

AUTODIAGNÓSTICO CAF 2018
POSTULACIÓN AL PREMIO NACIONAL
A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A
PRÁCTICAS PROMISORIAS 2018, VERSIÓN 14

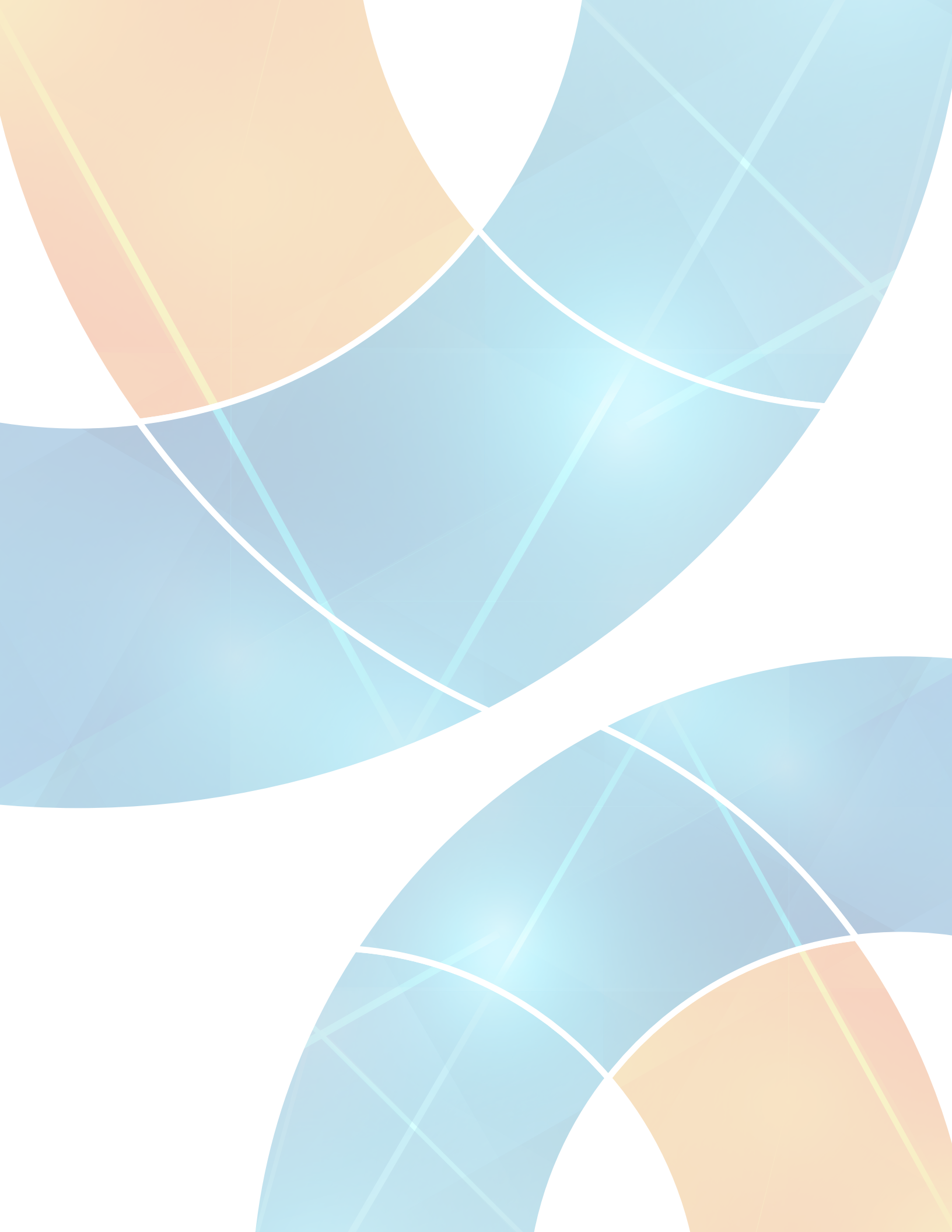
31/07/2018



COMISIÓN
NACIONAL DE
ENERGÍA
SOMOS LO QUE CREEMOS



AUTODIAGNÓSTICO CAF 2018
POSTULACIÓN AL PREMIO NACIONAL
A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A
PRÁCTICAS PROMISORIAS 2018, VERSIÓN 14
31/07/2018





GUÍA CAF 2013 PARA LA REALIZACIÓN DEL AUTODIAGNÓSTICO

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

31/7/2018

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	La Dirección Ejecutiva en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo, elaboraron el Plan estratégico Institucional 2015-2018. La misión, visión y valores están contenidas en dicha Planificación Estratégica y disponibles para los grupos de interés a través de la página web institucional, áreas de recepción y promocionados en las redes sociales y los carnets de los colaboradores. Se evidencia en: • Plan estratégico 2018-2020 • Plan Estratégico 2015-2018 • Registros de reunión con los grupos de interés. Año 2016, 2017 y 2018. • Misión, Visión. • Actas de Reuniones 2016-2017 2018 • Plan de trabajo para la formulación del Plan Estratégico Institucional. • Socialización de la Misión, Visión y Valores.	

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.	En el Plan Estratégico 2018-2020, se establecieron los valores alineados con la misión y la visión de la organización. Estos están a la disposición de todos los grupos de interés. Se evidencia en: • Plan Estratégico 2018-2020 • Misión, Visión y valores de la CNE. • Manual de Calidad • Valores página Web • Difusión valores por las redes sociales.	
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.	La misión, visión, valores y objetivos están contenidos en la Planificación Estratégica 2018-2020 y son comunicados a los grupos de interés y empleados por diversos canales tales como: redes sociales, pagina web, Manual de Calidad, murales, carnets y carpeta pública. Se evidencia en: • Correos Socialización Plan Estratégico. • Difusión en las redes sociales para todos los grupos de interés. 2017 - 2018. • Printscreen Plan Estratégico 2018-2020 en la carpeta pública y página web para los grupos de interés. • Plan Operativo 2017 y 2018 en la carpeta pública. • Manual de Calidad ISO 2015.	

4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	La CNE realiza una revisión de la misión, visión, valores en el marco de la Planificación estratégica, adaptando los cambios al entorno externo e interno de la organización. En adición cada año se realiza un encuentro con los grupos de interés donde se socializa dicho pensamiento estratégico. Se evidencia en: • Misión, Visión y Valores 2018-2020. • Misión, Visión y Valores 2015-2018. • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Manual de calidad. • Análisis FODA 2017-2018 • Revisión misión, visión, valores 2017 • Matriz de Riesgos y oportunidades del Entorno 2017-2018 • Matriz de Partes Interesadas/Identificación de Necesidades-2016-2017-2018.	
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.	La organización cuenta con la Comisión de Ética Pública (CEP), desde hace 7 años, recientemente se reformuló dicho Comité y se hicieron elecciones internas donde el personal votó democráticamente y eligió a los nuevos miembros, todo esto dando cumplimiento a la nueva normativa de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). El personal es informado sobre a través de los buzones y también están los buzones donde pueden hacer cualquier denuncia de modo anónimo.	

	Se evidencia en: • Manual de Ética. • Código de Pautas Ética. • Planilla Miembros del Comité de Ética. • Registro de reuniones y asistencia Comité de Ética. • Talleres/conferencia sobre Ética • Campaña Interna de Difusión Valores Éticos 2018. • Campaña interna de difusión sobre los Principios Éticos 2017. • Correos informando a los colaboradores sobre la nueva CEP.	
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.	La Comisión de Ética Pública (CEP) de la organización, ha identificado las áreas donde se puedan generar potenciales conflictos de interés y ha modificado el Código de Ética Institucional donde se le ha incluido una política a los fines de prever los conflictos de interés. Se evidencia en: • Manual de Ética. • Acta y lista de asistencia reuniones del Comité de Ética Pública. • Planilla de Miembros del Comité de Ética. • Comunicación y socialización con el personal sobre las modificaciones del Manual de Ética (Potenciales conflictos de interés).	

	• Campañas Interna de valores y principios éticos.	
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).	Desde la alta dirección se promueve un enfoque para mantener la confianza y respeto entre los líderes y empleados, desde el año 2015 se estableció el programa “Desayuna con el Director”, un espacio aprovechado para que todos los colaboradores, no importa cual sea su posición en la organización, tengan la oportunidad de interactuar con la alta dirección e intercambiar sus puntos de vistas y proponer mejoras. En el año 2018 con la toma de posesión del Lic. Angel Canó, como nuevo director ejecutivo, este programa se ha mantenido y fortalecido aún más bajo el nombre “Encuentros con el Director”. Se evidencia en: • Programa Desayuna con el Director 2017. • Encuentros con el Director 2018. • Reunión de Revisión por la Dirección 2017-2018. • Reuniones sostenidas en los departamentos. • Seguimiento Planes Operativos • Plan Estratégico 2018-2020. • Actividades y Talleres de integración.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

I. 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.	La CNE ha definido su estructura organizativa (FO-DRH-016) aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Se maneja una gestión por procesos documentados y controlados en el marco del sistema de calidad, basado en la Norma ISO-9001: 20015. Se evidencia en: • Estructura Organizativa (FO-DRH-016). • Manual de Cargos (MN-DRH-003). • Mapa de Procesos ISO 2015. • Plan Estratégico 2018-2020. • Plan Operativo 2017 y 2018 • Relación y seguimiento de acuerdos y alianzas. • Plataforma ISOTools. • Reuniones con los grupos de Interés 2017-2018.	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	La CNE tiene certificado su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo los estándares de la norma internacional ISO 9001:2015, a través del SGC se monitorea y evalúan los avances logrados. Cada 6 meses se realizan las reuniones de Revisión por la Dirección, donde participa todo el equipo directivo, y se toman las decisiones pertinentes en lo que tiene que ver con las prioridades para la ejecución de los procesos y los logros de los objetivos generales de la institución.	

	Se evidencia en: • Informes de la revisión, realizadas por la Dirección 2016 y 2017 y 2018 • Informes de auditorías internas 2016 – 2017 -2018 • Certificación ISO 9001:2015 • Procedimiento de Gestión de Riesgos y Cambios. • Informes de Planes Operativos. • Plataforma ISOTools (ampliar en fase de visita).	
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).	La CNE ha definido resultados cuantificables e indicadores de objetivos a través de su Sistema de la Calidad y el proceso de Planificación Estratégica, ya que se monitorea, evalúa y controlan los avances logrados en todos los niveles de la organización. También el Sistema de Gestión de la Calidad mide y monitorea los indicadores de los proceso. Se evidencia en: • Plan Operativo Institucional 2016 y 2017 y 2018. • Informe de resultados de la medición de los Indicadores de Gestión de la Calidad 2016 y 2017 y 2018. • Medición de los Objetivos de la Calidad-Plan de Calidad. • Seguimiento Planes Operativos 2016-2017-2018.	

	• Seguimiento Plan estratégico 2016-2017. • Servicios Online	
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 la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).	La organización hace una revisión trimestral sobre el cumplimiento de los planes operativos, también se revisa cada año la gestión de riesgos de los procesos. Se evidencia en: • Informes de cumplimiento del plan operativo 2016-2017 y 2018 • Evaluación del plan Estratégico 2015-2016-2017. • Análisis de Riesgo a los procesos Reevaluados al 2017 y 2018 • Matriz de Objetivos e Indicadores	
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.	La CNE cada año aplica el Marco Común de Evaluación (CAF), para fortalecer mejor la organización, en las últimas dos postulaciones (2016 y 2017) al Premio Nacional a la Calidad la organización fue galardonada con medallas de Oro. Cuenta con su Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2015. Se evidencia en: • Documentación del sistema de gestión de la calidad. • Certificaciones ISO 9001:2015 • Manual de Calidad ISO 2015 • Premios CAF	

	• Informes de Auditorías Internas 2017-2018. • Informes de Auditoria Externa 2016-2017. • Informes de la revisión del SGC. 2017-2018.	
6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	La CNE posee las plataformas electrónicas para el manejo automatizado de los requerimientos informáticos a nivel interno, así como también el 3S para las solicitudes de material. También Posee los software Laserfiche Client y Laserfiche Font y también ha implementado el software ISOTools de Gestión de la Calidad, que permite un mayor control para los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Se evidencia en: • Contratos y licencias, documentos de compra. • Pantalla del Laserfiche. • Pantalla 3S • Pantalla del sistema de soportes CNE. • Software Calidad ISOTools (ampliar en fase de visita).	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	La CNE cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad que promueve el trabajo en equipo, como por ejemplo las reuniones con las partes involucradas para la solución de las no conformidades, revisión de indicadores, gestión de riesgos, revisión por la dirección. También se forman comités institucionales multidisciplinarios y heterogéneos, como	

	son: Comité de Planificación, Comité de Calidad, Comité de Ética Pública, Comité de Compras, Comité Evacuación. Plataforma ISOTools para procesos, Laserfiche Form y Laserfiche Client. Se evidencia en: • Plan Estratégico 2018-2020 • Memorándum de conformación de los comités. • Plataformas tecnológicas: Laserfiche e ISOTools. • Seguimiento a Planes Operativos 2016/2017. • Seguimiento proyectos plan estratégico 2016 y 2017. • Mapa de procesos.	
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.	La CNE cuenta con los canales necesarios de difusión a nivel interno y externo mantener una comunicación con los colaboradores y los grupos de interés. Se evidencia en: • Comunicación Interna/ Síntesis Diaria/Gestión de la Calidad te informa/Varios Outlook. • Carpetas compartidas. • Pantalla Pagina Web CNE. • Interacción redes sociales. • Notas de prensa • Murales	

	• Carnet de los empleados	
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.	La CNE sustenta el compromiso de los líderes hacia la mejora y la innovación a través de su Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo los estándares de la norma de calidad ISO 9001:2015, ya que todas las acciones están enfocadas en fortalecer la prestación de los servicios y los procesos. Se evidencia en: • Certificaciones ISO 9001:2015 • Proyecto Ventanilla Única Incentivos. • Gestión de riesgo a los procesos FMEA. • Revisión por la Dirección 2016-2017-2018 • Resultados Auditorías internas 2016-2017-2018 • Plan de Mejora Auditorias 2017-2018.	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	La CNE promueve, motiva y comunica las iniciativas de forma eficiente. La comunicación efectiva es parte fundamental ya que de esta manera llega a los grupos de interés internos y externos mediante las herramientas creadas para estos fines. Se evidencia en: • Notas de Prensa publicadas medios impresos y digitales. • Interacción en las redes Sociales.	

	• Participación en TV • Boletín informativo “Que hacemos? • Comunicación Interna 2017-2018 • Print screen grupo WhatsApp CNE. • Participación en el programa de Radio “Los Sabios en la Z”.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Desde la alta dirección se predica con el ejemplo, en ese sentido se realizan los encuentros con el director, el personal participa en jornadas de ayuda al medio ambiente, se cuenta con un Sistema Fotovoltaico (paneles solares) en la organización, se mantiene una comunicación constante con el personal. Se evidencia en: • Convocatoria y fotos “Jornada de Reforestación/ ofrendas florales y Jornada de Costas”. • Programa “Desayuna con el Director”2017 y “Encuentros con el Director” 2018. • Fotos Sistema Fotovoltaico CNE • Correos informando al personal sobre diversos temas.	

2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	En la CNE se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto, incentiva el diálogo participativo y constructivo, esto ha determinado que la comunicación positiva sea constante y vital para la solución de problemas y ejecución de acciones para la mejora continua. Se evidencia en: • Circulares y otras informaciones difundidas por el correo interno. • Actas de reuniones de las áreas. • Día de integración 2017 y 2018 • Programa “Desayuna con el Director” 2017 y “Encuentros con el Director” 2018.	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	Se evidencia en: • Circulares y otras informaciones Difundidas por comunicación interna. • Síntesis diaria de noticias enviadas por correo electrónico. • Fotos murales informativos. • Correos de “Conoce tu CNE” • Programa Desayuna con el Director 2017 y Encuentros con el Director 2018. • Correos Gestión de la Calidad Te Informa. • ¿Qué estamos haciendo?	
4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la	La Dirección Ejecutiva junto a los directores y encargados, mantienen un soporte constante apoyándose entre sí en el	

consecución de los objetivos generales de la organización.	cumplimiento de sus responsabilidades, promoviendo el trabajo en equipo, basado en planes para alcanzar los objetivos trazados en la institución a través de capacitaciones, distribución de tareas por nivel de competencias o áreas de conocimiento, de igual manera con la asignación de recursos necesarios y herramientas adecuadas de trabajo. Se evidencia en: • Plan de capacitación 2016-2017-2018. • Procedimiento de Satisfacción de cliente interno PR-DRH-004 • Relación de permisos Estudios 2017 y 2018 • Relación de permisos Lactancia 2017 y 2018 • Resultados Programa “Desayuna con el Director 2017” • Seguimiento Plan Estratégico 2016 y 2017 • Comunicación de transporte para el Personal. • Solicitud y entrega material gastable. • Permisos Especiales 2017 y 2018 • Seguimientos a Planes operativos	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	El Departamento de Recursos Humanos se y el mismo sistema de gestión de la calidad se encarga de proporcionar la retroalimentación a todos los empleados, a estos fines están disponibles los buzones de sugerencias a los cuales se les da	

	seguimiento, también están los planes anuales de capacitación para el desempeño de sus funciones. Se ha implementado el procedimiento de satisfacción del cliente interno y la aplicación de la encuesta de clima laboral y evaluación de desempeño, donde se recibe su retroalimentación. Se evidencia en: • Plan de capacitación 2016 y 2017 y 2018. • Procedimiento de satisfacción del cliente interno(PR-DHR-004) • Informe de recopilado del buzón de comentarios, quejas o sugerencias del cliente interno 2017 y 2018. • Evaluación del desempeño 2016 - 2017. • Programa Desayuna con el Director 2017-2018.	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se realiza la rendición de cuentas anual a través de la memoria que contiene todos los resultados de las áreas procesos, igual en las reuniones de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad. Cuando un personal sale de la institución, se delega la responsabilidad en otro que tenga las competencias de tal forma que los procesos continúen desarrollándose normalmente. También se realizan las reuniones de seguimiento de los planes operativos para saber el estatus de los proyectos. Se evidencia en:	

	• Mapa de procesos ISO 9001:2015. • Plan de mejora de clima laboral 2016-2017. • Reuniones Áreas sustantivas plan operativo. • Plan operativo 2016 y 2017 y 2018 • Memoria Institucional 2016 -2017 • Correos internos delegación de responsabilidades. • Informes reuniones Revisión por la Dirección 2017-2018.	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Se evidencia en: • Correos necesidades de capacitación. 2017-2018 • Correos invitación cursos 2017-2018. • Promociones del personal de la CNE. • Plan de capacitación 2016-2017-2018. • Cobertura de estudios becas maestrías 2017 y 2018.	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	La comisión Nacional de Energía, ha expresado su compromiso con la mejora continua mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, adicional a esto se recoge su opinión a través de las encuestas de clima laboral y en las reuniones de “Encuentros con el Director” Se evidencia en:	

	• Informe de recopilado del buzón de comentarios, quejas o sugerencias del cliente interno 2017 y 2018. • Procedimiento Satisfacción del Cliente Interno. • Instructivo Gestión de Comentarios Quejas y Sugerencias del Cliente Interno. • Formulario Comentarios Quejas y Sugerencias de Clientes Internos. • Programa Desayuna con el Director. • Acciones correctivas/causa raíz • Resultados Revisión por la Dirección. • Plan de Mejora Clima Laboral 2016 -2017.	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	La CNE ha creado una Política de Incentivos y Reconocimientos”, adicional a esto cuenta con un plan de reconocimiento para el personal que consiste en: Bono Especial por Calidad en el Servicio, bonos especiales por el día de las madres, los padres y secretarias. Además un bono escolar. Se evidencia en: • “Política de Incentivos y Reconocimientos” • Reconocimientos al personal “Yo me comprometo” • Fotos de celebraciones de brindis y correos de felicitaciones por logros.	

