornadas de trabajo con los grupos de interés.</li> <li>• Minuta de las reuniones con los grupos de interés sobre el POA 2018.</li> <li>• Listas de asistencia con los grupos de interés 2016 y 2017.</li> <li>• Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo 2016 y 2017.</li> </ul>	
---	---	--

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La CNE brinda un horario de atención para los diferentes servicios, este es de lunes a viernes de 8:00 a.m.-5:00 pm. Dicho horario, ubicación, y datos de interés están contenidos en la Carta Compromiso.</p>	

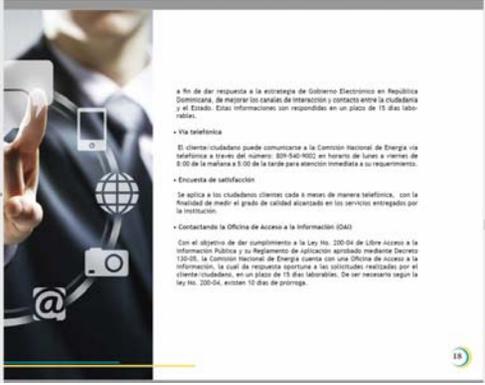
Documento Externo  
SGC-MAP

	 <p>Además se realizan encuestas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016 y 2017.</li> <li>• Carta compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Informe Encuestas Satisfacción.</li> </ul>	
<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados encuesta de satisfacción al cliente externo, mayo y noviembre 2016 y mayo 2017.</li> <li>• Guía de servicios página web.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Resolución MAP renovación Carta Compromiso.</li> </ul>	
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Los resultados arrojados por la encuesta sobre la prestación del servicio en lo que</p>	

	<p>tiene que ver con “<i>cómo considera los costos ofrecidos por la CNE para el servicio solicitado</i>” El 80% los considera normal”.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de servicios página web.</li> <li>• Costos servicios CNE.</li> <li>• Informe de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016 y 2017.</li> </ul>	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016 y 2017.</li> <li>• Laserfiche Forms y client.</li> </ul>	

#### Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número de canales de información y su eficiencia.	La CNE cuenta con la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), que da cumplimiento a la Ley 200-04, cada día la organización se esfuerza por brindar un mejor servicio a los ciudadanos, de hecho recientemente ha colocado la OAI en el área de recepción para que los clientes puedan tener un mejor acceso.	

	 <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Print Screen Sección Transparencia.</li> <li>• Interacción redes sociales.</li> <li>• Solicitudes online recibidas por OAI.</li> <li>• Foto oficina de acceso a la información.</li> <li>• Carta compromiso al ciudadano.</li> </ul>	
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios online solicitados 2016/2017</li> <li>• Página Web mejorada.</li> <li>• Datos visitas página web 2015-2016</li> <li>• Cuadro comparativo visitas Web</li> </ul>	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>La Oficina de Acceso a la información hace una publicación cada cuatro meses en el portal de transparencias del <i>Informe de Estadísticas y Balances Oficina de Acceso a la Información</i>, donde los clientes ciudadanos pueden visualizar la forma en que la organización cumple con los</p>	

	<p>objetivos de rendimiento propuestos, especificando la cantidad de solicitudes tramitadas y los plazos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Informes de Estadísticas y Balances Oficina de Acceso a la Información 2016 y 2017.</i></li> <li>• <i>Printscreen Sección Web Oficina de acceso a la información/Informes estadísticos.</i></li> </ul>	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	<p>A la fecha no se han registrado actuaciones del Defensor Público relacionadas con la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A.</li> </ul>	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	<p>La página Web fue reestructurada y redireccionada con el gob, actualmente es más amigable y fácil de navegar para buscar información, fruto de esto podemos evidenciar que en el año 2015, visitaron la página 12,825 personas, mientras que en el 2016 la visitaron 23,359 personas, incrementando la cantidad de usuarios en un 83%.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación Nortic A5.</li> <li>• Datos visitas página web.</li> <li>• Cuadro comparativo visitas Web.</li> </ul>	

**Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro número de quejas y tiempo de procesamiento.</li> <li>• Cuadro Comparativo Visitas Web</li> <li>• Datos Visitas Pagina Web 2015-2016</li> <li>• NORTIC A5-2015</li> </ul> <p>La CNE cuenta con el procedimiento de Producto No conforme, para dar cumplimiento a uno de los puntos de la Norma ISO 9001:2015. En ese sentido, se monitorea.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro número expedientes devueltos o repetidos.</li> </ul> <p>Los resultados de las últimas encuestas aplicadas a los ciudadanos clientes en el año 2016 y 2017 muestran un nivel de satisfacción de 99% lo que indica que cumplimos con los estándares de servicios.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de encuestas de satisfacción al cliente externo, 2016 y 2017.</li> </ul>	

## **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de...

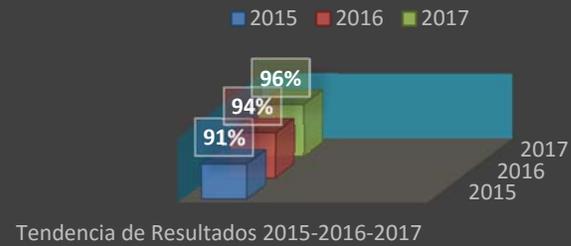
### **SUBCRITERIO 7.1.Mediciones de la percepción.**

**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>								
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<div data-bbox="863 565 1692 1058"> <p style="text-align: center;"><b>PERCEPCIÓN DEL EMPLEADO SOBRE "CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS CONTRIBUYE A ELEVAR LA CREDIBILIDAD E IMAGEN DE LA INSTITUCION</b></p> <table border="1"> <caption>Tendencia de Resultados 2015-2016-2017</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Encuesta de Clima Laboral 2015-2016-2017.</li> <li>• Encuestas de Satisfacción al Cliente Externo 2015-2016 y 2017.</li> <li>• Certificaciones NORTIC.</li> <li>• Premio ESQR recibido en Londres.</li> <li>• Premios CAF.</li> <li>• Premio RECAM.</li> <li>• Certificados ISO 9001:2015.</li> </ul>	Año	Porcentaje	2015	97%	2016	97%	2017	98%	
Año	Porcentaje									
2015	97%									
2016	97%									
2017	98%									

2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.