	• Plan de Reconocimientos: Bonos establecidos durante el año para el personal. • Correos de felicitación al personal por motivos de estudios.	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	La comisión Nacional de Energía mantiene un equilibrio vida/trabajo, procurando la flexibilidad en las condiciones de trabajo de su personal. Se evidencia en: • Ayuda al Personal • Relación de permisos y licencias 2017 y 2018 • Registros de las actividades de la Cooperativa de la CNE. • Ferias y ofertas de la Cooperativa • Ayuda a empleada Jeannette Cáceres • Becas para maestrías 2017-2018.	

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La CNE elabora su Plan Estratégico Institucional basado en el enfoque al cliente, y a los diferentes grupos de interés en general. Cada año se hacen reuniones a los fines de saber sus necesidades y dar respuesta. Se evidencia en:	

	• Reunión con políticos y grupos de interés. • Plan Estratégico Institucional 2015-2018. • Resultados encuestas de satisfacción al cliente externo 2017-2018. • Seguimiento Buzones Clientes Externos • Plan Estratégico 2018-2020 • Matriz Partes Interesadas 2016 y 2017 y 2018. • Matriz de Riesgos y Oportunidades del Entorno 2017 y 2018. • Lista de asistencia y acta de reuniones con los grupos de interés • Evidencias Taller de Planificación Estratégica. • Publicación de Encuesta semestral.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	La naturaleza jurídica de la CNE es analizar, elaborar y recomendar políticas públicas para mejorar el sector energético del país, en ese sentido realiza las acciones correspondientes para dar cumplimiento. Se evidencia en: • Reuniones de Alineación y sintonía CNE-MEM • Plan Estratégico Institucional • Acta y lista de asistencia de reuniones Ley de Eficiencia Energética.	

	• Lista de asistencia Entrega Ley de Eficiencia Energética al Ministerio de Energía y Minas. • Pacto Eléctrico. • Prospectiva Demanda de Energía RD 2010-2030.	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	La CNE ha identificado las políticas públicas relevantes para su organización y se encuentran establecidas en su Plan Estratégico Institucional Se evidencia en: • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Estrategia Nacional de Desarrollo • Reuniones Pacto Eléctrico documentos de participación • Plan Nacional Plurianual del Sector Público.	
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.	La CNE ha establecido desde sus inicios, de manera clara y transparente sus objetivos, metas, productos y servicios, los cuales se encuentran documentados en el sistema de gestión de calidad de la organización. Se evidencia en: • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Manual de Calidad • Estrategia Nacional de Desarrollo. • Ley 57-07 de Energías Renovables. • Reglamento Ley 57-07. • Reglamento Medición Neta.	

	• Ley 25-01 de Electricidad. • Ley No. 100-13 Ministerio de Energía y Minas. • Ley No. 449-06 sobre compras. • Reglamento de Protección Radiológica. • Guía de Servicios CNE. • Informe Medición de Indicadores 2016 y 2017-2018. • Carta Compromiso.	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	La CNE involucra a los políticos y grupos de interés a través de la realización de acuerdos interinstitucionales y la realización de proyectos en conjunto. Se evidencia en: • Matriz de acuerdos y alianzas interinstitucionales. • Actas y lista de asistencia del Directorio. • Acuerdo CNE-UASD • Acuerdo CNE-IDAC • Acuerdo CNE-CAASD • Acuerdo CNE-Bepensa • Acuerdo CNE y KEPCO • Acuerdo INTEC-CNE	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	La CNE sostiene relaciones estratégicas y proactivas con los poderes del Estado, principalmente con el Poder Ejecutivo y el Legislativo, asimismo, con las demás direcciones generales, ministerios, consejos nacionales, entre otros.	

	Se evidencia en: • Comunicaciones institucionales con las diferentes instancias. • Fotos de reuniones y eventos • Comunicados de prensa.	
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.).	La CNE desarrolla y mantiene alianzas con diversos grupos de interés entre las cuales se pueden mencionar: Organismos de Cooperación Internacional, Asociaciones Científicas y Técnicas y diversas Instituciones Públicas. Se evidencia en: • Relación de Acuerdos • Acta y lista de asistencia reuniones CNE-MEM • Notas de prensa.	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La CNE recibe y participa de manera activa en todas las actividades a las cuales sea invitada, ya sea como participante o como expositor en seminarios, congresos y eventos nacionales e internacionales entre los cuales podemos mencionar: Se evidencia en: • Reunión con el Instituto Dominicano de la Calidad (INDOCAL). • Visita CNE a –CEPM. • Encuentro-Visita Planta Punta Catalina. • Reunión CNE con la JICA-MINEM\ Proyecto de Eficiencia Energética.	

	• Encuentro CNE-IDAC.	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	La CNE realiza esfuerzos constantes y permanentes para dar a conocer al público en general sus atribuciones, sus servicios, sus logros y sus metas, además de promover el conocimiento necesario para lograr una cultura de ahorro y de eficiencia energética. Se evidencia en: • Página Web. www.cne.gob.do. • Premios Nacional a la Calidad MAP. • Entrega Recam Awards 2017 en Panamá. • Premio CNE AEE en Atlanta. • Notas de prensa medios digitales. • Lista de Participación del Director Ejecutivo en programas. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Interacción redes sociales. • Participación CNE en eventos. • Entrega de premio en Austria, Viena. • Participación CNE programa “Los Sabios en la Z”.	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	La CNE utiliza las redes sociales de una forma activa, siempre con el objetivo de que sus grupos de interés estén informados y conozcan las novedades y trabajos que realiza. También utiliza la página web y medios digitales para fines de difusión de informaciones de interés. Adicional a esto se realizan encuestas para medir la satisfacción	

	de los clientes. La CNE también cuenta con su manual de lineamientos institucional. Se evidencia en: • Interacción redes sociales • Enlace del 311 a través del portal. • Redes sociales Facebook, Instagram, Facebook. • Pagina Web CNE. • Proyecto Ventanilla Única Incentivos. • Sección de servicios online WEB. • Revista Visión Energética • Informes de Encuesta de satisfacción al cliente externo 2017-2018. • Manual de Lineamientos. • Participación CNE programa “Los Sabios en la Z”	
--	--	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Todos los grupos de interés de la organización han sido identificados en un documento maestro y estos contribuyen en la definición de la actualización del Plan Estratégico Institucional así como la elaboración del POA Institucional.	

	Se evidencia en : • Listado de Grupos de interés a abril de 2018. • Correo de solicitud de revisión y actualización grupos de interés • Correo de remisión grupos de interés versión 2018. • Prit screen carpeta publica grupos de interés. • Matriz de la cadena de Valor.	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	La CNE realiza en el mes de mayo de cada año reuniones con los diferentes grupos de interés, con la finalidad de identificar sus necesidades y expectativas y colocarlo en las prioridades de la institución. Se evidencia en: • Fotografías de las jornadas de Trabajo con los grupos de interés 2017 y 2018. • Minuta de las reuniones con los grupos de interés sobre el POA 2018 y 2019. • Listas y actas de asistencia con los grupos de interés 2017- 2018. • Matriz de necesidades y expectativas 2017-2018. • Muestra del cuestionario aplicado para los clientes externos e internos. • Informe de Buzón de sugerencias cliente externo 2017-2018. • Informe de Buzón de sugerencias cliente interno 2017-2018	

	Informe de Resultados encuestas satisfacción al cliente externo 2017-2018.	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	La organización realiza cada año reuniones con los grupos de interés, a los fines recopilar, analizar y revisar sus expectativas, de ahí se toman en cuenta la inclusión de proyectos para los planes operativos anuales y se vinculan con el Plan Estratégico Institucional. Se evidencia en: - Premisas del sector en el Plan Estratégico Institucional. Pág. 28-29. - Informe Anual de Actuaciones del Sector Energético. - Contexto Energético Internacional al 2035 - Boletín Trimestral de Estadísticas Energéticas del SIEN. - Sistema de Información Energética Nacional disponible en la web: www.sien.cne.gob.do - Sistema de Información Geográfica en la web: www.mapas.cne.gob.do. - Informes Trimestrales de seguimiento a los POAS 2016-2017-2018. - Informes Anual del PEI 2016-2017.	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Cada mes la organización recopila y publica en la sección transparencia de la página web institucional un informe que contiene las	Copiado textualmente de la memoria

	estadísticas institucionales, que muestran información relevante de la CNE. También se realizan las reuniones de Revisión por la Dirección. Se evidencia en: • Informe mensual de estadísticas institucionales 2017.2018 • Reuniones análisis FODA 2017 y 2018 • Informe de Clima laboral 2016-2017 y 2018. • Informe Indicadores de calidad 2017 y 2018 • Informe de Encuestas semestrales 2017-2018. • Informe Buzones de sugerencias 2017 y 2018 • Informes trimestrales del POA • Informe cumplimiento Plan Estratégico Institucional 2016-2017. • Informes Revisión por la Dirección.	
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).	La CNE cuenta con el Plan estratégico Institucional 2018-2020, para su elaboración se realiza un análisis FODA siempre con el objetivo de analizar las debilidades y fortalezas, oportunidades y amenazas que posee la organización para ser tomadas en cuenta en la planificación anual. También todo el personal se involucra cada año en la realización del Autodiagnóstico CAF. Se evidencia en:	

	• Resultados del Análisis FODA 2016-2017 y 2018. • Gestión de Riesgos a procesos 2017 y 2018 • Certificados y fotos Premios Nacional al a calidad (CAF). • Plan Estratégico Institucional. • Seguimiento PEI 2016-2017.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La CNE identificó la necesidad de realizar una actualización al PEI 2015-2018 para incluir las Metas Presidenciales y las nuevas disposiciones referidas al nuevo período de gestión gubernamental. Con esto traduce la misión y visión en objetivos estratégicos a medio y largo plazo, ya que los proyectos se vinculan directamente a los ejes, objetivos generales y específicos definidos en el PEI. Los mismos son realizados a partir del análisis FODA de la institución del año en cuestión. El departamento de Gestión de la Calidad para dar cumplimiento a uno de los puntos de la Norma ISO 9001:2015 realiza cada año la revisión a la Gestión de Riesgos de los procesos (FMEA). Se evidencia en:	

	• Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Plan Estratégico 2015-2018 • Análisis FODA 2016-2017-2018 • Pensamiento Estratégico • Ejes, Objetivos Generales y Específicos del PEI • Autorización de cambio/ actualización del PEI • Informes de seguimiento a los planes operativos 2017-2018 • Seguimiento al PEI 2016-2017 • Revisión de la Misión, la Visión y objetivos.	
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.	Con el objetivo de involucrar a los grupos de interés, anualmente la CNE realiza encuentros con ellos, espacio que se aprovecha para intercambiar ideas y donde se exponen las necesidades de los mismos para ser utilizados como parte del FODA y la definición de los planes operativos anuales (POA), vinculados al Plan Estratégico Institucional. Adicional a esto se realizan las encuestas semestrales y están disponibles los buzones de sugerencias. Se evidencia en: • Lista de asistencia de grupos de interés 2016, 2017 y 2018. • Fotos encuentros con grupos de interés. • Plan Estratégico 2018-2020	

	• FODA 2018 • Trabajos Comité de Planificación para actualización del PEI. • Lista de Proyectos del POA 2018 y 2019.	
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.	La CNE cumpliendo con los requerimientos realizados por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para la definición de la cadena de valor público se registran las entradas y salidas de los productos que ofrece la institución de cara a los ciudadanos. Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad cuentan con su ficha de procesos y su gestión de riesgos (FMEA), donde se definen las entradas y salidas de cada proceso. Se realizan los informes trimestrales de cumplimiento de los planes operativos (POA) y los informes anuales de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI). Se evidencia en: • Cadena de Valor Público de la CNE. • Fichas de proceso y Gestión de Riesgos de los procesos 2016, 2017 y 2018. • Informe de Seguimiento del PEI a diciembre 2016, 2017. • Informes Trimestrales del POA 2016, 2017 y 2018.	

4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	La CNE cuenta con un presupuesto institucional que se vinculan adecuadamente al Plan Operativo (POA) y al Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) de conformidad con los lineamientos del Decreto 15-17. Se evidencia en: • Presupuesto CNE 2018. • Resumen del POA 2018 con presupuesto • Plan Anual de Compras 2018	
--	---	--

5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	La organización realiza la programación presupuestaria para cada año, tomando en cuenta la asignación de recursos para los proyectos a ejecutar, tomando en cuenta la satisfacción de los grupos de interés. En lo que tiene que ver con el personal competente para realizar las tareas, el Departamento de Recursos Humanos se asegura de que el personal sea competente y que se asignen las tareas adecuadamente, fundamentado en un Plan de Capacitaciones que se planifica para cada año y es aprobado y contemplado en el presupuesto anual por la Dirección Ejecutiva Se evidencia en: • Plan de Capacitación 2018 • Resultados del Plan de Capacitación del 2017 • Presupuesto Institucional año 2018. Plan Anual de Compras y Contrataciones del 2018. • Manual de Cargos. • Matriz de Competencias.	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	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. Se evidencia en:	

	• Registros Proyectos Comunitarios (paneles solares). • Proyecto Bombillas de Sol 2017 • Extracto del PEI 2018-2020 sobre actividades de Responsabilidad Social. • Registros de charlas de difusión Impartidas 2017 y 2018. • Jornadas Responsabilidad social Operativo cambio de bombillas • Operativo de donación a Patronato. • Reunión del comité CIGES • Planes Operativos responsabilidad social 2018. • Plan de mejora informe de retorno 2018.	
--	--	--

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
I. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La CNE cuenta con el Plan Estratégico Institucional 2018- 2020, el cual ha sido ampliamente socializado y traducido en los planes operativos y proyectos diversos acorde con la estructura organizativa. Se evidencia en:	

	• Estructura organizativa • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Plataforma ISOTools. (ampliar en fase de visita. • Plan Operativo Anual por áreas 2018. • Mapa de Procesos SGC.	
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.	La CNE ha definido los objetivos estratégicos (de mediano y largo plazo) los cuales se materializan con la planificación y realización de los planes operativos anuales (corto plazo) y que están debidamente definidos por áreas y responsables de la realización de las actividades. Se evidencia en: • Resumen Planes Operativos 2017 y 2018. • Marco de Objetivos Estratégicos. • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Seguimiento al planes Operativos 2017-2018 • Seguimiento al Plan Estratégico 2016 y 2017.	
3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	A través del Plan Estratégico Institucional y los Planes Operativos, se ejecutan los proyectos y programas, estos están estructurados de forma tal que cada objetivo estratégico institucional cuente con proyectos que contribuyan al logro de los	

	mismos y a los cuales se les identifica la unidad responsable de su realización. Se evidencia en: • Resumen Plan Estratégico 2018-2020 por objetivo y unidad. • Informe de Seguimiento Plan Estratégico 2016, 2017 • PEI 2018-2020 • Informe Plan Operativo 2016, 2017 y 2018. • Fichas de procesos e indicadores 2017 y 2018. • Listas de asistencia revisión de indicadores y gestión de riesgos.	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	La organización comunica de forma efectiva y eficaz los objetivos, planes y tareas. Se evidencia en: • Correos de comunicación Interna. • Correos de entérate. • Print Screen carpeta Pública, • Pantallazo del PEI en web CNE • Foto de los murales pensamientos estratégico. • Print screen Plataforma ISOTools procesos estratégicos.	

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.	El Plan Estratégico Institucional se monitorea a través del cumplimiento de los indicadores establecidos en los Planes Operativos (POA) para cada objetivo y/o proyecto, de igual manera a través de la medición de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad. Se evidencia en: • Informes de Seguimiento del POA (trimestral). • Seguimiento plan estratégico 2016, 2017. • Informes de Indicadores del SGC 2017 y 2018. • Correos de seguimiento al cumplimiento de Indicadores y Planes operativos.	
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).	La organización cuenta con la Planificación Estratégica 2018-2020, que cuenta con sus indicadores a largo plazo vinculados a los objetivos estratégicos. También se elaboran los Planes Operativos Anuales que a su vez son monitoreados trimestralmente. De igual manera a través de las mediciones y seguimiento que se hacen en el Sistema de Gestión de la Calidad. Se evidencia en: • Seguimiento al Plan Estratégico Institucional • Informe Revisión por la Dirección • Seguimiento Planes Operativos	

	• Procedimiento Gestión de Planificación Estratégica Institucional • Plan Estratégico Institucional 2018-2020 • Mapa General de Procesos SGC • Informes de Indicadores del SGC 2017 y 2018.	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Se evidencia en la realización de encuentros con diferentes grupos de interés y la participación de estos en la evaluación y propuesta de definición de proyectos de los POA, que están vinculados al cumplimiento de los objetivos establecidos en la Planificación Estratégica 2018-2020. Se evidencia en : • Plan Institucional 2018-2020 • Lista de asistencia y fotos reuniones con los grupos de interés 2017 y 2018. • Socialización de la misión, visión y valores. • Reunión Presentación POA 2018 • Resultados de la Encuesta de satisfacción del Cliente Externo.2017-2018	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el	La CNE interactúa permanente con instituciones dentro del ámbito de sus	

benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	funciones y atribuciones a nivel nacional e internacional con un enfoque dirigido a la innovación para mantenerse actualizada en los conocimientos tecnológicos, legales y normativos. Se evidencia en: • Benchmarking SIE • Matriz de Benchmarking del Marco Normativo de Uruguay y RD. • Benchmarking Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza • Benchmarking Ministerio de Energía y Minas. • Acta de reunión y printscreen software ISOTools • Evidencias ArcGIS • Plan de capacitación 2017-2018.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	La CNE monitorea el cumplimiento de sus indicadores internos a través de los seguimientos a la gestión de indicadores a los procesos que forman parte de todo el Sistema de Gestión de la Calidad. También se lleva a cabo el proceso de gestión de cambios que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad y se toman. Se evidencia en: • Plan Estratégico 2018-2020 • Informe de Seguimiento a los planes operativos 2016,2017 y 2018. • Informe de Indicadores 2017-2018	

	• Software ISOTools (sección indicadores ampliar en fase de visita). • Informe de Revisión por la Dirección. • Gestión de cambios del Sistema de Gestión de la Calidad.	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Como parte de la innovación y modernización de la CNE, se toma en cuenta la opinión de los grupos de interés para las reuniones de evaluación de sus necesidades y expectativas, que permitió la planificación de adquisición de unos softwares tales como: ISOTools en materia de Gestión de la Calidad, automatización del Plan Estratégico, gestión administrativa y financiera (TStone) y la Firma Digital para los expedientes digitales relacionados con los clientes externos. Se evidencia en: • Servicios en línea • ISOTools • Interacción redes sociales. • Ventanilla Única Incentivos Fiscales (VUCE). • Ver POA: Automatización del PEI • TStone • Firma Digital	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos	La CNE cuenta con la gestión de proyectos los cuales se definen en el Plan Operativo Anual que es medible, contrastable y revisado periódicamente y el Sistema de	

pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	Gestión de la Calidad con la Norma ISO 9001:2015. Se evidencia en: • Proyecto MINIEM • Informe Benchmarking SIE • Informe Benchmarking MINIEM Uruguay. • Sistema de Gestión de la Calidad (ver en fase de visita). • Informes Plan Operativo Institucional 2016,2017 y 2018. • Aplicación de Modelo CAF/Medallas/fotos.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia la existencia de un presupuesto institucional alineado a los requerimientos definidos en la planificación operativa y estratégica, así como al Plan Anual de Compras y Contrataciones del año 2018. Se evidencia en:: • Presupuesto Institucional 2018 • Plan anual de compras y contrataciones 2018.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	La CNE promueve el enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba. Se evidencia en: • Programa Desayuna con el Director 2017. • Programa “Encuentros con el Director” • Planes de Mejora Sistema de Gestión de la Calidad 2017 y 2018. • Talleres de integración 2016-2017.	

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.	La CNE promueve el uso del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), para todos los grupos de interés y también se promueve el uso de los servicios online disponibles en la página web institucional, así como la ventanilla única de incentivos. Se evidencia en: • Promoción de los servicios online. • Promoción de VUCE Incentivos. • Sección Transparencia WEB. • Promoción de la SAIP-Portal Único Acceso a la Información. • Interacciones en Redes sociales • Gobierno electrónico: NORTIC A2, A5, E1.	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Las necesidades actuales y futuras de recursos humanos son realizadas periódicamente por la organización, tomando en cuenta siempre las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.	

	Se evidencia en: • Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR DRH 003 • Reglamento Interno MN-DRH-002 (2.2.2 Registro, Control e Información). • Procedimiento de Capacitación PR DRH 001. • Plan de Capacitación 2017/2018.	
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).	La organización desarrolla e implementa políticas de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación. Se evidencia en: • Matriz de Competencia • Reglamento Interno de Recursos Humanos. • Manual de Cargos (MN DRH 003) • Permisos con flexibilidad de horarios para estudios. • Permisos de maternidad.	
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.	El departamento de Recursos Humanos elaboró un Diccionario de Competencias, en el cual se determinaron las tres competencias genéricas o estratégicas transversales a todos los grupos ocupacionales y las competencias específicas de cada grupo ocupacional de la Comisión Nacional de Energía que deben ser desarrolladas, de igual manera contamos con el Manual de Cargos MN DRH 003, donde se establecen las descripciones de puestos, y las funciones, tareas y responsabilidades de cada puesto de trabajo.	

	Se evidencia en: • Diccionario de Competencias Laborales. • Matriz de Competencias • Manual de Cargos (MN DRH 003) • Estructura Organizativa aprobada por el MAP. • Procedimiento de Capacitación (PR DRH 001). • Plan de Capacitación 2018.	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Se evidencia en: • Reglamento Interno MN DRH 002. • Manual de Cargos MN DRH 004 • Escala Salarial y Políticas de Implementación. • Manual “Política de Incentivos y Reconocimiento”.	
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).	La organización cuenta con diferentes políticas de Recursos Humanos. Se evidencia en: • Escala Salarial y Políticas de Implementación. • Manual “Política de Incentivos y Reconocimiento”. • Secciones de “Entérate”. • Reconocimientos individuales y de Equipos. • Álbum Yo me comprometo.	

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.	El Diccionario de Competencias Laborales de la Comisión Nacional de Energía es uno de los principales insumos para la selección del personal y para la capacitación de nuestros colaboradores. Además la institución cuenta con las diferentes descripciones de puestos que se encuentran en el Manual de Cargos Se evidencia en: • Diccionarios de Competencias Laborales. • Matriz de Competencia. • Manual de Cargos MN DRH 004 • Plan de Desarrollo Individual.	
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.	La Comisión Nacional de Energía gracias a los acuerdos que mantiene con organismos internacionales, presta especial atención a las necesidades de los colaboradores para el desarrollo de formaciones online. Se evidencia en: • Correos de Convocatoria a participar en Formaciones Online. • Certificados de Aprobación de Cursos Ofrecidos Online.	
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).	La organización cuenta con el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, el cual está alineado con los principios establecidos en el Reglamento No. 524-09 de Reclutamiento y Selección de Personal sobre igualdad de oportunidades en cuanto	

	a la religión, género, discapacidad física, raza u orientación sexual. Se evidencia en: • Procedimiento de Reclutamiento y Selección del Personal PR DRH 003. • Manual de Cargos MN DRH 004 • Plan de Capacitación 2018. • Matriz de Competencia.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La Comisión Nacional de Energía cuenta con una Matriz de Competencia que tiene la finalidad de comparar las competencias, conocimientos, habilidades y actitudes determinadas en el perfil del puesto. Se evidencia en: • Matriz de Competencia • Plan de Capacitación 2018 • Manual de Cargos (MN DRH 004) • Plan de Desarrollo Individual.	
2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y	La CNE cuenta con un Plan de Capacitación y le da seguimiento, esto para fomentar el desarrollo de las capacidades del personal.	

futuras de la organización y de las personas.	Se evidencia en: • Plan de Capacitación 2018 • Procedimiento de Capacitación (PR DRH 001) • Informe Trimestral de Capacitación • Formulario de Detección de Necesidades.	
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 partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	La organización a través del Departamento de Recursos Humanos posee un plan de formación para todos los niveles de la institución, relacionados a su vez con los POA de las áreas y un plan de desarrollo individual. Se evidencia en: • Plan de Desarrollo Individual • Plan de Capacitación 2018 • Listado de asistencia de personal con permiso especial y licencia de Maternidad / Lactancia que han participado de actividades formativas. • Formulario de Evaluación del Desempeño.	
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.	La Comisión Nacional de Energía desde el año 2015 mantiene el programa de Competencia y Habilidades Directivas. Se evidencia en: • Plan de Competencias y Habilidades Directivas. • Plan de Capacitación 2018	

	• Procedimiento de Capacitación (PR DRH 001).	
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).	La CNE cuenta con la documentación y los procesos necesarios para Liderar y apoyar a los nuevos empleados. Se evidencia en: • Registros de Reunión de Inducción (asignación de tutor). • Manual de Inducción • Manual de Ética • Reglamento Interno de Recursos Humanos	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	La organización promueve la movilidad y promoción de los Recursos Humanos. Se evidencia en: • Plan de Desarrollo Individual • Escala Salarial y Política de Administración de sueldos. • Promociones de Personal	
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).	La CNE pone a disposición de los colaboradores internos métodos modernos de formación como e-learning, esto es gracias a la existencia de diversos acuerdos entre los organismos internacionales: OLADE, CIER y CECACIER. Se evidencia en: • Invitación Curso Virtual OLADE sobre "Prospectiva y Planificación	

	Energética: Generalidades, Herramientas y Marco Regulatorio. • Certificado de aprobación del curso online “Desarrollo de la Electrificación Rural en Latinoamérica y el Avance al Logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible”. • Correos de Convocatoria y Certificados de aprobación sobre capacitaciones bajo la modalidad e-learning.	
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.	La Comisión Nacional de Energía a través del departamento de Recursos Humanos y el Comité de Ética Institucional planificaron conjuntamente con la DIGEIG, capacitaciones para el personal de la organización enfocadas en la Ética institucional, entre las que podemos mencionar: “Conflictos de Intereses”, “Deberes y Derechos del Servidor Público”, “Régimen Ético y Disciplinario” y “Ética en la Gestión Pública”. También se realizan las reuniones de gestión de riesgos a los procesos, entre otras actividades. Se evidencia en: • Convocatoria y lista de asistencia a taller de “Conflictos de Intereses”, “Deberes y Derechos del Servidor Público”, “Régimen Ético y Disciplinario” y “Ética en la Gestión Pública”.	

	• Lista de Asistencia Socialización del Sistema de Gestión de la Calidad y análisis de riesgos a empleados de nuevo ingreso. • Convocatoria y lista de asistencia charla “Emprendimiento en la Mujer”. • Fotos de actividad charla “Emprendimiento en la Mujer”.	
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.	La CNE evalúa el impacto de los programas, a través de un análisis costo/beneficio de las capacitaciones cuyos montos superan los RD\$30,000.00 de matriculación. Se evidencia en: • Procedimiento de Capacitación PR DRH 001 • Análisis Costo/Beneficio de Capacitaciones. • Registros de evaluaciones de Reacción • Registros de evaluaciones Aplicación Práctica.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	La Comisión Nacional de Energía a través del Comité de Equidad de Género evalúa la necesidad de promover carreras para las mujeres, adicional a esto realiza actividades para impulsar el emprendimiento de las mujeres. Se evidencia en: • Acta y Lista de asistencia reunión Comité de Equidad de Género.	

	• Convocatoria y lista de asistencia charla “Emprendimiento en la Mujer”. • Fotos de actividad charla “Emprendimiento en la Mujer”.	
--	--	--

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
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	El dialogo, la motivación y la comunicación abierta para el trabajo en equipo de nuestros colaboradores es una cultura en la Comisión Nacional de Energía. Se evidencia en: • Ediciones Entérate • Programa “Encuentros con el Director” 2017 y 2018. • Informe Buzón de Quejas y Sugerencias de Clientes Internos 2017 y 2018. • Informaciones difundidas por Comunicación Interna.	
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)).	Se evidencia en: • Informe Buzón de Quejas y Sugerencias de Clientes Internos 2017 y 2018. • Programa “Encuentros con el Director” 2017 y 2018.	

	• Fotos de buzones de sugerencias cliente interno • Registro de Análisis de Causa Raíz	
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.	La organización mantiene como norma a seguir el involucramiento de los colaboradores internos en cada proceso de la institución. Se evidencia en: • Listado de asistencia revisión de Riesgos a los procesos 2018. • Registro de Análisis de Causa Raíz de Acciones Correctivas. • Resultados de auditorías internas y externas.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La CNE procura el conceso y acuerdo entre los directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de consecución mediante los acuerdos de desempeño. También se realizan las reuniones de revisión por la dirección, donde se hacen consensos de las mediciones de los procesos Se evidencia en: • Acuerdos de Desempeños firmados entre las partes. • Lista de Asistencia Reunión de Actualización del POA Con las Áreas involucradas. • Reuniones Revisión por la Dirección.	

5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	La Comisión Nacional de Energía mediante el procedimiento de Satisfacción al Cliente Interno, realiza una encuesta anual sobre el Clima Laboral. Se evidencia en: • Procedimiento de Satisfacción del Cliente Interno (PR DRH 004) • Cuestionario de Clima Laboral (FO DRH 022). • Resultados Encuesta Clima Laboral 2018. • Publicación resultados encuesta Clima Laboral 2018. • Plan de Mejora Encuesta Clima Laboral.	
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.	Se evidencia en: • Cuestionario de Clima Laboral (FO DRH 022) • Informe comentarios del buzón de sugerencias de cliente interno 2017 y 2018. • Fotos de buzones de sugerencias del cliente interno.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La Comisión Nacional de Energía a través de la Dirección Ejecutiva ha puesto a disposición del personal, una infraestructura adecuada para la realización de las diferentes tareas que se realizan en la institución. Se evidencia en: • Botiquín de medicamentos, esfigmomanómetro digital.	

	• Señalización de los Sistemas de Seguridad. • Plan de Evacuación en caso de emergencias. • Fotos Sistemas de Seguridad Control de Acceso • Convocatoria y Lista de Asistencia Taller de Primeros Auxilios Básico. • Fotos de Taller de Primeros Auxilios Básicos.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de 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.	La Comisión Nacional de Energía mantiene la armonía necesaria entre la vida laboral y personal de los empleados, ofreciendo permisos especiales, desarrollando actividades de integración, otorgándoles el Día Libre por Concepto de Cumpleaños, entre otros beneficios. Se evidencia en: • Reglamento Interno de Recursos Humanos. • Relación de Permisos de estudios. • Registros de Permisos al personal para disfrute del Día Libre por Concepto de Cumpleaños. • Disposición de los bonos establecidos por la Dirección Ejecutiva para el personal. • Fotos de Actividades de Integración.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia en: • Procedimiento de Solicitud de Ayuda Económica por Casos Catastrófico, Deudas o Enfermedad (PR DRH 005)	

	• Ayudas a Empleados.	
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).	La Comisión Nacional de Energía pone a disposición de los colaboradores internos, programas y actividades que sirvan de incentivo al desarrollo social, cultural y deportivo, por tal motivo se planifican actividades familiares y deportivas, donde nuestros colaboradores tienen la oportunidad de participar en eventos que resulten beneficiosos para su bienestar y la salud. Se evidencia en: • Correos de Convocatoria Actividad de Integración Familiar • Fotos de Actividad de Integración Familiar.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 organización tiene identificado sus socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público. Se evidencia en: • Relación y seguimiento de alianzas y acuerdos 2015-2018. • Catálogo de proveedores. • Evaluación de proveedores. • Listado de auditorías energéticas. • Seguimiento cumplimiento POA's.	
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 organización desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración adecuados definiendo las responsabilidades de cada socio en la gestión de alianzas y colaboraciones. Se evidencia en: • Relación y Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2015-2018.	
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.	La CNE fomenta y organiza colaboraciones especializadas permitiendo desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras instituciones del sector público, del mismo sector energético y con diferentes niveles institucionales. Se evidencia en: • Relación y Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2015-2018.	