### PERCEPCIÓN DEL EMPLEADO SOBRE "COMO SE TOMAN LAS DECISIONES Y EL NIVEL EXISTENTE DE DELEGACIÓN Y EMPODERAMIENTO"

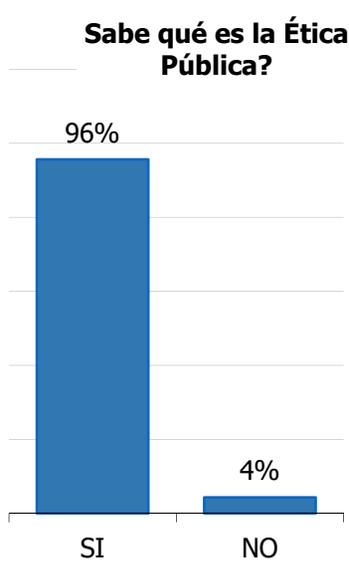
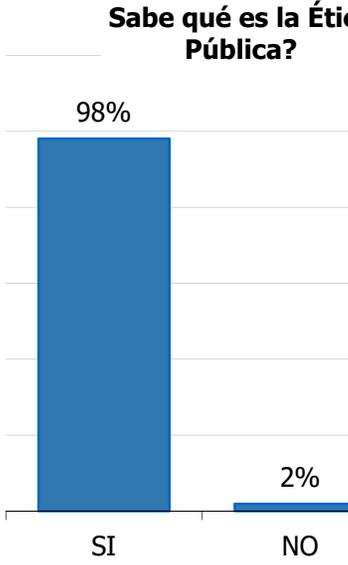


### PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "EL CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DIVULGADOS POR LA INSTITUCIÓN"

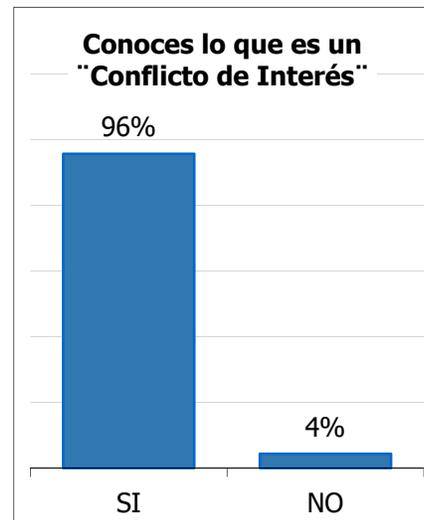


Se Evidencia en:

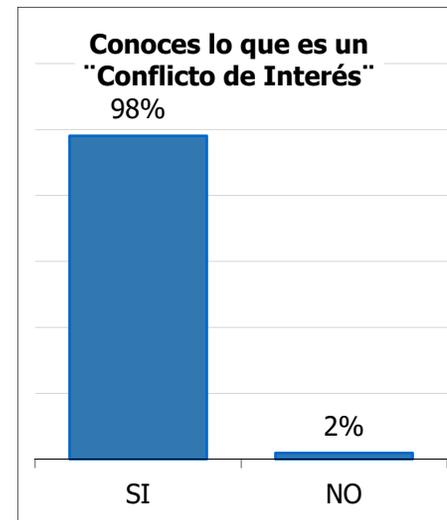
- Informe Encuesta de Clima 2015-2016 y 2017.

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p style="text-align: center;"><b>PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "LAS HERRAMIENTAS DE MEJORAS DEL SGC, FACILITAN EL TRABAJO Y AYUDAN A ELEVAR SU DESEMPEÑO"</b></p>  <p style="text-align: center;">Tendencia de Resultados 2015-2016-2017</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima 2013-2015 y 2016.</li> </ul>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="869 768 1234 1344"> <p style="text-align: center;"><b>Sabe qué es la Ética Pública?</b></p>  <p style="text-align: center;">2016</p> </div> <div data-bbox="1276 768 1642 1344"> <p style="text-align: center;"><b>Sabe qué es la Ética Pública?</b></p>  <p style="text-align: center;">2017</p> </div> </div>	

2016

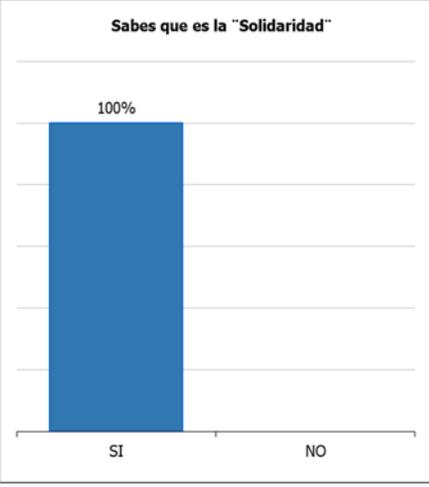
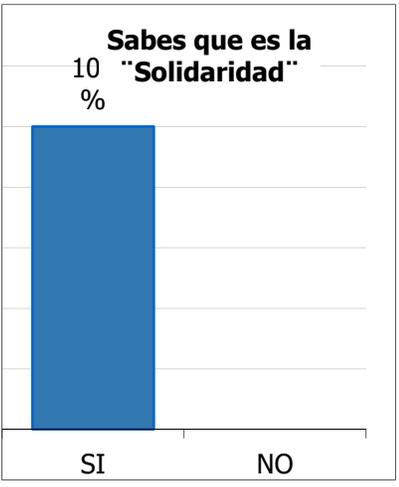


2017

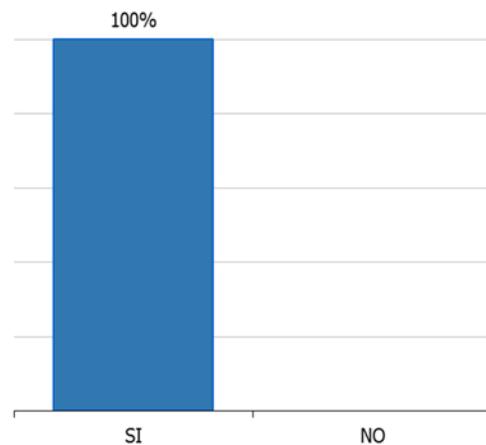


Se evidencia en:

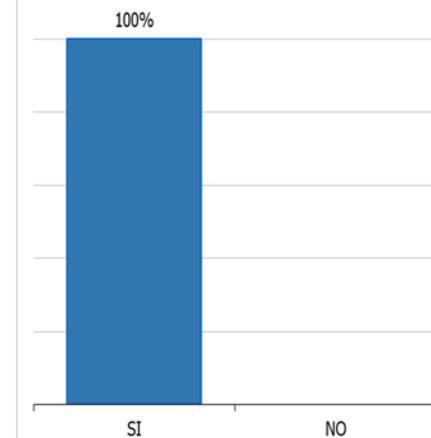
- Encuesta Sobre el Conocimiento de la Ética Institucional y el Compromiso Social de la Organización.