4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	La CNE monitoriza y evalúa periódicamente la implementación y resultados de las alianzas y colaboraciones a través de la matriz de seguimiento de acuerdos. Se evidencia en: • Matriz de seguimiento de alianza 2015-2018.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	La CNE identifica las necesidades de alianza público-privada a largo plazo. Se evidencia en: • Matriz de necesidades de alianzas.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	La CNE ha definido las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración para mantener sistemas de control, evaluación y revisión. Se evidencia en: • Relación y Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2015-2018	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.	La CNE ha solicitado al MAP de su gestión para aumentar las capacidades organizativas de la institución. Se evidencia en: • Comunicación enviada al MAP.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	La CNE ha intercambiado buenas prácticas con los socios a través del uso del benchlearning y el benchmarking. Se evidencia en:	

	• Matriz intercambio de buenas prácticas. • Listas de Asistencia intercambio de buenas prácticas.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La CNE selecciona los proveedores aplicando la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios. Se evidencia en: • Ley 340-06 de compras y contrataciones. • Plataforma SIGEF.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.).	La organización mantiene una política proactiva de información sobre el funcionamiento de la organización, sus procesos y servicios, cuenta con el programa “Difusión Programa de Eficiencia Energética y Uso Racional de la Energía”, a través de charlas educativas dirigidas a público en general, en donde aprenden a utilizar adecuadamente la energía con prácticas de ahorro que conllevan una significativa reducción en las facturas de los servicios básicos. Se evidencia en:	

	• Página web. • Redes sociales. • Charlas programa de difusión. • Guía de servicios. • Nueva Plataforma Solicitudes OAI. • Videos youtube.	
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.	La CNE anima a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades. Se evidencia en: • Plan de Desarrollo Fotovoltaico. • Proyecto Bombillas de Sol. • Acuerdo de Cooperación CNE/BEPENSA. • Documentos Pacto Eléctrico. • Imágenes del buzón de sugerencias del cliente de la CNE y de la Dirección Nuclear. • Encuestas de Satisfacción al Cliente Externo 2017 y 2018. • Programa de apoyo a los ciudadanos.	
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.	Como vías de incentivo de involucración de los ciudadanos clientes con la CNE, existen diversos canales de acceso que pueden ser utilizados por los mismos para manifestar sus comentarios, quejas y sugerencias a la institución. Se evidencia en:	

	• Informes de Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo 2017 y 2018 • Formulario Comentarios, Quejas y/o Sugerencias. • Redes sociales • Página web	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra el procedimiento “Satisfacción del Cliente Externo” que define el marco de trabajo para recoger los comentarios, quejas y/o sugerencias de los ciudadanos/clientes, entre otras acciones que se realizan para saber su percepción. Se evidencia en: • Seguimiento Buzón de Sugerencias Externo. • Encuestas de satisfacción 2017 y 2018. • Matriz de seguimiento quejas y sugerencias 2015-2017	
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).	A Través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), la organización asegura la transparencia en su funcionamiento así como de su proceso de toma de decisiones de acuerdo a la Ley No. 200-04. Se evidencia en: • Portal Transparencia página web. • Portal Documentos y Publicaciones. • Revista Visión Energética. • Memorias institucionales anuales.	

	• Informes anuales de actuaciones del sector energético.	
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).	La CNE ha definido y acordado con los ciudadanos clientes como co-productores de servicios a través del Reglamento de Energía Renovable, concesiones para el desarrollo de proyectos energéticos, facilitando los procesos de construcción de los Biodigestores que operan en el país. Se evidencia en: • Reglamento de Energía Renovable. • Concesiones para el desarrollo de proyectos energéticos. • Biodigestores operando en el país. • Programa de medición neta.	
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, a través de la disposición de la “Guía de Servicios”, disponible en la página WEB. Se evidencia en: • Guía de Servicios. • Sección Servicios Página Web. • Carta Compromiso al Ciudadano.	
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	La CNE se asegura 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	

instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	o productos y servicios ya no necesarios, mediante el sistema constante de retroalimentaciones recibidas por los ciudadanos/clientes a través de los buzones físicos y las encuestas de satisfacción. Se evidencia en: • Encuestas de satisfacción 2017 y 2018. • Levantamientos datos comunidades insertas en los proyectos.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	El Sistema de Gestión de la Calidad, contiene los procedimientos documentados de la Dirección Financiera, de igual forma los planes operativos. Se evidencia en: • Presupuesto Institucional 2018. • Documentos Departamento Financiero. • Plan operativo Departamento financiero 2018.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras se analizan a través de la matriz de riesgo a los procesos.	

	Se evidencia en: • Comité de Compras. • Publicación Unidad Auditoria Interna CNE. • Sistema SIGEF • Análisis de riesgos proceso Departamento Financiero.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se evidencia en: • Presupuesto Institucional. • Libramientos y trámites administrativos en SIGEF. • Envío Estados Financieros Semestrales a DIGECOG.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	La CNE mantiene una gestión rentable eficaz y ahorrrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF), el Sistema Financiero Tstone y el Portal Transaccional del Estado en todos sus procesos. Se evidencia en: • Presupuesto Institucional. • Certificación de Fondos. • Sistema SIGEF. • Sistema Tstone. • Portal Transaccional del Estado.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos,	Los Planes Operativos vinculados la Planificación Estratégica de la organización cuentan con sistemas de planificación, de	

presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	control presupuestario y de costos del Departamento Administrativo. Se evidencia en: • Plan Operativo Departamento Administrativo. • Plan Plurianual. • Programas de presupuesto por proyectos. • Plan Anual de Compras y Contrataciones. • Presupuestos energéticos.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se evidencia en: • Estructura Organizativa Departamento Financiero. • Manual de cargos. • Informes Departamento Financiero. • Estados financieros. • Documentos Unidad de Auditoria Interna.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Se evidencia en: • Perfiles de proyectos. • Actas comité de compras. • Código de pautas éticas. • Comité de ética. • Manual de ética.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	En los informes de ejecución de ingresos y egresos que realiza el Departamento Financiero anualmente se contemplan los datos de resultados de impacto para la organización a nivel presupuestario.	

	Se evidencia en: Informe ejecución de ingresos y egresos 2017.	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La CNE dispone del Plan de Capacitación como parte de los sistemas para gestionar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización, también de la Biblioteca CNE y Gestión de Conocimientos. Se evidencia en: - Plan de Capacitación y su desarrollo 2017 y 2018. - Informes actividades formativas. - Matriz Gestión del Conocimiento. - Carpeta Actualización de Conocimientos. - Printscreen carpeta digital "Biblioteca Pública"	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	Se evidencia en: - Sistema de Gestión de la Calidad. (ampliar en fase de visita). - Informes actividades formativas.	

	• Carpeta Actualización de Conocimientos.	
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	La organización a través de las áreas sustantivas revisa y actualizan periódicamente las carpetas virtuales permitiendo controlar constantemente la información y el conocimiento, adicional a esto el Departamento de Gestión de la Calidad vela y monitorea el cumplimiento de los procedimientos, de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015. Se evidencia en: • Plan Estratégico 2018-2020 • Sistema de Gestión de la Calidad (ampliar en fase de visita) • Acciones correctivas • Carpetas virtuales áreas sustantivas • Servidores • Backup • Plan de capacitación 2017-2018 • Convocatorias a cursos.	
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.).	La CNE desarrolla canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización a través de correos internos y carpetas virtuales. Se evidencia en: • Correos internos de las áreas funcionales, ratificando informaciones difundidas por la institución.	

	• Actas de reuniones internas de las áreas. • Murales internos. • Carpetas compartidas de las diferentes áreas.	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	A través de la implementación del procedimiento de Control de Documentos que forma parte de la documentación del SGC, la organización asegura un intercambio permanente de conocimiento entre los colaboradores, también en las carpetas de gestión del conocimiento y carpeta publica CNE. Se evidencia en: • Control de documentos SGC. • Registros de formación y reuniones • Matriz de adiestramientos. • Benchlearning interno • Carpeta Actualización de Conocimientos • Manuales redactados • Printscreen carpeta digital “Biblioteca Pública”	
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.	La CNE garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y la presenta de forma sistemática y accesible para los usuarios. Se evidencia en: • Página web.	

	• Redes Sociales. • Notas de prensa. • Sección de Sugerencias en Página WEB. • Buzón de sugerencias. • SIEN, OLADE. • Revista Visión Energética. • Acceso a la información página web.	
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.	La información y el conocimiento clave de los empleados se garantiza a través del procedimiento de capacitaciones el cual establece la forma de guardar y compartir la información a través de socializaciones y carpetas virtuales. Se evidencia en: • Carpeta Actualización de conocimientos. • Servidores. • Documentos Sistema de Gestion de la Calidad (SGC (ampliar en fase de visita). • Procedimiento Backup departamento de Informática. • Matriz Gestión del Conocimiento.	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La CNE cuenta con una gestión de tecnología diseñada de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos implantando una política de gestión de las tecnologías de la información y comunicación documentada. Se evidencia en: • Procedimientos, instructivos y formatos del Departamento Tecnología. • Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos. • Plan operativo 2017 y 2018 Departamento Tecnología de la Información.	
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.	Se evidencia en: • Relación costo efectividad Tecnología. • Factura equipos nuevos. • Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos.	
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	La CNE asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología proporcionando a las áreas de los recursos tecnológicos y programas necesarios para el óptimo desempeño de sus labores. Se evidencia en: • Sistema Laserfiche Client y Forms. • Sistema Tstone. • Sistema Solar Computer.	

	• Sistema Dia Lux. • Sistema Power Log. • Sistema Power Vision. • Sistema Autocad. • Sistema Smart View. • Sistema Illustrator. • Sistema Photoshop. • Sistema Indesign. • Sistema Hootsuite. • Sistema ISOTools. • Impresoras multifuncionales.	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: a. La gestión de proyectos y tareas b. La gestión del conocimiento c. Las actividades formativas y de mejora d. La interacción con los grupos de interés y asociados El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas	La planificación y seguimiento de los proyectos se desarrolla a través de plantillas de seguimiento a los Planes Operativos, con el evolutivo de las mismas. Para la gestión de conocimiento y las actividades formativas y de mejora se realiza anualmente un plan de capacitación presencial y virtual. Se evidencia en: • Software Laserfiche Client y Forms. • Matriz del conocimiento • Carpeta actualización del conocimiento • Actividades formativas y de mejora • Capacitaciones virtuales • Interacción grupos de interés y asociados • Página web • Redes sociales • Servicios online • Correos internos y externos	

	• Seguimiento Plan Operativo • Plan de Capacitación 2017 y 2018.	
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.	La organización se mantiene utilizando las TIC, en este año 2018 se ha implementado en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, la ventanilla única de comercio exterior (VUCE) para los servicios de incentivos de manera online a través de la página web, así como la implementación del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). Se evidencia en: • VUCE • SAIP • Servicios online Certificación de equipos FV y SIEN • Redes sociales	
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.	La CNE ofrece servicios online inteligentes y eficientes para la mejora continua del servicio al cliente a través de la página Se evidencia en: • Sistemas TICs • Servicios online • Redes sociales • Página web • Ventanilla Único VUCE • SAIP	

7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	Las innovaciones forman parte de la cultura de la CNE, en ese sentido se mantiene siempre atenta a las innovaciones tecnológicas. Se evidencia en: • Formularios de revisión de equipos. • Manual de políticas tecnológicas. • Copia licencia FireWall. • Órdenes de compra tecnología. • Sistema de Información Geográfica (GIS).	
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.	Se evidencia en: • Impresoras Multifuncionales. • Programa Zona de Reciclaje. • Carpetas virtuales. • Laserfiche. • Software ISOTools.	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Para equilibra la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico la CNE mantienen readecuando áreas del emplazamiento físico de la organización atendiendo las necesidades y expectativas de los clientes, las cuales están plasmadas en el plan operativo del Dpto Administrativo para esta nueva etapa 2018.	

	Se evidencia en: • Sede central (ver en fase de visita) • Acceso transporte público (Sede Central, Dirección Nuclear, Oficina Santiago). • Área cercana parqueo empleados y clientes. • Plan operativo readecuación de las áreas.	
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.	Se evidencia en: • Plan operativo readecuación de las áreas. • Ambiente climatizado. • Sistema de seguridad. • Mobiliario ergonómico. • Acceso transporte público (Sede Central, Dirección Nuclear, Oficina Santiago). • Despachos transparentes.	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	La CNE se asegura de realizar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales. El Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con los controles pertinentes y están documentados. Se evidencia en: • Mantenimiento de Infraestructura y Equipos. • Mantenimiento Vehicular. • Control de Chequeo Periódico de Vehículos y Motocicletas.	

	• Control Abastecimiento de Combustibles Plantas Eléctricas. • Control General de Recarga de Extintores. • Control y Reporte de Mantenimiento Correctivo. • Programa de Mantenimiento Preventivo. • Calendario de Mantenimiento Preventivo de Equipos • Servicios de Mantenimiento Preventivo • Mantenimiento de Equipos Informáticos • Backup y Protección de la Información • Servicios Informáticos • Sistema de Soporte Tikects Tecnología	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	La CNE garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y de los recursos energéticos. A estos fines cuenta con un sistema fotovoltaico que permite la reducción del consumo eléctrico de la red mitigando las emisiones de CO₂ entre otras medidas que han dado excelentes resultados, tales como: tecnología LED, controles de temperatura constante, de apagado y encendido de los aires acondicionados, regletas para la protección y apagados de todos los equipos eléctricos e informáticos, bebederos de bajo consumo y uso de bombeo de agua solar, sistema de control GPS para los vehículos. Se evidencia en:	

	• Sistema Fotovoltaico. • Sistema GPS en vehículos. • Formulario de Asignación de Vehículo de Motor. • Control de chequeos periódicos. • Circulares de reciclaje.	
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).	Se evidencia en: • Ubicaciones con conexión a transporte público (Sede Central, Dirección Nuclear, Oficina Santiago) • Área cercana parqueo empleados y clientes. • Aparcamientos especiales.	
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.	La CNE mantiene actualizado el inventario de activos fijos identificados con una numeración especial. También mantiene un reciclado seguro a través del acuerdo con Green Love. Se evidencia en: • Inventario de activos fijos. • Acuerdo con Green Love.	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	En caso de algún fenómeno natural, las instalaciones de la CNE no cuentan con la seguridad necesaria para ponerlas a disposición de la comunidad local ya que todas las divisiones están hechas en cristal transparente.	

	Se evidencia en: Fotos de las divisiones.	
--	---	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Los procesos de la CNE están identificados, descritos, mapeados y documentados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), sistema Certificado bajo los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2015. Se evidencia en: - Mapa de procesos ISO 9001:2015 - Printscreen carpeta pública Gestión de la calidad. (ampliar en fase de visita)	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	La organización ha identificado y asignado las responsabilidades a los dueños de los procesos, a través de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Cada proceso describe los responsables de	

	dar cumplimiento a cada actividad establecida en el mismo. Se evidencia en: • Mapa de procesos ISO 9001:2015. • Printscreen carpeta pública Gestión de la calidad (ampliar en fase de visita) • Muestra de Procedimientos controlados. • Manual de Cargos	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	La CNE cuenta con el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, que contiene los objetivos de la organización, alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo, tomando en cuenta los grupos de interés y el entorno de la organización. Se evidencia en: • Plan Estratégico 2018-2020. • Registros de reunión con los grupos de interés. Año 2016 y 2017 y 2018 • Coordinación y Reuniones PEI 2018-2020 • Matriz Análisis de Riesgos y oportunidades del Proceso Planificación Estratégica. • Matriz de Partes Interesadas • Seguimiento Planes operativos. • Seguimiento al Plan Estratégico Institucional. • Análisis FODA CNE 2017 y 2018	

	• Informe Árbol de Problemas • Software ISOTools SGC.	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Los proyectos que se manejan en la organización, están vinculados a la Planificación Estratégica de la CNE. Se evidencia en: • Plan Estratégico Institucional 2015-2018. • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Informes de Seguimiento al Plan Operativo Institucional. • Informe Cuatrimestral de Indicadores 2017 y 2018. • Seguimientos Proyectos Plan Estratégico.	
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).	A través del Sistema de Gestión de la calidad (SGC) y sus procesos se involucra a la persona y a los grupos de interés. Se evidencia en: • Comunicación Interna: Gestión de la Calidad Te Informa. • Solicitudes de cambios a procedimientos, formatos y manuales. • Lista de asistencia socialización de procedimientos. • Informe Revisión por la Dirección 2017 y 2018.	

	• Informe cuatrimestral de Indicadores por proceso 2017 y 2018. • Informe de seguimiento de Plan Operativo. • Coordinación Reuniones PEI • Informe Evaluación Carta Compromiso MAP 2017. • Fotos encuentros con los grupos de interés. • Actas de Reunión Seguimiento resultados Encuesta 2016-2017-2018 • Correos Aprobación de Documentos.	
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.	La asignación de los recursos se da desde la elaboración de los planes operativos vinculados a los objetivos de la planificación estratégica de la organización. Se evidencia en: • Plan estratégico 2015-2018 • Plan Operativo 2016/2017 • Plan estratégico 2018/2020 • Matriz de proyectos Sistema Nacional de Inversión Pública.	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	La CNE es regulada por la Ley General de Electricidad No.125-01 y la 57-07 de Incentivos al Desarrollo de la Energías Renovables, además de otras normativas	

	existentes. Estos cambios se dan en las reuniones del Directorio de la organización. Se evidencia en: • Ley 125-01 y su Reglamento de Aplicación. • Ley 57-07 y su Reglamento de aplicación. • Reglamento de Medición Neta • Acta y lista de asistencia Directorio de fecha 29 de junio 2017. • Proyecto de decreto para la modificación del Reglamento de aplicación de la Ley General de Electricidad No.125-01.	
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.).	En el procedimiento de Creación, Medición y Análisis de Datos de Indicadores (PR DGC 011) y en la Carta Compromiso al Ciudadano, están establecidos los objetivos de resultados orientados a los grupos de interés con sus respectivos indicadores Se evidencia en: • Informes medición de indicadores 2017 y 2018. • Procedimiento Creación, Medición y Análisis de Datos (PR DGC 011). • Carta Compromiso al Ciudadano • Evaluación Carta compromiso 2016 y 2017.	

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).	La CNE evalúa y monitorea el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos de la organización, mediante las certificaciones NORTIC E1, A2, A3, A5, estas son normas de tecnologías de la información y comunicación y su cumplimiento están supervisadas y auditadas por la OPTIC. Se evidencia en: • Secciones de servicios online página WEB. • Tabla de Servicios disponibles online página web. • Certificaciones NORTIC • Laserfiche Audit Trail par monitoreo de las TICS. • Informe de Monitoreo y Evaluación de TICS. 2016-2017 • Evidencias ArcGis. • Informes de Encuestas 2017-2018 • Informe de Monitoreo TIC's OPTIC.	
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.	La CNE procura realizar innovaciones en los procesos basados en un continuo benchlearning. Se evidencia en: • Informe y lista de asistencia Ejecutiva Benchlearning CNE-SIE. • Matriz comparativa de Normativas Rep. Dom. Y Uruguay.	