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "LA INSTITUCIÓN CUENTA CON CANALES Y MEDIOS ADECUADOS PARA MANTENER UNA FLUIDA COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS"</b></p> <p style="text-align: center;">■ 2015 ■ 2016 ■ 2017</p>  <p style="text-align: center;">Tendencia de Resultados 2015-2016-2017</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima 2015-2016 y 2017.</li> </ul>		
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>2016</p> 	<p>2017</p> 	

**Considera importante la participación de la CNE en actividades de Compromiso Social**



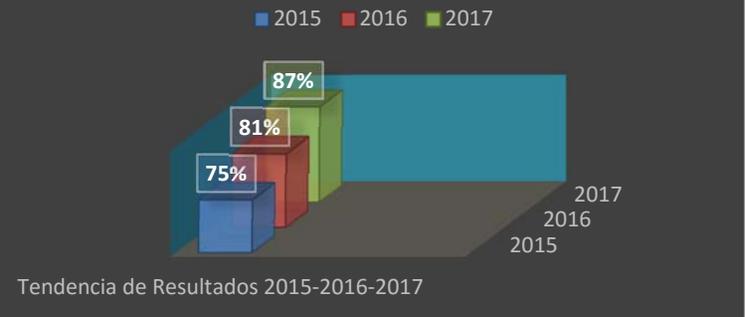
**Considera importante la participación de la CNE en actividades de Compromiso Social**

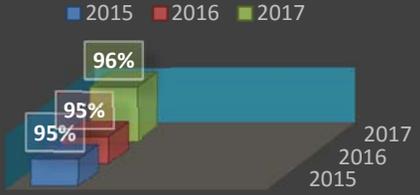
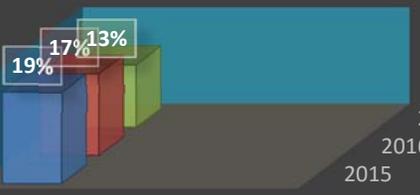


Se evidencia en:

- Encuesta Sobre el Conocimiento de la Ética Institucional y el Compromiso Social de la Organización.

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p style="text-align: center;"><b>PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "LA CAPACIDAD DE LOS DIRECTIVOS PARA DIRIGIR LOS EQUIPOS DE TRABAJO"</b></p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Tendencia de Resultados 2015-2016-2017</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>87%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Laboral 2015-2016 y 2017.</li> </ul>	Año	Porcentaje	2015	75%	2016	81%	2017	87%	
Año	Porcentaje									
2015	75%									
2016	81%									
2017	87%									

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p style="text-align: center;"><b>PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "EL SGC CONTRIBUYE A ELEVAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA LA ORGANIZACIÓN."</b></p>  <p style="text-align: center;">Tendencia de Resultados 2015-2016-2017</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Laboral 2015-2016 y 2017.</li> </ul>		
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p style="text-align: center;"><b>PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "SIENTO MAS CARGA DE TRABAJO QUE MI COMPAÑERO".</b></p>  <p style="text-align: center;">Tendencia de Resultados 2015-2016-2017</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Laboral 2015-2016 y 2017.</li> </ul>		

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p style="text-align: center;"><b>PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "LA ORGANIZACIÓN RECONOCE EL DESEMPEÑO SOBRESALIENTE".</b></p>  <p style="text-align: center;">Tendencia de Resultados 2015-2016-2017</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Laboral 2015-2016 y 2017.</li> </ul>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Laboral 2015-2016 y 2017.</li> </ul>	

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo ,cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<div data-bbox="856 370 1587 753" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Porcentaje de percepción de los empleados sobre "LA ORGANIZACIÓN VALORA Y RESPETA LA CONDICIÓN HUMANA"</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tendencia de Resultados 2015-2016-2017</p> </div> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Laboral 2015-2016 y 2017.</li> </ul>	Año	Porcentaje	2015	89%	2016	89%	2017	93%	
Año	Porcentaje									
2015	89%									
2016	89%									
2017	93%									
<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>La CNE mantiene un registro de los permisos y facilidades de los que goza el personal.</p>									

Relación de Acciones de Permisos de Maternidad, Lactancia, Permisos de estudios y Licencias Especiales (Agosto 2016- Mayo 2017)

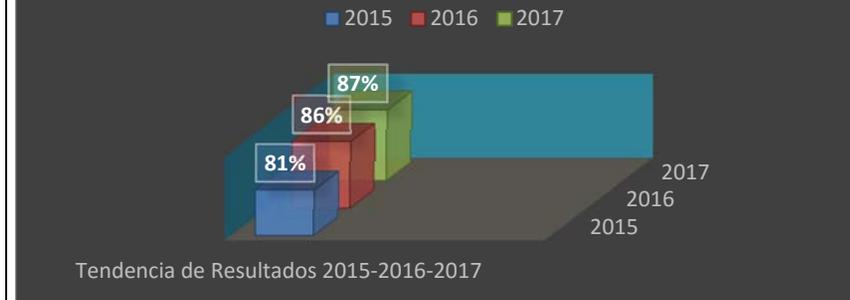


Se Evidencia en:

- Relación de permisos de maternidad, lactancia, permiso de estudio etc.

3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y EL TRATO JUSTO EN LA INSTITUCIÓN"



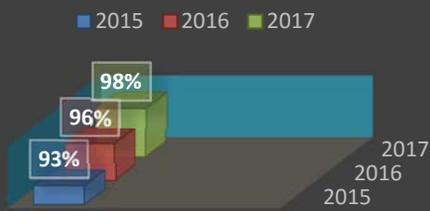
Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2015-2016 y 2017.