	• Informe y lista de asistencia Benchlearning CNE-MIEM. • Matriz de benchlearning-Benchmariking.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	La Dirección Nuclear de la CNE tiene documentado los procesos para la prestación de los servicios. Se evidencia en: • Procedimientos controlados de la Dirección Nuclear ante el SGC. • Manual de Cargos MN DRH 003 • FO PDE 007 v0 - Guía de servicios de la Comisión Nacional de Energía. • Servicios online Dirección Nuclear	
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, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	La CNE involucra a los ciudadanos/ clientes en el diseño y mejora de los servicios. Se evidencia en: • Encuestas de Satisfacción al Cliente Externo mayo-noviembre 2017 y mayo 2018. • Encuestas diarias recibidas a través de los buzones. • Procedimiento PR DGC 007 v6 - Satisfacción del Cliente Externo. • Carta Compromiso al Ciudadano	

	• Lista de Asistencia grupos de interés POI 2017-2018. • Resultados encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016, 2017 y 2018.	
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.	La organización a través de la aplicación de encuestas mantiene un contacto directo con los ciudadanos /clientes. Se evidencia en: • Encuestas de Satisfacción al Cliente Externo mayo-noviembre 2017 y mayo 2018. • Actas de reunión y lista de asistencia a seguimiento resultado encuestas. 2017 y 2018 • Carta compromiso. • Evaluación MAP a Carta Compromiso al Ciudadano 2016-2017	
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.	Se evidencia en: • Acta de reunión y lista de asistencia comité de calidad seguimiento a resultados de encuestas 2017 y 2018. • Programa Mi primera experiencia. • Lista de pasantes de universidades, escuelas y colegios. • Sección Atención a clientes Página Web.	

	• Lista de asistencia Taller Función Pública.	
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.	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. Se evidencia en: • Solicitudes Online página Web institucional. • Pestaña servicios online página Web. • Resultados Encuestas 2016-2017 y 2018. • Matriz de seguimiento a sugerencias y quejas de los clientes 2017 y 2018. • Ventanilla Única servicio de Incentivos.	
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.	La CNE suministra información adecuada y fiable a los ciudadanos/clientes a través de la página web institucional <u>www.cne.gob.do</u> y <u>las redes sociales</u>. Se evidencia en: • Interacción con redes sociales. • Página Web Institucional. • Sección Noticias página Web. • Información difundida por las redes sociales (misión, visión, servicio online).	

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, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	La CNE promueve la accesibilidad de sus servicios a través de diversos medios. Se evidencia en: • Front Page Página Web institucional. • Sección Noticias Página Web • Sección Atención al Cliente página Web • Carta Compromiso al Ciudadano. • Interacción redes sociales/ Promoción de los servicios/servicios online/horario de servicios. • Boletín Vision Energetica.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La CNE ha desarrollado y elaborado un sistema de respuesta a las quejas y reclamaciones recibidas, esto se puede comprobar en la implementación del procedimiento de Satisfacción al Cliente Externo (PR DGC 007). Se evidencia en: • Carta Compromiso al Ciudadano • PR DGC 007 v6 – Manejo de Quejas y Satisfacción del Cliente Externo. • Encuestas Comentarios, Quejas y Sugerencias al Cliente (FO DGC 009). • Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo (FO DGC 010).	

	• FO DRH 015 v0 - Comentarios, Quejas y Sugerencias de Clientes Internos. • IT DRH 002 vI - Gestión de Comentarios Quejas y Sugerencias del Cliente Interno. • Procedimiento Satisfacción del Cliente Interno.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	La cadena de prestación de servicios de la CNE está definida en la Guía de Servicios. Se evidencia en: • FO PDE 007 v0 -Guía de servicios de la Comisión Nacional de Energía. • Evidencia Proyecto Ventanilla Única. • Evidencia VUCE incentivos • Ventanilla Única Proyectos	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	La Organización ha realizado convenios y acuerdos interinstitucionales con sectores privado, no lucrativo y público. Se evidencia en: • Acuerdo CNE-UASD • Acuerdo CNE-Ministerio de Defensa	

	• Acuerdo CNE-COOPCDEEE • Acuerdo CNE-CNDC • Noticias publicadas sobre firmas de acuerdos.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La Comisión Nacional de Energía, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, implementó a principios del mes de febrero del presente año 2018 la recepción de las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Importación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)., herramienta que se encuentra en el portal de la Dirección General de Aduanas y bajo su administración. Se evidencia en: • Evidencias Ventanilla Única. • Printscreen servicio ventanilla única página web.	
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.	La Comisión Nacional de Energía, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, implementó a principios del mes de febrero del presente año 2018 la recepción de las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Importación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). Se evidencia en: • Evidencias Ventanilla Única.	

	• Printscreen servicio ventanilla única página web.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Con el objetivo de establecer mejoras en los servicios, la Comisión Nacional de Energía coordina mesas de trabajo con organizaciones y proveedores de servicios. Se evidencia en: • Documentos Proyecto CNE-MIEM Uruguay. • Evidencias RED interinstitucional • Evidencias Fundación Tropigas	
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).	Con el objetivo de automatizar los procesos, la CNE ha implementado el Software ISOTools, que es una plataforma tecnológica donde se han interrelacionado todos los procesos de la organización. Se evidencia en: • Printscreen Plataforma ISOTools. (Ampliar en fase de visita). • Ejemplo de un proceso en ISOTools.	
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).	La CNE ha creado una cultura para trabajar transversalmente los procesos, esto se logra a través del mapa de procesos y el involucramiento del personal en la elaboración y documentación de los procesos certificados bajo la norma internacional ISO 9001:2015.	

	Se evidencia en: • Mapa de procesos. • Pantalla Software LaserFiche Client y Forms. • Carpeta Pública Dirección de Planificación (ISOTools).	
--	--	--

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.....

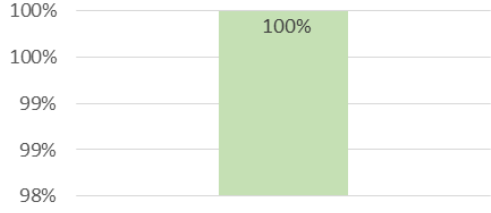
SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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).	La medición de la imagen global de la organización y su reputación se evidencia en los resultados de las encuestas que se realizan cada seis meses. También a través de los buzones de sugerencias. Se evidencia en: • Resultados encuestas satisfacción cliente 2017-2018. • Informe buzón de sugerencias 2017-2018. • Interacciones de Redes Sociales.	

2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Se realizan Encuesta de Satisfacción al Cliente externo semestralmente donde se mide la percepción de los clientes. Se evidencia en: • Interacción redes sociales. • Matriz de seguimiento sugerencias de los clientes 2017 y 2018. • Seguimiento Buzón de sugerencias 2017 y 2018. • Encuestas satisfacción cliente externo, mayo y noviembre 2017 y mayo 2018.	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los clientes externos en el año 2017 y 2018 reflejan que: El 100% de los ciudadanos/clientes de la CNE consideran que es fácil la accesibilidad para la prestación del servicio. Se evidencia en: • Mapas acceso oficinas en transporte público. • Carta compromiso al Ciudadano. • Informes de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2017 y 2018. • Informes Encuestas de Satisfacción al cliente externo 2017 y 2018.	

4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	CALIDAD Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA  Las encuestas realizadas cada seis meses a los usuarios de los servicios reflejan una satisfacción de un 100% Se evidencia en: • Informes de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2017 y 2018. • Sección Transparencia página Web. • Encuestas satisfacción cliente externo 2017 y 2018.	
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.).	Las encuestas semestrales que se aplican a los ciudadanos/clientes reflejan como resultado en las mediciones 2017 y 2018 un 100%, en lo que tiene que ver con la calidad y transparencia de la información suministrada”, “se atienden sus inquietudes y se aclaran sus dudas” nivel de confianza de los clientes hacia la organización.	

	Se evidencia en: • Resultados encuestas de satisfacción cliente externo, mayo y noviembre 2017, mayo 2018. • Certificación ISO 9001:2015. • Informes de resultados encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2017 y 2018. • Resolución del MAP sobre renovación Carta Compromiso.	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	CÓMO EVALÚA QUE CNE TOME EN CUENTA SUS NECESIDADES PARA DIFERENCIAR EL SERVICIO QUE BRINDA A CADA CIUDADANO?  En la medición de 2018 los clientes respondieron estar satisfechos en un 100% con la diferenciación de los servicios prestados. Se evidencia en: • Informes de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2017 y 2018.	

7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes externos durante el año 2017 y 2018, reflejan que el nivel de confianza que tienen en la organización es de un 100% de satisfacción, de igual manera en lo que tiene que ver con la calidad y transparencia de la información y otras mediciones disponibles en los resultados de las encuestas. Se evidencia en: • Página Web CNE. • Carta compromiso al ciudadano. • Guía de servicios. • Redes sociales. • Canal de youtube. • Encuestas satisfacción cliente externo, mayo y noviembre 2017, mayo 2018. • Resolución del MAP renovación Carta compromiso. • Informes de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2017 y 2018. • Informe Buzón de sugerencias cliente externo 2017 y 2018.	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	La correcta recepción de la información por los clientes ciudadanos se puede evidenciar en los resultados de las últimas tres encuestas realizadas a los clientes externos. Se evidencia en:	

	• Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo Mayo, Noviembre 2017 y Mayo 2018. • Informes de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2017 y 2018.	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	EL Sistema de Gestión de la Calidad tiene documentado la realización de dos encuestas de opinión al año, de igual manera el seguimiento es continuo a los buzones de sugerencias. Se evidencia en: • Resultados encuestas semestrales, mayo y noviembre 2017, mayo 2018. • Seguimiento a los buzones de sugerencias 2017 y 2018. • Informes de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2017 y 2018.	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Los resultados de las encuestas aplicadas en el año 2017 y 2018 en lo que tiene que ver con el nivel de confianza de los clientes hacia la organización, reflejaron que el 100% se siente satisfecho con los servicios prestados. Evidencias a presentar: • Informe de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2017 y 2018.	

	Informe Buzón de sugerencias cliente externo 2017 y 2018.	
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	La CNE implica los grupos de interés en la los temas institucionales, por ejemplo cada año Dirección de Planificación y Desarrollo realiza reuniones con ellos donde socializa la misión, visión, valores, se tratan temas que tienen que ver con la planificación Estratégica y de los proyectos que formaran parte de los planes operativos, se trata el análisis FODA. A estos grupos de interés se le aplican las encuestas. Como resultado de esas reuniones con los grupos de interés, se pueden mostrar los siguientes proyectos: - Servicios online disponibles - Anteproyecto Ley Eficiencia Energética. - Ventanilla Única Incentivos (VUCE) Se evidencia en: - Informe de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016, 2017 y 2018.	

	• Grupos de interés. Actas y listas de asistencia Reuniones • Proyectos producto reuniones grupos de interés.	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	La CNE cuenta con el procedimiento PR DGC-Satisfacción del Cliente Externo. A la fecha la institución ha recibido 8 quejas, a través del buzón de sugerencias, a las cuales se le ha dado respuesta oportuna Se evidencia en: • Procedimiento Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007. • Seguimiento quejas 2017 y 2018. • Cuadro de cantidad de quejas recibidas y respondidas. • Matriz de quejas 2017/2018.	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Proyección del uso de los servicios online: 2016 se recibieron 84 solicitudes de servicios 2017: Se recibieron 259 Solicitudes. 2018 en el periodo enero-marzo se han recibido 188 solicitudes Se evidencia en: • Tabla y gráficos de solicitudes servicios online 2016 / 2017 /2018 • Tabla y grafico servicios recibidos por Ventanilla Única.	

	• Sección de servicios online página Web. • Sección transparencia página Web	
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	La CNE ofrece sus servicios sin importar el género y la diversidad cultural de los ciudadanos clientes. En 2017 a través del programa de Difusión recibieron nuestros servicios: 19,129 clientes sexo femenino 15,432 clientes sexo masculino En 2018 –Enero -Marzo: 2,936 clientes sexo femenino 2,509 clientes sexo masculino Los servicios de incentivos online: En 2017: 45 clientes sexo femenino 152 clientes sexo masculino En 2018: 12 clientes sexo femenino 64 clientes sexo masculino Con relación a la prestación del servicio a los clientes de la Oficina de Acceso a la Información 2017-2018 20 fueron de sexo femenino 48 sexo masculino	

	Se evidencia en: • Cuadros y gráficos Clientes por género.	
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	El Procedimiento de Planificación Estratégica contempla una reunión cada año a los fines de conocer las necesidades de los grupos de interés y el grado en que se cumplen. Se evidencia en : • Fotografías de las jornadas de trabajo con los grupos de interés 2017 y 2018. • Minuta de las reuniones con los grupos de interés sobre el POA 2018. • Listas de asistencia con los grupos de interés 2017 y 2018. • Proyectos producto reuniones grupos de interés.	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Al consultar a los ciudadanos clientes sobre “Qué le parece el horario de atención de los diferentes servicios que brinda la CNE? El 100% respondió que es excelente, en la medición 2017 y en la de 2018.	

	Se evidencia en: • Informe de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2017 y 2018. • Carta compromiso al Ciudadano. • Informe Encuestas Satisfacción mayo y noviembre 2017 y mayo 2018.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Las mediciones sobre el tiempo de espera para ser atendidos se pueden ver como satisfactorias en los resultados de las encuestas que se realizan. Se evidencia en: • Resultados encuesta de satisfacción al cliente externo, mayo y noviembre 2017 y mayo 2018. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe MAP evaluación Carta Compromiso.	
3. Costo de los servicios.	A los fines de verificar la satisfacción de los clientes en lo que tiene que ver con los costos, se realizan encuestas, “cómo considera los costos ofrecidos por la CNE para el servicio solicitado?”. Los últimos resultados reflejan que en el 2017 los clientes lo valoran con un 92% excelente y 97% en 2018, lo que refleja una tendencia positiva. Se evidencia en: • Guía de servicios página web.	

	• Costos servicios CNE • Informe de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2016, 2017 y 2018.	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Se evidencia en: • Informe de encuesta sobre la prestación del servicio de la CNE 2017 y 2018. • Sección transparencia página web https://www.cne.gob.do/transparencia/	

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 12 canales de información, entre ellos están: Las redes Sociales Facebook, Twitter e Instagram. La Página Web, Canal de Youtube, Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), correo electrónico, LinkedIn, Google Plus, teléfono, revista visión energética, Carta Compromiso.	

	Se evidencia en: • Print Screen Sección Transparencia. • Informe General Estadísticas Redes Sociales. • Solicitudes recibidas y respondidas por OAI 2016,2017, 2018. • Carta compromiso al ciudadano.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	La CNE cuenta con la Oficina de Acceso a la Información (OAI), a través de esta los clientes/ciudadanos obtienen la información que requieren. Se realizan las mediciones de satisfacción en las encuestas que se realizan. Se evidencia en: • Visitas Sección Transparencia. • Print screen sección transparencia • Difusión redes sociales nueva plataforma online solicitudes OAI. • Resultados Encuesta de Satisfacción servicios solicitados 2017 y 2018.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	En la sección transparencia de la página Web está disponible el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2020 y los seguimientos y medición que se le realizan a los planes operativos trimestralmente, vinculados a los objetivos de la organización. Por ejemplo en el Eje 4 del PEI, sobre Mantener la Filosofía de Mejora Continua de los Procesos, se puede visualizar el Objetivo General No.4.5 sobre: Mantener los niveles de transparencia institucional y	

	acceso a la información pública. (Pág.36 PEI 2018-2020). Se evidencia en: • PEI 2018-2020 (pag.31-43). • Seguimiento a Planes Operativos • Printscreen PEI 2018-2020 página Web • Printscreen Seguimiento a Planes Operativos página Web.	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	A la fecha no se han registrado actuaciones del Defensor Público relacionadas con la organización. Se evidencia en: • N/A	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	La Dirección General de Ética e Integridad gubernamental trimestralmente realiza una evaluación al sub-portal de transparencia, en el último año de medición la CNE ha obtenido una puntuación general de un 93.82%. Adicional a esto La organización tiene disponible el Sistema 3-I-I (Sistema Nacional de Atención Ciudadana), en la última evaluación sobre el uso, implemento y cumplimiento realizada en abril de 2018, la CNE obtuvo una puntuaciones de 100%. Se evidencia en: • Puntuación Línea 3-I-I • Datos visitas página web • Cuadro comparativo visitas Web	

	• NORTIC A3 (datos abiertos transparencia). • Resultados Evaluacion sección transparencia Web CNE.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Se evidencia en: • Cuadro número de quejas y tiempo de procesamiento. • Cuadro Comparativo Visitas Web	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	La CNE cuenta con el procedimiento de Producto No conforme, para dar cumplimiento a uno de los puntos de la Norma ISO 9001:2015, a la fecha las mediciones son las siguientes: 2014 = 10 productos devueltos 2015 =4 2016= 2 2017 =1 2018 = 0 (a la fecha) Se evidencia en: • Cuadro número expedientes devueltos o repetidos.	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos	Las últimas encuestas arrojan como resultado un 100% de satisfacción por parte de los	

legales).	ciudadanos clientes en 2017 y 2018, sobre el cumplimiento por parte de la institución de los requisitos legales vinculados al servicio solicitado. Se evidencia en: Resultados de encuestas de satisfacción al cliente externo, 2017 y 2018.	
-----------	--	--

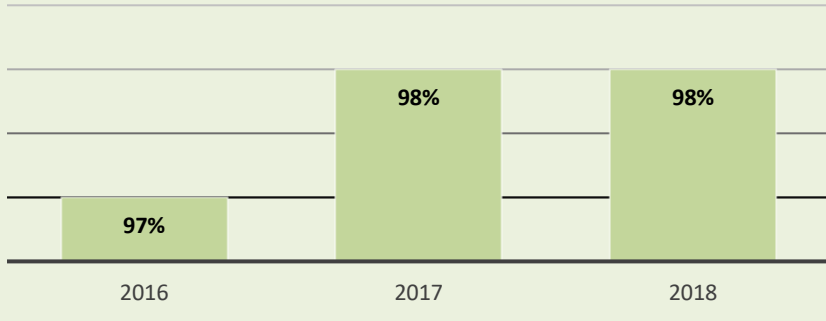
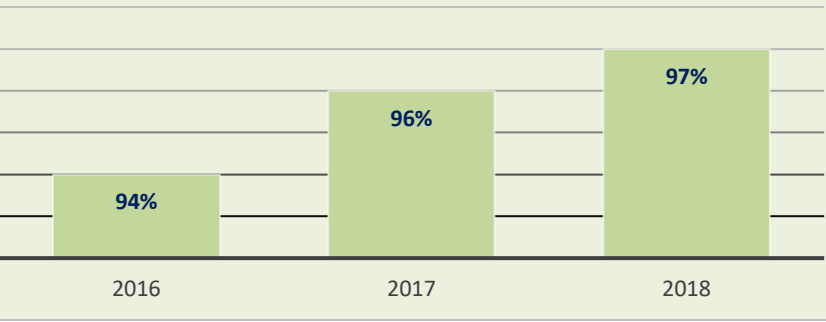
CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

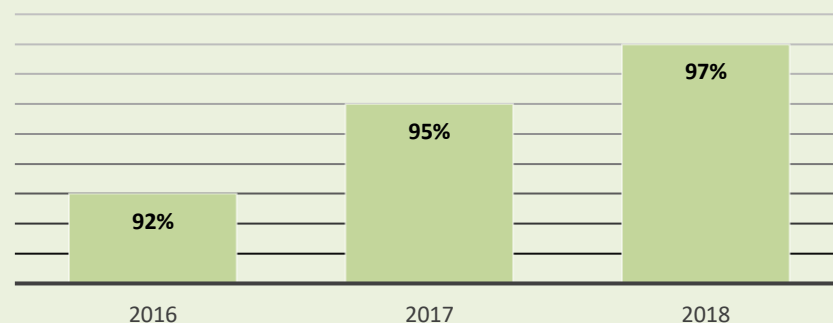
SUBCRITERIO 7.1.Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
-----------------	---	------------------------

1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos /clientes, otros grupos de interés).	PERCEPCIÓN DEL EMPLEADO SOBRE "CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS CONTRIBUYE A ELEVAR LA CREDIBILIDAD E IMAGEN DE LA INSTITUCION <table><tr><th>Año</th><th>Porcentaje</th></tr><tr><td>2016</td><td>97%</td></tr><tr><td>2017</td><td>98%</td></tr><tr><td>2018</td><td>98%</td></tr></table> El 98% de los colaboradores manifestó que el cumplimiento de las normas contribuye a elevar la credibilidad e imagen de la institución. Se Evidencia en: • Informes Encuesta de Clima Laboral 2016-2017-2018	Año	Porcentaje	2016	97%	2017	98%	2018	98%	
Año	Porcentaje									
2016	97%									
2017	98%									
2018	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" <table><tr><th>Año</th><th>Porcentaje</th></tr><tr><td>2016</td><td>94%</td></tr><tr><td>2017</td><td>96%</td></tr><tr><td>2018</td><td>97%</td></tr></table>	Año	Porcentaje	2016	94%	2017	96%	2018	97%	
Año	Porcentaje									
2016	94%									
2017	96%									
2018	97%									

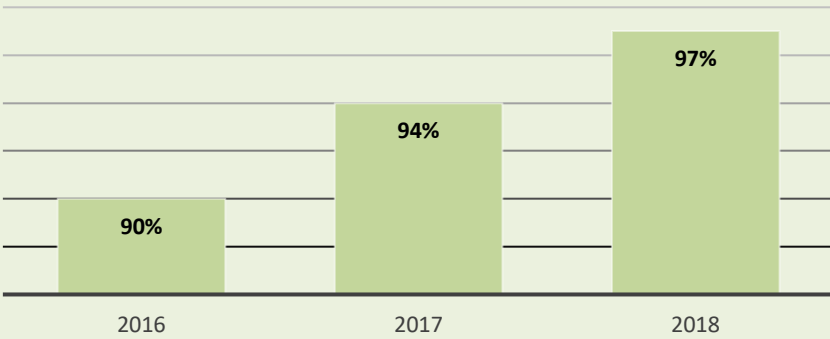
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "EL CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DIVULGADOS POR LA INSTITUCIÓN"

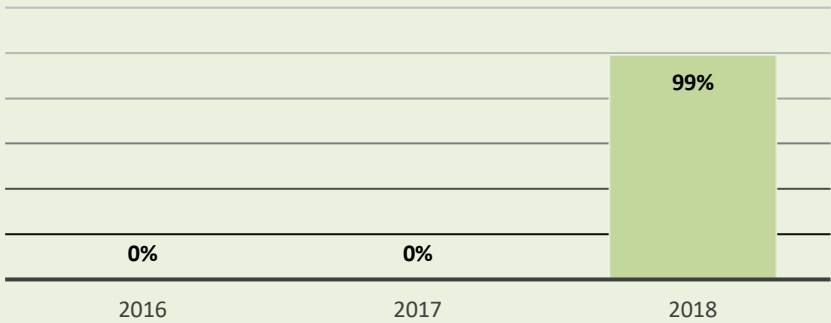
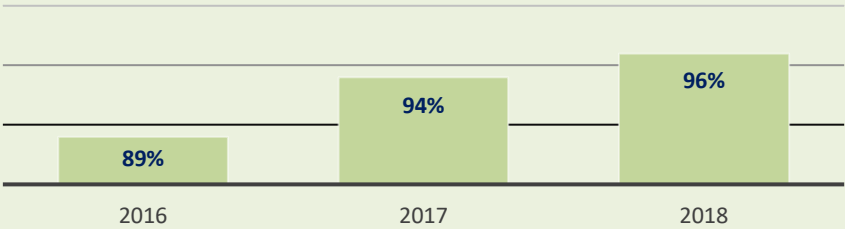


El 97% de los colaboradores encuestados percibe un involucramiento en la toma de decisiones y el nivel existente de delegación y empoderamiento para tomar decisiones, además un mismo porcentaje está de acuerdo en conocer la misión, visión y valores divulgados por la institución.

Se Evidencia en:

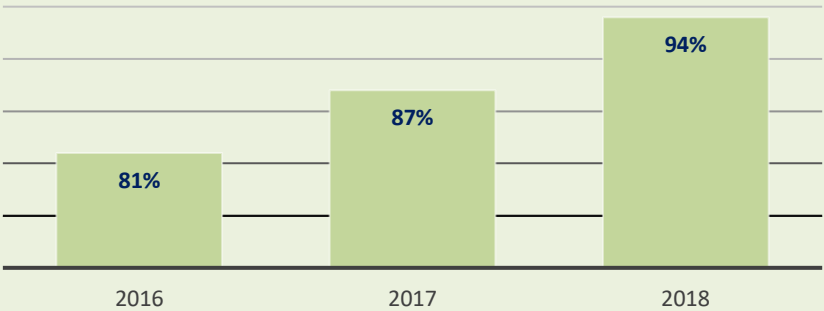
- Informe Encuesta de Clima 2016-2017 y 2018.

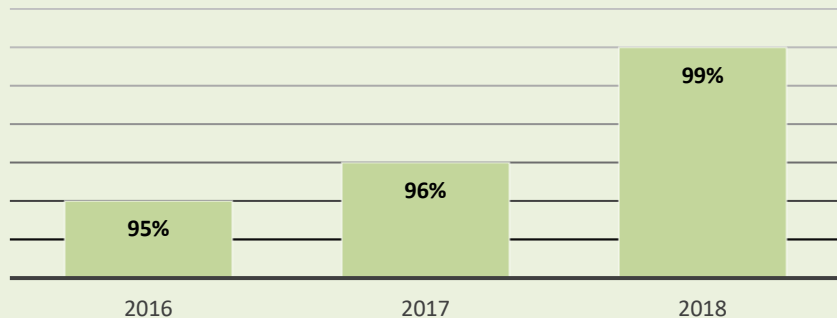
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "LAS HERRAMIENTAS DE MEJORAS DEL SGC, FACILITAN EL TRABAJO Y AYUDAN A ELEVARE SU DESEMPEÑO" <table><thead><tr><th>Año</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>2016</td><td>90%</td></tr><tr><td>2017</td><td>94%</td></tr><tr><td>2018</td><td>97%</td></tr></tbody></table> El 97% de los colaboradores encuestados entienden que las herramientas de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, facilitan el trabajo y ayudan a elevar su desempeño. Se Evidencia en: Informe Encuesta de Clima 2016-2017 y 2018.	Año	Porcentaje	2016	90%	2017	94%	2018	97%	
Año	Porcentaje									
2016	90%									
2017	94%									
2018	97%									
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	La encuesta de clima laboral fue sometida a un proceso de mejora, donde participaron directores,encargados y el personal de Recursos Humanos, este proceso trajo como resultado la modificacion del cuestionario de clima laboral, al cual se le incluyó cuatro (04) preguntas que impactan diferentes dimensiones del estudio. Una de las preguntas incluidas tiene que ver con la percepcion del colaborador sobre la importancia de un compromiso ético, donde podemos observar el siguiente resultado:									

	ME SIENTO COMPROMETIDO CON UN COMPORTAMIENTO ÉTICO EN EL DESEMPEÑO DE MIS FUNCIONES <table><thead><tr><th>Año</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>2016</td><td>0%</td></tr><tr><td>2017</td><td>0%</td></tr><tr><td>2018</td><td>99%</td></tr></tbody></table> Se evidencia en: • Informe Encuesta de Clima 2016-2017 y 2018. • Encuesta Sobre el Conocimiento de la Ética Institucional y el Compromiso Social de la Organización.	Año	Porcentaje	2016	0%	2017	0%	2018	99%	
Año	Porcentaje									
2016	0%									
2017	0%									
2018	99%									
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "LA INSTITUCIÓN CUENTA CON CANALES Y MEDIOS ADECUADOS PARA MANTENER UNA FLUIDA COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS" <table><thead><tr><th>Año</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>2016</td><td>89%</td></tr><tr><td>2017</td><td>94%</td></tr><tr><td>2018</td><td>96%</td></tr></tbody></table>	Año	Porcentaje	2016	89%	2017	94%	2018	96%	
Año	Porcentaje									
2016	89%									
2017	94%									
2018	96%									

	El 96% de los empleados entrevistados percibe que la institución cuenta con los canales y medios adecuados para mantener una fluida comunicación con los empleados. Se Evidencia en: Informe Encuesta de Clima 2016-2017 y 2018.	
6. La responsabilidad social de la organización.	Se evidencia en: Encuesta Sobre el Conocimiento de la Ética Institucional y el Compromiso Social de la Organización.	

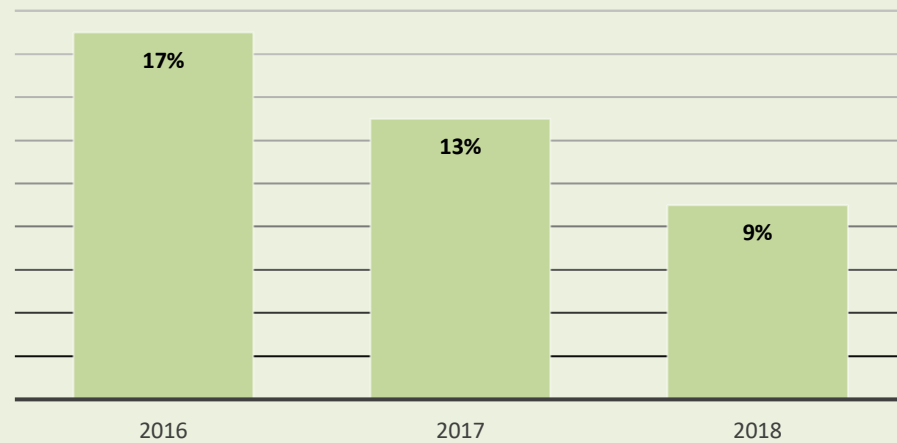
Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
I. La capacidad de los saltos 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.	Porcentaje de Percepción de los empleados sobre "la capacidad de los directivos para dirigir los equipos de trabajo" <table><thead><tr><th>Año</th><th>Porcentaje de Percepción</th></tr></thead><tbody><tr><td>2016</td><td>81%</td></tr><tr><td>2017</td><td>87%</td></tr><tr><td>2018</td><td>94%</td></tr></tbody></table> El 94% de los colaboradores entrevistados perciben que los directivos de la organización tienen la capacidad suficiente de dirigir los equipos de trabajo.	Año	Porcentaje de Percepción	2016	81%	2017	87%	2018	94%	
Año	Porcentaje de Percepción									
2016	81%									
2017	87%									
2018	94%									

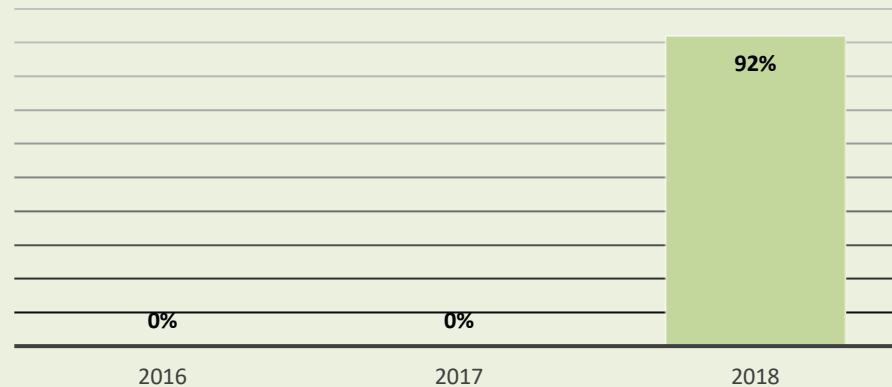
	Se Evidencia en: Informe Encuesta de Clima Laboral 2016-2017 y 2018.									
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "EL SGC CONTRIBUYE A ELEVAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA LA ORGANIZACIÓN." <table><thead><tr><th>Año</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>2016</td><td>95%</td></tr><tr><td>2017</td><td>96%</td></tr><tr><td>2018</td><td>99%</td></tr></tbody></table> La Comisión Nacional de Energía cuenta con un SGC certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, el cual gestiona los diferentes procesos de la organización. El 99% de nuestros colaboradores entiende que el SGC contribuye a elevar la calidad de los servicios que ofrece la organización. Se Evidencia en: Informe Encuesta de Clima Laboral 2016-2017 y 2018.	Año	Porcentaje	2016	95%	2017	96%	2018	99%	
Año	Porcentaje									
2016	95%									
2017	96%									
2018	99%									

3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "SIENTO MAS CARGA DE TRABAJO QUE MI COMPAÑERO".



CONSIDERO QUE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO APLICADA EN LA ORGANIZACIÓN REFLEJA LA REALIDAD DE MI DESEMPEÑO EN EL PUESTO DE TRABAJO

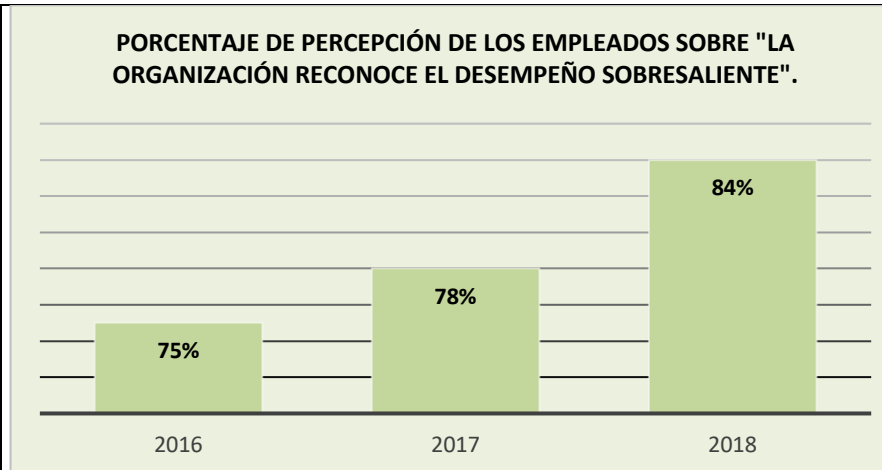


Solo el 9% del personal encuestado percibe que tiene más carga de trabajo que sus compañeros, lo que manifiesta un reparto correcto de las tareas asignadas. En lo referente al sistema de evaluación, el 92% de los colaboradores considera que la evaluación de desempeño aplicada en la organización refleja la realidad del desempeño en el puesto de trabajo.

Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2016-2017 y 2018.

4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.



El 84% de los colaboradores manifiesta que la organización reconoce el desempeño sobresaliente.

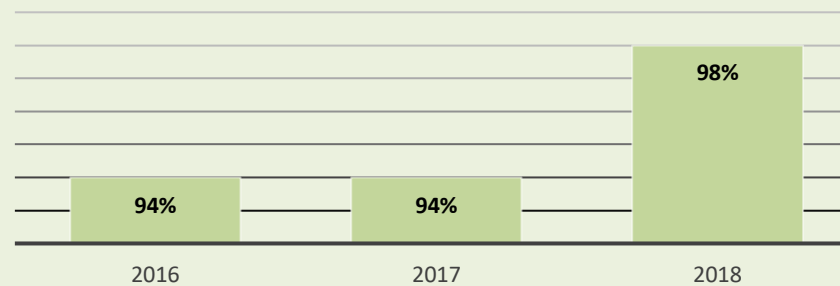
Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2016-2017 y 2018.

5. El enfoque de la organización para los cambios

y la innovación.