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "LAS CONDICIONES AMBIENTALES"</b></p>  <p style="text-align: center;">Tendencia de Resultados 2015-2016-2017</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Clima Laboral 2015-2016 y 2017.</li> </ul>	
---	--	--

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>En el departamento de Recursos Humanos se maneja la matriz de competencias, así como también se trabaja el plan de desarrollo individual. Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Competencias.</li> <li>• Plan de Desarrollo Individual.</li> <li>• Plan de Capacitación 2017.</li> </ul>	

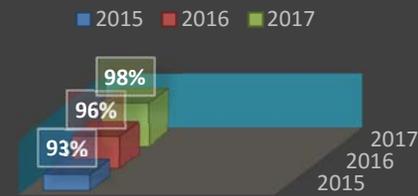
<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p style="text-align: center;"><b>PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "LA MOTIVACIÓN A PARTICIPAR EN LAS ACTIVIDADES Y PROYECTOS DEL AREA DE TRABAJO Y DE LA CNE EN SENTIDO GENERAL"</b></p>  <p style="text-align: center;">Tendencia de Resultados 2015-2016-2017</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Laboral 2015-2016 y 2017.</li> </ul>		
<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p style="text-align: center;"><b>PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "CONSIDERO QUE LA CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO QUE SE ME OFRECEN ENRIQUECEN LAS FUNCIONES QUE REALIZO"</b></p>  <p style="text-align: center;">Tendencia de Resultados 2015-...</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Laboral 2015-2016 y 2017.</li> </ul>		

**SUBCRITERIO 7.2.Mediciones del desempeño.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<div data-bbox="856 402 1575 847" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Índice de Absentismo por año</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Índice de Absentimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>0.44</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>0.34</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>0.38</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediciones índices de rotación y absentismo.</li> </ul>	Año	Índice de Absentimiento	2016	0.44	2015	0.34	2014	0.38	
Año	Índice de Absentimiento									
2016	0.44									
2015	0.34									
2014	0.38									

2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "LA MOTIVACIÓN A PARTICIPAR EN LAS ACTIVIDADES Y PROYECTOS DEL AREA DE TRABAJO Y DE LA CNE EN SENTIDO GENERAL"

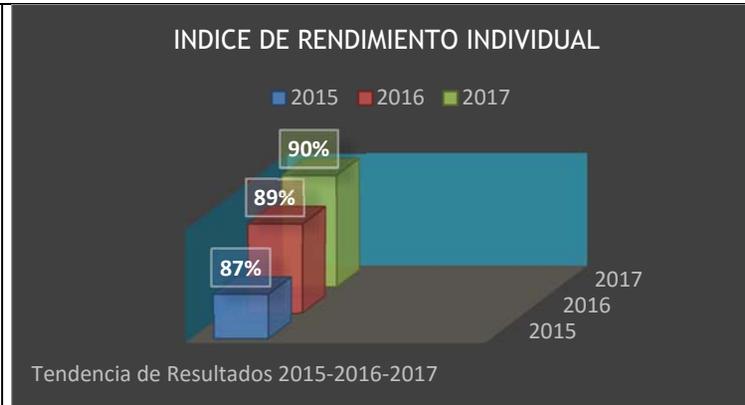


Tendencia de Resultados 2015-2016-2017

Se Evidencia en:

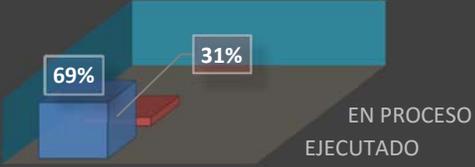
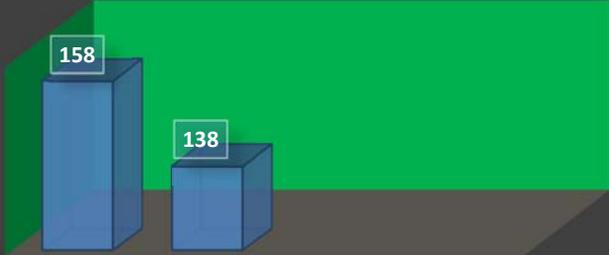
- Informe Encuesta de Clima Laboral 2015-2016 y 2017.

3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).



Se Evidencia en:

- Informes de Evaluación de Desempeño 2016-2017.

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p style="text-align: center;"><b>PLAN DE MEJORA DE LAS ACTIVIDADES DE CLIMA LABORAL</b></p> <p style="text-align: center;">■ EJECUTADO ■ EN PROCESO ■</p>  <p style="text-align: center;">EN PROCESO EJECUTADO</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mejora Clima Laboral 2016</li> </ul>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p style="text-align: center;"><b>USO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN POR PERSONAS</b></p>  <p style="text-align: center;">Cant. De Empleados    Cant. PC / Laptop</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación del Uso de la Tecnología de la Información en la CNE.</li> </ul>	

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador de Eficacia de actividades formativa</li> <li>• Informe trimestral de capacitación.</li> <li>• Plan de capacitación 2017.</li> </ul>							
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.)</p>	<p>Cada encargado de Proceso, conjuntamente con el departamento de Recursos Humanos elabora el Plan de Capacitación y este es integrado en el plan general del año cubriendo las brechas existentes.</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2017.</li> <li>• Informe Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo 2016 y 2017.</li> </ul>							
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Encuesta de Clima Laboral 2015-2016 y 2017.</li> </ul>							
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>El número de dilemas éticos reportados es de un 0%, ya que hasta la fecha no se han existido casos reportado de posibles conflictos de interés.</p> <div data-bbox="856 1015 1495 1356" data-label="Figure"> <p>The figure is a bar chart with a dark blue background and light blue bars. The title is 'Conflictos de Interes Ocurridos'. The x-axis shows the years 2016 and 2017. The y-axis represents the percentage of conflicts. Both bars are at the 0% level.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje de Conflictos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia:</p>	Año	Porcentaje de Conflictos	2016	0%	2017	0%	
Año	Porcentaje de Conflictos							
2016	0%							
2017	0%							