ESTOY COMPROMETIDO CON EL ENFOQUE DE LA ORGANIZACIÓN EN RELACIÓN A LA MEJORA CONTINUA Y LA INNOVACIÓN DE LOS PROCESOS

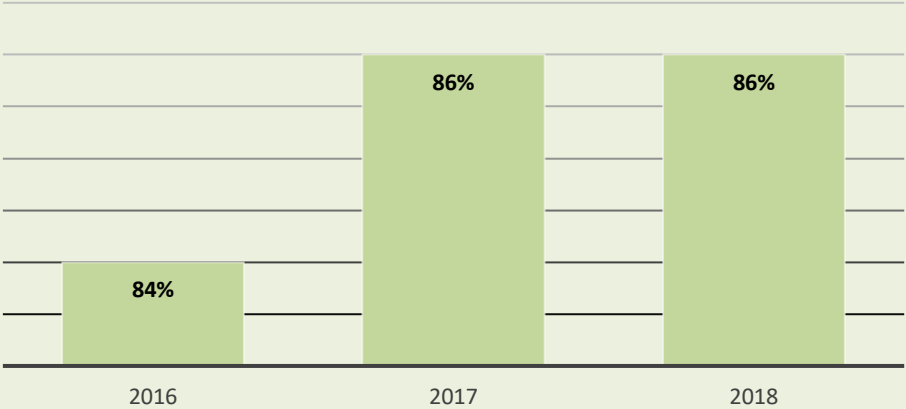


El 98% de nuestros colaboradores manifiesta estar comprometido con el enfoque organizacional relacionado con la mejora continua y la innovación de los procesos.

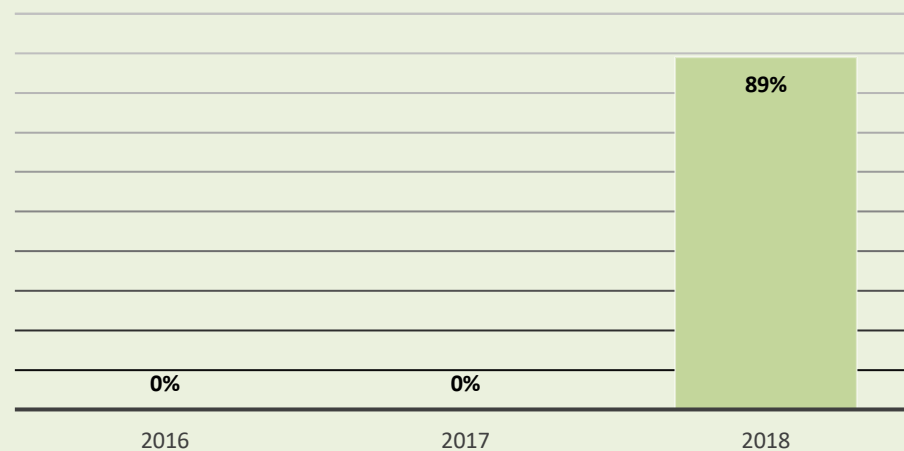
Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2016-2017 y 2018.

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
I. 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.).	PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "EL AMBIENTE EN MI ÁREA DE TRABAJO ES AGRADABLE Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES SON DE FRANCA CORTESIA" <table><thead><tr><th>Año</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>2016</td><td>84%</td></tr><tr><td>2017</td><td>86%</td></tr><tr><td>2018</td><td>86%</td></tr></tbody></table> El 86% de los empleados de la institución percibe que el ambiente de trabajo es agradable y las relaciones entre compañeros de trabajo son de franca cortesía. Se Evidencia en: Informe Encuesta de Clima Laboral 2016-2017 y 2018.	Año	Porcentaje	2016	84%	2017	86%	2018	86%	
Año	Porcentaje									
2016	84%									
2017	86%									
2018	86%									
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	La CNE mantiene un registro de los permisos y facilidades de los que goza el personal, con relación a este punto y producto del proceso de mejora al cual fue sometido el cuestionario de clima laboral se incluyó una pregunta para conocer la percepción de nuestros colaboradores sobre el enfoque social de la organización en cuanto a la flexibilidad de horarios para permisos especiales y el cuidado de la salud. Los resultados se pueden visualizar en la siguiente gráfica:									

**LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE FLEXIBILIDAD DE HORARIO PARA
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA EDUCACIÓN Y LA SALUD**

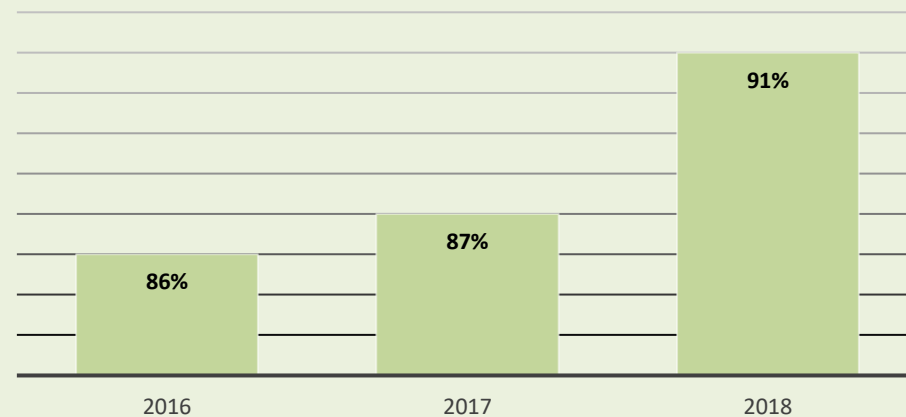


Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2016-2017 y 2018.

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"

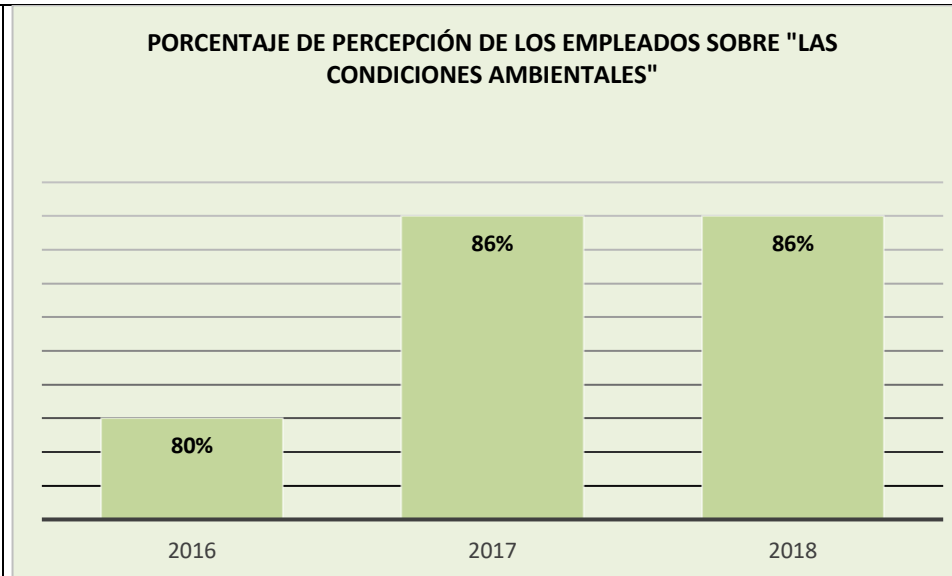


El 91% de los encuestados entiende que en la organización existe la igualdad de oportunidades y el trato justo. El 94% de los colaboradores encuestados se sienten seguro que ante cualquier conflicto interno primarán los criterios de imparcialidad y justicia para su resolución.

Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2016-2017 y 2018.

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.

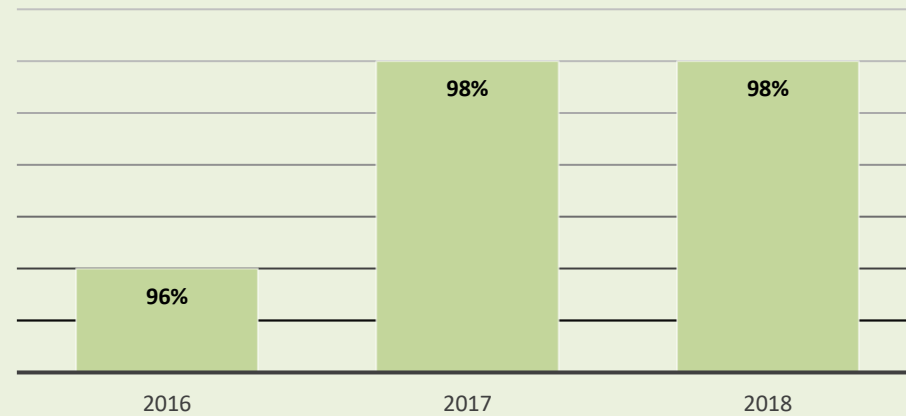


Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2016-2017 y 2018.

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

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"



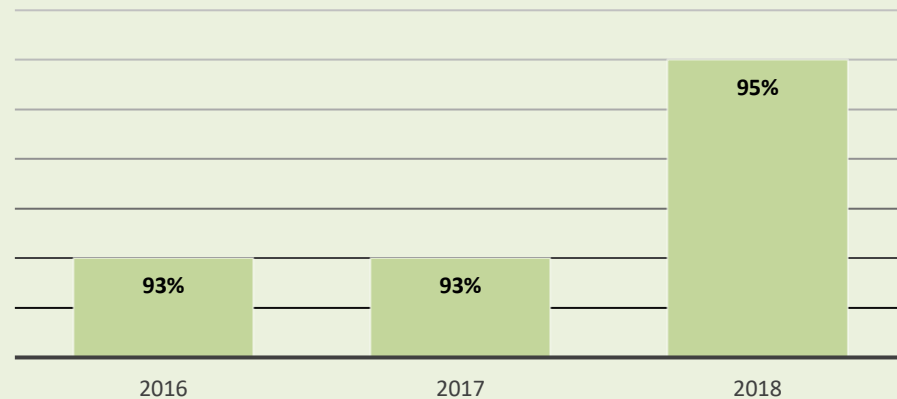
El 98% de los colaboradores se sienten motivados a participar en las actividades y proyectos de su área de trabajo y de la institución.

Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2016-2017 y 2018.

3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.

**PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE
"CONSIDERO QUE LA CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO QUE SE
ME OFRECEN ENRIQUECEN LAS FUNCIONES QUE REALIZO"**



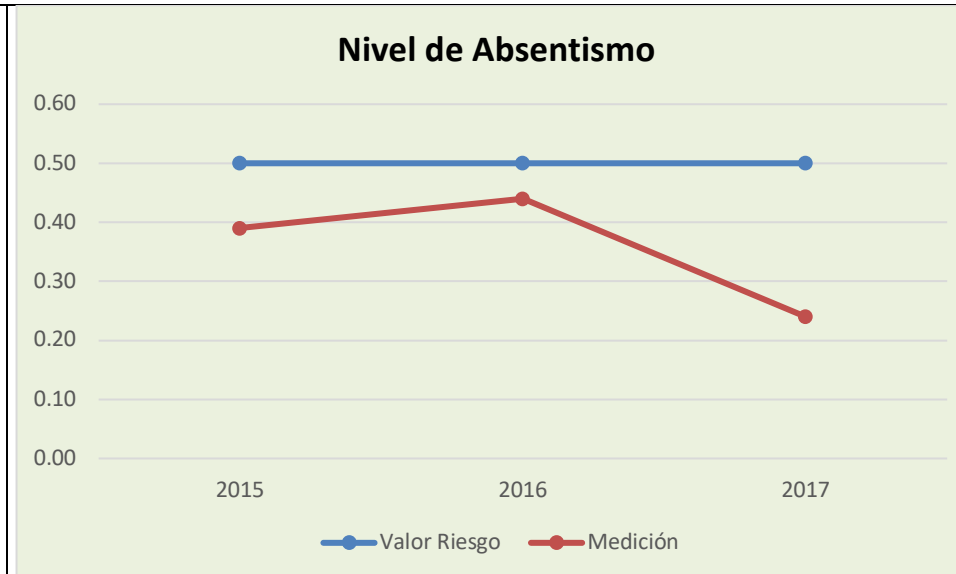
El 95% de los colaboradores encuestados considera que las capacitaciones y entrenamiento que se le ofrecen enriquecen las funciones realizadas.

Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2016-2017 y 2018.

SUBCRITERIO 7.2.Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																										
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.).	Índice de Absentismo Laboral: Objetivo Planteado al año $\leq 0.50\%$ Índice de absentismo 2017 <table><thead><tr><th>Mes</th><th>Índice de Absentismo (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Enero</td><td>0.30%</td></tr><tr><td>Febrero</td><td>0.32%</td></tr><tr><td>Marzo</td><td>0.22%</td></tr><tr><td>Abril</td><td>0.30%</td></tr><tr><td>Mayo</td><td>0.15%</td></tr><tr><td>Junio</td><td>0.12%</td></tr><tr><td>Julio</td><td>0.18%</td></tr><tr><td>Agosto</td><td>0.30%</td></tr><tr><td>Septiembre</td><td>0.22%</td></tr><tr><td>Octubre</td><td>0.12%</td></tr><tr><td>Noviembre</td><td>0.20%</td></tr><tr><td>Diciembre</td><td>0.28%</td></tr></tbody></table>	Mes	Índice de Absentismo (%)	Enero	0.30%	Febrero	0.32%	Marzo	0.22%	Abril	0.30%	Mayo	0.15%	Junio	0.12%	Julio	0.18%	Agosto	0.30%	Septiembre	0.22%	Octubre	0.12%	Noviembre	0.20%	Diciembre	0.28%	
Mes	Índice de Absentismo (%)																											
Enero	0.30%																											
Febrero	0.32%																											
Marzo	0.22%																											
Abril	0.30%																											
Mayo	0.15%																											
Junio	0.12%																											
Julio	0.18%																											
Agosto	0.30%																											
Septiembre	0.22%																											
Octubre	0.12%																											
Noviembre	0.20%																											
Diciembre	0.28%																											



Índice Rotación de Personal:

Objetivo Planteado al año $\leq 12\%$

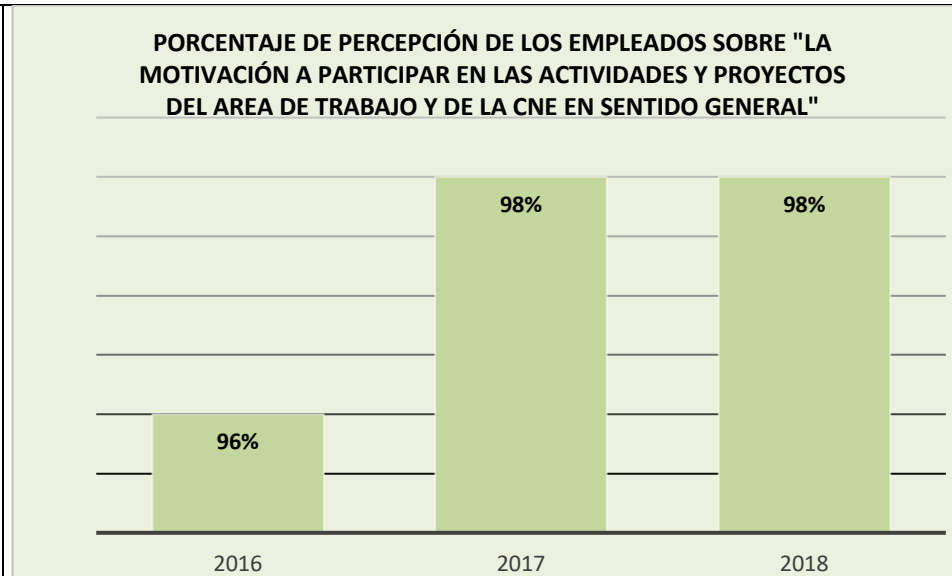
Medición año 2017 :

10.93%

Se Evidencia en:

- Mediciones índices de rotación y absentismo.

2. Indicador es 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).



El 98% del personal se siente motivado en participar en las actividades y proyectos de la organización.

Propuestas de Mejora



Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2015-2016 y 2017.
- Mediciones Indicador Propuestas de Mejora.

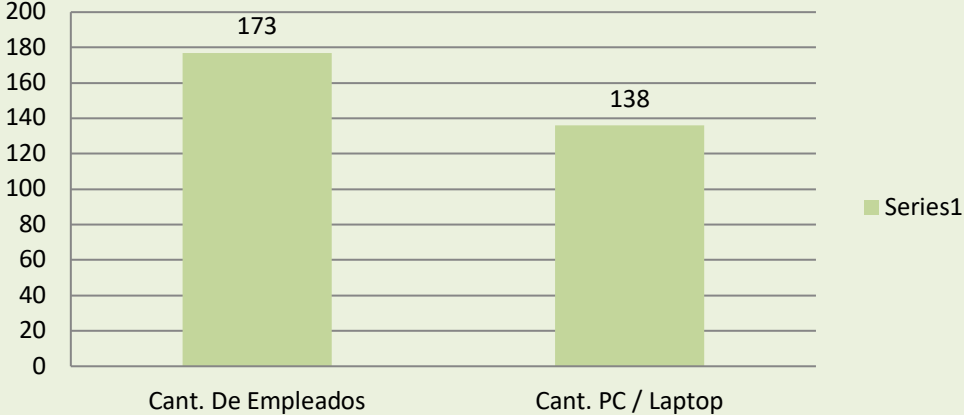
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	En el año 2018 las evaluaciones de desempeño por competencias para ser aplicadas al personal, se llevarán a cabo conjuntamente con el Ministerio de Administración Pública en el mes de diciembre, los resultados del año 2017 y 2016 lo podemos visualizar a continuación: Indice Rendimiento Individual <table><thead><tr><th>Año</th><th>Indice Rendimiento Individual</th></tr></thead><tbody><tr><td>2016</td><td>89%</td></tr><tr><td>2017</td><td>90%</td></tr></tbody></table> Se Evidencia en: • Informes de Evaluación de Desempeño 2016-2017.	Año	Indice Rendimiento Individual	2016	89%	2017	90%
Año	Indice Rendimiento Individual						
2016	89%						
2017	90%						
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Se evidencia en la participación del personal en la ejecución de tareas relacionadas con los procesos.						