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia y acta de reunión Comité de Ética Pública.</li> </ul>											
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<div data-bbox="856 280 1629 756" style="background-color: #00a651; color: white; padding: 10px;"> <h3 style="text-align: center; margin: 0;">FRECUENCIA DE LA PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA EN ACTIVIDADES DE COMPROMISO SOCIAL</h3>  <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jornadas Comunitarias</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Campañas de Salud</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Plan de Desarrollo Fotovoltaico</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Proyectos "Bombillas de Sol"</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas Proyectos Bombillas de Sol.</li> <li>• Estadísticas Proyectos del Plan de Desarrollo Fotovoltaico.</li> <li>• Informes de Jornadas de Eliminación de Criaderos de Mosquitos.</li> <li>• Estadísticas Medición Neta.</li> </ul>	Actividad	Frecuencia	Jornadas Comunitarias	2	Campañas de Salud	6	Plan de Desarrollo Fotovoltaico	5	Proyectos "Bombillas de Sol"	20	
Actividad	Frecuencia											
Jornadas Comunitarias	2											
Campañas de Salud	6											
Plan de Desarrollo Fotovoltaico	5											
Proyectos "Bombillas de Sol"	20											

**CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

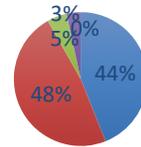
**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>¿Como considera el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos y el aporte de la CNE a la sociedad en sentido general?</p> <table border="1"> <caption>Resultados de la encuesta de percepción</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EXCELENTE</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>MALO</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>MUY MALO</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de Encuesta de Percepción Tendente a la Calidad de Vida de Nuestros Ciudadanos/Clientes.</li> <li>• Convocatoria Charla sobre Detención Precoz del Cáncer Cérvico-Uterino y Apoyo Psicológico.</li> <li>• Apoyo y patrocinio a las actividades deportivas y culturales.</li> <li>• Fotos charla/operativo Detención Precoz del Cáncer Cérvico-Uterino y Apoyo Psicológico.</li> </ul>	Categoría	Porcentaje	EXCELENTE	41%	BUENO	46%	REGULAR	8%	MALO	5%	MUY MALO	0%	
Categoría	Porcentaje													
EXCELENTE	41%													
BUENO	46%													
REGULAR	8%													
MALO	5%													
MUY MALO	0%													

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Programas de Bombillas de Sol y Plan de Desarrollo Fotovoltaico.</li> <li>• Implementación Programas de Bombillas de Sol y Plan de Desarrollo Fotovoltaico.</li> <li>• Premio AEE para CNE en Atlanta.</li> </ul>	
<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios recibidos por los empleados.</li> <li>• Fotos Operativo de cambio de bombillas sector El Semillero de Bella Vista.</li> <li>• Fotos Charla de Uso Eficiente y Ahorro de Energía en el Sector el Semillero de Bella Vista.</li> <li>• Listados de cursos impartidos por la Dirección Nuclear.</li> <li>• Estadísticas de técnicos capacitados en Imágenes Diagnosticas y Seguridad Física.</li> <li>• Fotos de Cursos impartidos por la Dirección Nuclear.</li> </ul>	

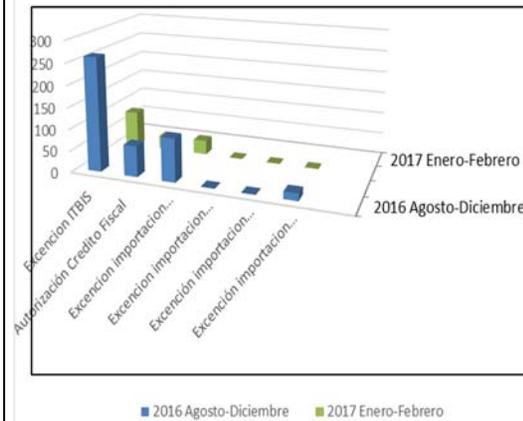
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).

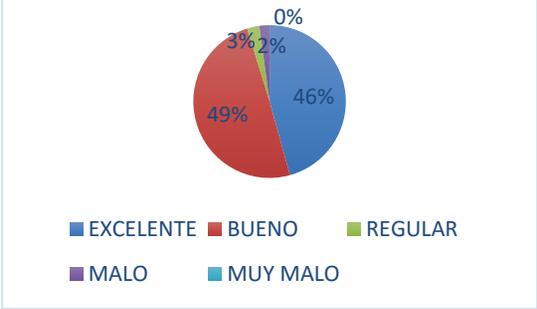
¿Como considera el impacto económico en la sociedad generado a través de los servicios y programas ofrecidos por la CNE?

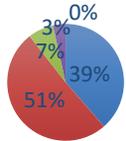


■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR  
■ MALO ■ MUY MALO

Cantidad de Resoluciones emitidas  
(Agosto 2016-Febrero 2017)



	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de Encuesta de Percepción Tendente a la Calidad de Vida de Nuestros Ciudadanos/Clientes.</li> </ul>													
<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>¿Como considera el impacto en la sociedad y los aportes de la CNE a la sostenibilidad del medio ambiente?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EXCELENTE</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>MALO</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>MUY MALO</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de Encuesta de Percepción Tendente a la Calidad de Vida de Nuestros Ciudadanos/Clientes</li> <li>Fotos Centro de Gestión de Materiales Radiactivos y Fuentes en Desuso de Sierra Prieta.</li> <li>Mediciones de Ruido Planta Eléctrica.</li> <li>Acuerdo IDAC Protección del Medio Ambiente.</li> <li>Lista de Asistencia Charla sobre Residuos Sólidos y Contaminación del Medio Ambiente.</li> </ul>	Categoría	Porcentaje	EXCELENTE	46%	BUENO	49%	REGULAR	2%	MALO	0%	MUY MALO	3%	
Categoría	Porcentaje													
EXCELENTE	46%													
BUENO	49%													
REGULAR	2%													
MALO	0%													
MUY MALO	3%													

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria y fotos Jornada de Reforestación.</li> <li>• Estadísticas del Proyecto de Bombillas de Sol.</li> <li>• Sistema Fotovoltaico CNE. (Ver en Fase de Visita).</li> </ul>													
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de Encuesta de Percepción Tendente a la Calidad de Vida de Nuestros Ciudadanos/Clientes.</li> <li>• Sistema Fotovoltaico CNE. (Ver en Fase de Visita).</li> <li>• Ley 57-07 sobre Incentivos a las Energía Renovables y sus Regímenes Especiales.</li> <li>• Premio AEE para CNE en Atlanta.</li> </ul>													
<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<div data-bbox="863 915 1398 1341" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>¿Como evalua el proceso de consulta sobre el Anteproyecto de Ley de Eficiencia Energetica y Uso Racional de Energia?</p>  <table border="1" data-bbox="926 1247 1325 1317"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EXCELENTE</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>MALO</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>MUY MALO</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	EXCELENTE	39%	BUENO	51%	REGULAR	7%	MALO	3%	MUY MALO	0%	
Categoría	Porcentaje													
EXCELENTE	39%													
BUENO	51%													
REGULAR	7%													
MALO	3%													
MUY MALO	0%													

	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de Encuesta de Percepción Tendente a la Calidad de Vida de Nuestros Ciudadanos/Clientes.</li> <li>• Correo de Invitación a participar en la Semana de la Calidad Provincial, a exponer sobre las buenas prácticas en la calidad de los servicios al cliente.</li> <li>• Print screen Pagina Web Institucional (Protección Radiológica).</li> </ul>	
<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo noviembre 2016 y mayo 2017.</li> <li>• Resultados de Encuesta de Percepción Tendente a la Calidad de Vida de Nuestros Ciudadanos/Clientes.</li> <li>• Encuesta Clima Laboral 2017</li> </ul>	

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>¿Como percibe la participación de la CNE en la comunidad cercana a sus localidades?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EXCELENTE</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>MALO</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de Encuesta de Percepción Tendente a la Calidad de Vida de Nuestros Ciudadanos/Clientes.</li> <li>• Aprobación de recursos financieros para actividades de la comunidad.</li> <li>• Fotos Operativo Comunitario de Cambio de Bombillas Sector El Semillero.</li> </ul>	Categoría	Porcentaje	EXCELENTE	38%	BUENO	42%	REGULAR	15%	MALO	5%	
Categoría	Porcentaje											
EXCELENTE	38%											
BUENO	42%											
REGULAR	15%											
MALO	5%											
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura mediática CNE.</li> <li>• Fotos Pagina Web y redes sociales referentes a las actividades de responsabilidad social de la organización.</li> <li>• Encuesta Ética Pública y Responsabilidad Social.</li> </ul>											

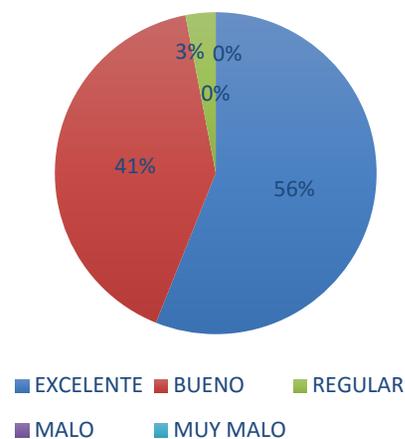
## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.)	Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Foto bolsas papel.</li><li>• Correos programa de reciclaje.</li><li>• Fotos contenedores de reciclaje.</li><li>• Fotos pozuelos.</li><li>• Unificación de impresoras.</li><li>• Sistema Fotovoltaico CNE. (Ver en Fase de Visita.</li><li>• Resultados de Encuesta de Percepción Tendente a la Calidad de Vida de Nuestros Ciudadanos/Clientes Informe Encuesta Calidad de Vida.</li><li>• Premio AEE para CNE en Atlanta</li></ul>	

2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.

¿Como evalua la convocatoria realizada por la CNE para conocer sus necesidades y expectativas hacia la institución?



Se evidencia en:

- Lista Asistencia a Convocatoria de Consulta a los Diferentes Grupos de Interés
- Fotos Actividad de Consulta a los Diferentes Grupos de Interés.
- Lista de Asistencia con Autoridades Relevantes (Comisión del Senado de la Republica).
- Fotos de Reunión Comisión del Senado de la Republica Dominicana.

3. Grado e importancia de la cobertura positiva y

negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).

## Cobertura de los Medios de Comunicación



Se evidencia en:

- Cuadro de Medición Cobertura de Medios.
- Evidencias de Contenidos de Artículos.

Se evidencia en:

- Estadísticas Proyectos destinados a personas en situación de desventaja.
- Ayuda a personas en situación de desventaja.
- Cuadro de aportes a clubes y patronatos.
- Participación del personal en actividades compromiso social.

4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).

5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja 8 por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).

6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

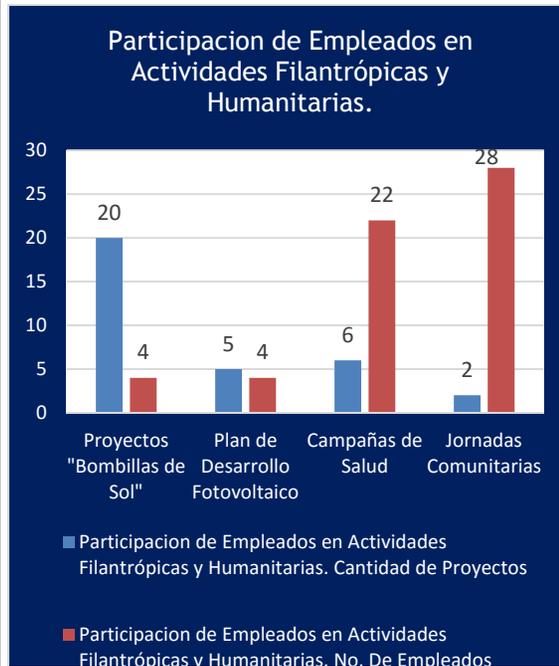
La CNE como empleadora, apoya las políticas de diversidad étnica y de personas en situación de desventaja.

Se evidencia en:

- Apoyo a la diversidad.



7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).



Se evidencia Evidencias:

- Premio Proyecto Recam Awards 2017
- Proyecto de Transferencia de Conocimientos de Balances Energéticos.
- Taller Regional de Sensibilización para la No Proliferación.
- Participación de empleados en actividades filantrópicas y humanitarias.

Evidencias:

- Convocatoria de empleados a "Jornada de Salud".
- Fotos "Jornada de Salud".

8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).

9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha

- Informe “Jornada de Salud”.



Se evidencia en:

- Invitación a Programa de Intercambio “Juntos” de Japon-America Latina y el Caribe.
- Diploma y fotos Programa “Juntos”.
- Cuadro de Personas Capacitadas en Protección Radiológica.
- Fotos de Cursos de Dirección Nuclear.

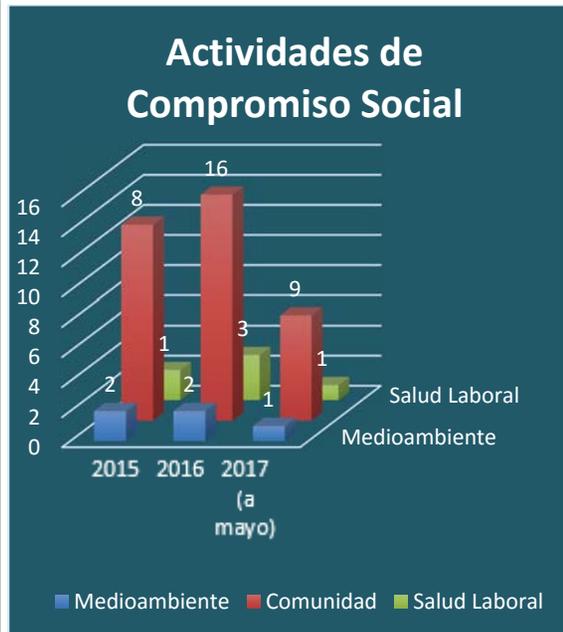
Evidencias:

- Programas prevención de riesgos a la Salud.

contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).

- Charla/Operativo Detención Precoz del Cáncer Cervico-Uterino.
- Lista Asistencia Socialización Plan de Emergencia y Evacuación.
- Fotos Simulacro de Evacuación en Caso de Emergencia.
- Jornada de Salud Masculina y Femenina.



Evidencias:

- Cuadro de Actividades de Compromiso Social
- Actividades de Compromiso Social
- Estadísticas Programa Bombillas de Sol.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas Plan de Desarrollo Fotovoltaico a Comunidades Deprimidas.</li> </ul>	
--	--	--

## **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....*

### **SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>Los resultados en términos de output se mantienen identificados a través de los objetivos claves de la institución, definidos en el Plan Estratégico Institucional y en los Planes Operativos de cada área.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística del Proyecto Bombillas de Sol.</li> <li>• Estadísticas Certificación de Equipos para Medición Neta</li> <li>• Estadísticas Plan de Desarrollo Fotovoltaico</li> <li>• Matriz producción Cadena de valor</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Informes de seguimiento al Plan Operativo 2016 y 2017</li> <li>• Plan Nacional Plurianual.</li> </ul>	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.)</p>	<p>Los resultados en términos de outcome se verifican a través de los diferentes servicios ofrecidos por la Institución.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística del Proyecto Bombillas de Sol</li> <li>• Estadísticas del Plan Desarrollo Fotovoltaico de Uso Individual en Comunidades Deprimidas.</li> <li>• Informe Encuesta Percepción Calidad de Vida ciudadanos clientes.</li> <li>• Estadísticas de incentivos prestados bajo el marco de la Ley 57-07.</li> <li>• Estadísticas de autorizaciones emitidas de la Dirección Nuclear.</li> <li>• Estadísticas de Capacitaciones realizadas por la Dirección Nuclear</li> <li>• Banco de Capacitores</li> <li>• Nota de prensa del premio RECAM AWARD.</li> <li>• Aporte CNE al Hospital de las Fuerzas Armadas.</li> <li>• Servicios ofrecidos por el dpto. de Incentivos Fiscales.</li> </ul>	
<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Medición de Indicadores 2016 y 2017.</li> <li>• Informes auditorías internas 2016 y 2017</li> <li>• Resultados Encuestas de Satisfacción</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución emitida por el MAP renovación Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Certificados NORTIC A2:2013</li> <li>• Certificados NORTIC EI:2014</li> <li>• Certificados NORTIC A5:2015</li> <li>• Certificado Premio a la Calidad 2011.</li> <li>• Certificado Premio a la Calidad 2013.</li> <li>• Certificado Premio a la Calidad 2014.</li> <li>• Certificado Premio a la Calidad 2016.</li> <li>• Notas de prensa de las premiaciones 2016.</li> </ul>	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	<p>El grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización se mide mediante la matriz de seguimiento de alianzas/acuerdos y la matriz de seguimiento a contratos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento alianzas y acuerdos</li> <li>• Matriz de seguimiento a Contratos</li> <li>• Informe de Seguimiento Plan Estratégico</li> </ul>	
5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de mejora producto de informes de auditorías internas y externas al Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>• Resolución renovación Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados NORTIC A2:2014</li> <li>• Certificados NORTIC EI:2015</li> <li>• Certificados NORTIC A5:2016</li> </ul>									
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>La CNE mantiene su cultura de compartir las buenas prácticas, realizando benchmarking con otras instituciones.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Resultados Benchmarking</li> <li>• Noticia aplicación Manual de Planificación Energética.</li> <li>• Resultados Prospectiva Energética 2015 – 2035.</li> </ul>									
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<div data-bbox="856 735 1409 1211" data-label="Figure"> <p>MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>nov-15</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>may-16</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>nov-16</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de Equipos Programa Medición Neta en línea.</li> <li>• SIEN en línea.</li> </ul>	Periodo	Porcentaje	nov-15	98%	may-16	98%	nov-16	99%	
Periodo	Porcentaje									
nov-15	98%									
may-16	98%									
nov-16	99%									

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Premio RECAM AWARD</li> <li>• Resultados encuestas satisfacción clientes externos 2016, 2017.</li> <li>• Proyecto Bombillas de Sol</li> <li>• Plan de Desarrollo Fotovoltaico</li> <li>• Matriz Producción Cadena de Valor</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

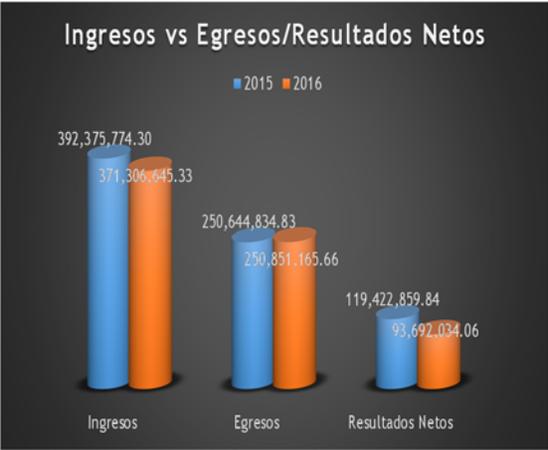
<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos, se obtiene a través de las revisiones por la Dirección.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe 6ta. Revisión por la Dirección.</li> <li>• Informe 7ma. Revisión por la Dirección.</li> <li>• Listado de asistencia de Revisión Gestión de Riesgo.</li> </ul>	

<p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	 <p>INDICADOR GENERAL CNE ( SISMAP)</p> <p>■ Año 2016 ■ Año 2017</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Año 2016</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>Año 2017</td> <td>82%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediciones SISMAP</li> <li>• Análisis Modal Fallas y Efectos (FMEA) de los procesos</li> <li>• Ejecución presupuestaria</li> <li>• Informe seguimiento indicadores Recursos Humanos</li> <li>• Informe trimestral de capacitación.</li> <li>• Contrato mantenimiento equipos</li> <li>• Readecuación Data Center</li> <li>• Uso paneles solares para la institución</li> <li>• Herramienta ISOTools</li> </ul>	Año	Porcentaje	Año 2016	52%	Año 2017	82%	
Año	Porcentaje							
Año 2016	52%							
Año 2017	82%							
<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Al consultarles a los colaboradores sobre si “Esta comprometido con el SGC y la mejora permanente del trabajo que realiza”, se puede observar que en 2015 y 2016 se obtuvo un porcentaje de un 94%, mientras que para la medición del 2017, el compromiso de los colaboradores aumentó a 96%.</p> <p>Se evidencia en:</p>							

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Online</li> <li>• Encuesta clima laboral</li> <li>• Uso herramienta Laserfiche</li> <li>• Indicadores Sistemas de Gestión de la Calidad</li> <li>• Readequación Data Center</li> <li>• Premio Internacional “ESQR’s Quality Achievements Award, Londres”</li> <li>• Uso paneles solares para la institución</li> <li>• Notas de prensa del premio RECAM AWARD.</li> <li>• Matriz de seguimiento Buzón de sugerencias cliente interno.</li> </ul>	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Resultados Benchmarking</li> <li>• Cuadro comparativo mediciones SISMAP.</li> <li>• Noticia aplicación Manual de Planificación Energética.</li> <li>• Resultados Prospectiva Energética 2015 – 2035.</li> </ul>	
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz seguimiento de alianzas/acuerdos.</li> </ul>	
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel,	<p>El valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, se ha realizado a través del uso de las máquinas multiusos entre otras medidas.</p>	

<p>trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impresoras Multifuncionales</li> <li>• Herramienta Laserfiche</li> <li>• Sistema Tstone</li> <li>• Sistema de GPS vehículos</li> <li>• Sistema de Tickets</li> <li>• Herramienta ISOTools</li> <li>• Carpetas de uso común.</li> <li>• Correo Outlook</li> <li>• Página Web</li> <li>• Portal Transaccional de Compra y Contrataciones</li> <li>• Software Financiero.</li> </ul>	
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p>	<p>Los resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización se refleja a través de la última auditoría externa donde se obtuvo la certificación con la nueva norma ISO9001:2015, entre otras mejoras a los procesos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Auditoria Externa</li> <li>• Certificación ISO9001:2015</li> <li>• Resolución Carta Compromiso al Ciudadano 2016</li> <li>• Premios CAF</li> <li>• Premio Londres ESQR's Quality Achievements Award 2017</li> </ul>	
<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de prensa de las premiaciones.</li> </ul>	

<p>calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación ISO 9001:2015.</li> <li>• Certificado Premio a la Calidad 2011.</li> <li>• Certificado Premio a la Calidad 2013.</li> <li>• Certificado Premio a la Calidad 2014.</li> <li>• Certificado Premio a la Calidad 2016.</li> <li>• Premio RECAM Proyecto más innovador de la Región.</li> <li>• Premio Londres ESQR's Quality Achievements Award 2017.</li> <li>• Premio CNE AEE en Atlanta.</li> </ul>													
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	 <p><b>Ingresos vs Egresos/Resultados Netos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ingresos</td> <td>392,375,774.30</td> <td>371,306,645.33</td> </tr> <tr> <td>Egresos</td> <td>250,644,834.83</td> <td>250,851,165.66</td> </tr> <tr> <td>Resultados Netos</td> <td>119,422,859.84</td> <td>93,692,034.06</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Mensual de Ingreso.</li> <li>• Ejecución presupuestaria por áreas.</li> <li>• Informe Ejecución de Ingresos y Egresos.</li> </ul>	Categoría	2015	2016	Ingresos	392,375,774.30	371,306,645.33	Egresos	250,644,834.83	250,851,165.66	Resultados Netos	119,422,859.84	93,692,034.06	
Categoría	2015	2016												
Ingresos	392,375,774.30	371,306,645.33												
Egresos	250,644,834.83	250,851,165.66												
Resultados Netos	119,422,859.84	93,692,034.06												
<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>Como resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera, la CNE mantiene auditorias e inspecciones constante, a partir de la creación de la Unidad de "Control Interno", con lo que se han mejorado los procesos de la institución, esto</p>													

	<p>se puede evidenciar en los informes financieros.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Control Interno</li> <li>• Informes financieros</li> </ul>													
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	 <p><b>Ingresos vs Egresos/Resultados Netos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ingresos</td> <td>392,375,774.30</td> <td>371,306,645.33</td> </tr> <tr> <td>Egresos</td> <td>250,644,834.83</td> <td>250,851,165.66</td> </tr> <tr> <td>Resultados Netos</td> <td>119,422,859.84</td> <td>93,692,034.06</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe mensual de ingreso 2016</li> <li>• Ejecución presupuestaria.</li> <li>• Readecuación Data Center.</li> <li>• Centralización de impresoras.</li> <li>• Relación Porcentual Ingresos y Gastos 2015 y 2016</li> <li>• Gastos pagados acumulados 2015 y 2016 (costos y gastos).</li> </ul>	Categoría	2015	2016	Ingresos	392,375,774.30	371,306,645.33	Egresos	250,644,834.83	250,851,165.66	Resultados Netos	119,422,859.84	93,692,034.06	
Categoría	2015	2016												
Ingresos	392,375,774.30	371,306,645.33												
Egresos	250,644,834.83	250,851,165.66												
Resultados Netos	119,422,859.84	93,692,034.06												

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.



AVE. RÓMULO BETANCOURT NO. 361, BELLA VISTA  
SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA  
TEL.: 809-540-9002 / FAX. 809-566-0841  
CÓDIGO POSTAL: 10112

[www.cne.gob.do](http://www.cne.gob.do)