Nivel de Involucramiento de las Personas



Se evidencia en:

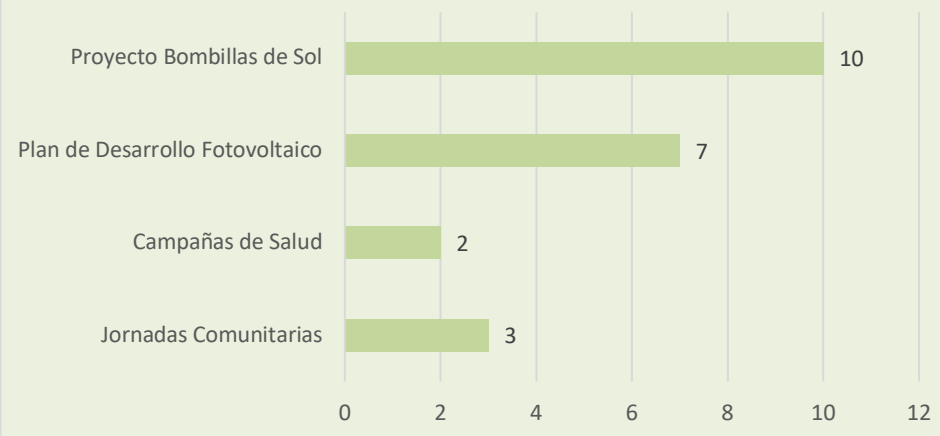
- Medición de Nivel de Involucramiento de las Personas en Actividades de Mejora.

5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Uso de la Tecnología de la Información Por Personas <table><tr><th>Categoría</th><th>Valor</th></tr><tr><td>Cant. De Empleados</td><td>173</td></tr><tr><td>Cant. PC / Laptop</td><td>138</td></tr></table> Se Evidencia en: • Relación del Uso de la Tecnología de la Información en la CNE.	Categoría	Valor	Cant. De Empleados	173	Cant. PC / Laptop	138	
Categoría	Valor							
Cant. De Empleados	173							
Cant. PC / Laptop	138							
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).	Se Evidencia en: • Indicador de Eficacia de actividades formativa • Informe trimestral de capacitación. • Plan de capacitación 2017/2018.							
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	El 15 de junio del presente año el personal de recepción, secretarías y conserjes de la Dirección nuclear, participaron en la formación sobre “Servicio al Cliente e Imagen Personal”, con la finalidad de mejorar y sensibilizar sobre aspectos a considerar para lograr un excelente servicio e imagen de cara a nuestros clientes. Se Evidencia en: • Invitación a curso “Servicio al Cliente e Imagen Personal							

trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).	• Horas de Capacitación al Personal • Informe Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo 2017 y 2018.							
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se Evidencia en: • Informe Encuesta de Clima Laboral 2015-2016 y 2017. • Frecuencia de reconocimientos.							
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	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. Conflictos de Interes Ocurridos <table><tr><th>Año</th><th>Porcentaje de Conflictos de Interés</th></tr><tr><td>2017</td><td>0%</td></tr><tr><td>2018</td><td>0%</td></tr></table> Se evidencia: • Lista de asistencia y acta de reunión Comité de Ética Pública.	Año	Porcentaje de Conflictos de Interés	2017	0%	2018	0%	
Año	Porcentaje de Conflictos de Interés							
2017	0%							
2018	0%							

10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.

Frecuencia de la Participación Voluntaria en Actividades de Compromiso Social



Se Evidencia en:

- Estadísticas Proyectos Bombillas de Sol.
- Estadísticas Proyectos del Plan de Desarrollo Fotovoltaico.
- Fotos y Lista de Asistencia de Jornadas de Vivero.

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

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

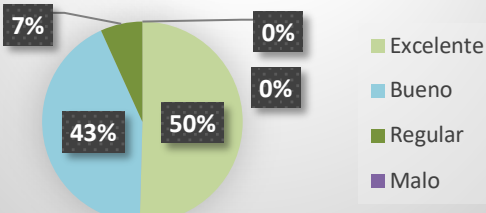
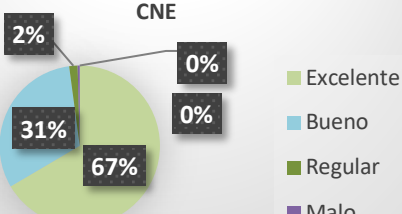
SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
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.	La CNE ha influido en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes por medio de apoyo y patrocinio en actividades deportivas y culturales y donaciones Impacto en la calidad de vida de los ciudadanos y el aporte de la CNE a la sociedad en sentido general <table><thead><tr><th>Categoría</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Excelente</td><td>50%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>43%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>7%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>0%</td></tr></tbody></table> De acuerdo a los resultados de la encuesta, más del 93% de los grupos de interés de la CNE tienen una elevada percepción y una alta valoración del impacto en la calidad de vida nuestros clientes/ciudadanos y aportes en general. Se evidencia en: • Ayudas Sociales y Culturales • Foto, Siembra un Millón de Árboles. • Relación de Proyectos Fotovoltaicos del 2013 al 2017 • Informe de instalación Bombillas de Sol, en los Botados, Yamasá. • Donaciones al Patronato de la Salud Mental Padre Billini.	Categoría	Porcentaje	Excelente	50%	Bueno	43%	Regular	7%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	50%											
Bueno	43%											
Regular	7%											
Malo	0%											

	• Jornada de Vivero • Resultados de encuesta grupos de interés • Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés • Informe encuesta percepción 2018.													
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	Percepción de convocatoria realizada por la CNE para conocer sus necesidades y expectativas hacia la institución <table><thead><tr><th>Percepción</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Excelente</td><td>54%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>44%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>0%</td></tr><tr><td>Muy Malo</td><td>0%</td></tr></tbody></table> Se evidencia en: • Evaluación de Clima Laboral 2018. • Resultados de encuesta grupos de interés • Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés • Informe encuesta percepción 2018.	Percepción	Porcentaje	Excelente	54%	Bueno	44%	Regular	2%	Malo	0%	Muy Malo	0%	
Percepción	Porcentaje													
Excelente	54%													
Bueno	44%													
Regular	2%													
Malo	0%													
Muy Malo	0%													
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.).														

	Impacto económico en la sociedad generado a través de los servicios y programas ofrecidos por la CNE <table><tr><td>Excelente</td><td>62%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>38%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>0%</td></tr></table> Se evidencia en: • Comparativo de Inversiones en Energías Renovables e Incentivos de la Ley 57-07. • Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés • Resultados de encuesta grupos de interés • Informe encuesta percepción 2018.	Excelente	62%	Bueno	38%	Regular	0%	Malo	0%	
Excelente	62%									
Bueno	38%									
Regular	0%									
Malo	0%									
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.).	Impacto en la sociedad y los aportes de la CNE a la sostenibilidad del medio ambiente <table><tr><td>Excelente</td><td>61%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>35%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>4%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>0%</td></tr></table> Se evidencia en: • Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés • Resultados de encuesta grupos de interés	Excelente	61%	Bueno	35%	Regular	4%	Malo	0%	
Excelente	61%									
Bueno	35%									
Regular	4%									
Malo	0%									

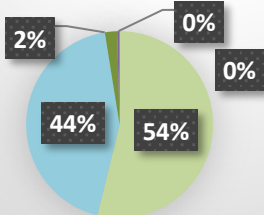
	Informe encuesta percepción 2018.																			
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Impacto en la calidad de vida de los ciudadanos y el aporte de la CNE a la sociedad en sentido general <table><tr><td>Excelente</td><td>50%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>43%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>7%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>0%</td></tr></table> Percepción de la participación de la CNE en la comunidad <table><tr><td>Excelente</td><td>45%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>45%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>9%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>1%</td></tr><tr><td>Muy Malo</td><td>0%</td></tr></table> Se evidencia en: - Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés - Resultados de encuesta grupos de interés - Informe encuesta percepción 2018.	Excelente	50%	Bueno	43%	Regular	7%	Malo	0%	Excelente	45%	Bueno	45%	Regular	9%	Malo	1%	Muy Malo	0%	
Excelente	50%																			
Bueno	43%																			
Regular	7%																			
Malo	0%																			
Excelente	45%																			
Bueno	45%																			
Regular	9%																			
Malo	1%																			
Muy Malo	0%																			

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).	Impacto en la calidad de vida de los ciudadanos y el aporte de la CNE a la sociedad en sentido general <table><tr><td>Excelente</td><td>50%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>43%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>7%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>0%</td></tr></table> Se evidencia en: • Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés • Resultados de encuesta grupos de interés • Informe encuesta percepción 2018.	Excelente	50%	Bueno	43%	Regular	7%	Malo	0%	
Excelente	50%									
Bueno	43%									
Regular	7%									
Malo	0%									
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.).	Percepción de la transparencia y el libre acceso a la información de parte de la CNE <table><tr><td>Excelente</td><td>67%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>31%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>0%</td></tr></table> Se evidencia en: • Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo noviembre 2017 • Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo mayo 2018. • Encuesta Clima Laboral 2018	Excelente	67%	Bueno	31%	Regular	2%	Malo	0%	
Excelente	67%									
Bueno	31%									
Regular	2%									
Malo	0%									

	• Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés • Resultados de encuesta grupos de interés • Informe encuesta percepción 2018.													
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.).	Percepción de la participación de la CNE en la comunidad <table><thead><tr><th>Percepción</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Excelente</td><td>45%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>45%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>9%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>1%</td></tr><tr><td>Muy Malo</td><td>0%</td></tr></tbody></table> El 90% tiene una percepción positiva sobre la participación de la organización en la comunidad a raíz de los operativos de sustitución de bombillos así como charlas de difusión, entre otras acciones. Se evidencia en: • Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés • Resultados de encuesta grupos de interés • Informe encuesta percepción 2018.	Percepción	Porcentaje	Excelente	45%	Bueno	45%	Regular	9%	Malo	1%	Muy Malo	0%	
Percepción	Porcentaje													
Excelente	45%													
Bueno	45%													
Regular	9%													
Malo	1%													
Muy Malo	0%													
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	Actualmente la institución está abocada a un plan de comunicación externa más agresiva y que busca captar la atención del público en general. Se evidencia en: • Estudio de medios de comunicación													

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.).	La institución cuenta desde el año 2012 con una planta solar compuesta por 88 módulos fotovoltaicos de 250 Wp c/u, la cual tiene una capacidad instalada de 22 kWp . Se evidencia en: • Producción y proyección de los paneles solares, energía mensual de los años 2016-2018 • Foto de Zona de Reciclaje, Correos de empresa recolectora.													
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	La CNE a través de los años ha mantenido una relación de calidad con los grupos de interés tanto a nivel nacional e internacional. Percepción de convocatoria realizada por la CNE para conocer sus necesidades y expectativas hacia la institución <table><thead><tr><th>Percepción</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Excelente</td><td>54%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>44%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>0%</td></tr><tr><td>Muy Malo</td><td>0%</td></tr></tbody></table> Se evidencia en:	Percepción	Porcentaje	Excelente	54%	Bueno	44%	Regular	2%	Malo	0%	Muy Malo	0%	
Percepción	Porcentaje													
Excelente	54%													
Bueno	44%													
Regular	2%													
Malo	0%													
Muy Malo	0%													

	• Fotos y Relación de reuniones relevantes y visitas. • Listas de Asistencias grupos de interés • Fotos a Convocatoria de Consulta a los Diferentes Grupos de Interés 2018 • Informe encuesta percepción 2018	
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Como se indicó anteriormente, la institución está abocada a un plan de comunicación externa más agresiva y que busca captar la atención del público en general. Contamos con más de 70,000 seguidores en Twitter y buscamos crear conciencia en cada publicación que emitidos. Se evidencia en: • Informe Estudio de medios de comunicación.	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	CNE, siempre pendiente a las necesidades de nuestros colaboradores y de la comunidad en general, ha hecho colaboraciones de carácter personal, a favor de ciudadanos y colaboradores de la CNE les da diferentes tipos de ayudas económicas y para su desarrollo profesional. Se evidencia en: • Ayuda a señora necesitada, para Colegio de su hijo. • Bonos para los empleados, por motivos específicos • Transporte para los empleados de la Zona Oriental y subsidio para los de	

	otras zonas que no cuentan con vehículos propios. • Relación de Becas • Subsidio del Seguro Complementario. • Donaciones al Patronato de la Salud Mental Padre Billini.	
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	La CNE como empleador da oportunidad a personas de otras etnias y al mes de marzo tenemos 173 colaboradores de los cuales son 169 dominicanos y 4 extranjeros de nacionalidad venezolana, Panameña, Italiana y colombiana, por lo que contamos con un 2.5% de empleados de otras nacionalidades o etnias. Se evidencia en: • Relación de empleados por nacionalidad y género.	
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Se Evidencia en: • Apoyo a proyectos de desarrollo internacional • Donación al Patronato Padre Billini	
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	La CNE a lo largo del año desarrolla actividades de integración como: Integración Familiar con los colaboradores y sus familias y Campamento de Verano, para los hijos de los empleados de la CNE. En pro de la sociedad brinda su apoyo a través de las jornadas de limpieza de costas; jornadas de vivero, también motiva a sus empleados a participar en Charlas Educativas y actividades sociales.	

	También la organización realiza Charlas para la comunidad sobre el ahorro eficiente y uso de la energía. Se evidencia en: • Invitación a Pasadía Integración Familiar • Celebración del aniversario CNE/ Conferencias/coloquios, exposiciones. • Fotos y lista de asistencia Charla sobre ahorro de la energía. • Campamento de verano 2017 • Campamento de Verano 2018. • Limpieza de Costas • Invitación a Charlas • Invitación a obra de teatro	
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).	En el año 2017, el Programa de Difusión de Charlas de Uso Eficiente de la Energía, que forma parte de la labor que realiza la CNE para el intercambio de conocimientos e información, concientizó a 34,561 personas, de diversas instituciones, campamentos, empresas, colegios y escuelas. Mientras que en el primer trimestre de 2018 ha concientizado a 5,445 personas. Se evidencia en : • Fotos y resumen de los coloquios, conferencia. • Numero de conferencias/coloquios/ • Visita de estudiantes al Bunker	

	- Resultados Programa Charlas de uso eficiente y ahorro de energía. - Medición de la Satisfacción de los clientes programa de Charlas.																																					
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 contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<table><tr><th colspan="4">PROGRAMAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</th></tr><tr><th colspan="2">ACTIVIDADES/PROGRAMAS</th><th colspan="2">CANTIDAD/PERSONAS</th></tr><tr><td colspan="2">Jornada de vacunación</td><td colspan="2">82</td></tr><tr><td colspan="2">Charla de primeros auxilios</td><td colspan="2">24</td></tr><tr><td colspan="2">Charla de Conoce tu CNE</td><td colspan="2">43</td></tr><tr><td colspan="2">Charla informativa ARS Humano</td><td colspan="2">34</td></tr><tr><td colspan="2">Plan de Emergencia y Evacuación</td><td colspan="2">55</td></tr><tr><td colspan="2">Charla de ahorro eficiente y uso de la energía en la Comunidad</td><td colspan="2">17</td></tr><tr><td>Total</td><td>6</td><td>Total</td><td>255</td></tr></table> Se evidencia en: - Charla de Primer Auxilios - Charla informativa ARS Humano. - Charla de Conoce tu CNE - Charla Ahorro y uso eficiente y ahorro de energía. - Jornada de Vacunación - Plan de Emergencia y evacuación - Cuadro de Programas para la prevención de riesgos.	PROGRAMAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS				ACTIVIDADES/PROGRAMAS		CANTIDAD/PERSONAS		Jornada de vacunación		82		Charla de primeros auxilios		24		Charla de Conoce tu CNE		43		Charla informativa ARS Humano		34		Plan de Emergencia y Evacuación		55		Charla de ahorro eficiente y uso de la energía en la Comunidad		17		Total	6	Total	255	
PROGRAMAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS																																						
ACTIVIDADES/PROGRAMAS		CANTIDAD/PERSONAS																																				
Jornada de vacunación		82																																				
Charla de primeros auxilios		24																																				
Charla de Conoce tu CNE		43																																				
Charla informativa ARS Humano		34																																				
Plan de Emergencia y Evacuación		55																																				
Charla de ahorro eficiente y uso de la energía en la Comunidad		17																																				
Total	6	Total	255																																			
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).																																						

	Ponderación Medición de la Satisfacción Mensual Programa de Charlas Se evidencia en: • Medición de la Satisfacción de los clientes programa de Charlas. • Resultados Programa Charlas de uso eficiente y ahorro de energía	
--	--	--

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.

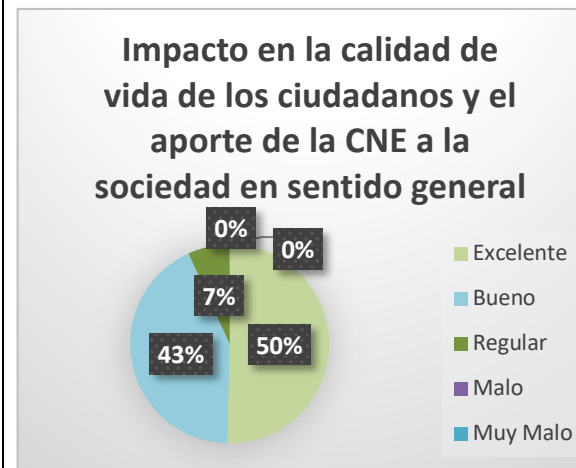
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Durante 2017-2018 se han instalado 62 sistemas fotovoltaicos en comunidades de Espailat, Jarabacoa y Constanza, beneficiando a 61 familias y un cuartel policial, para una	

	capacidad instalada de 63.2 kW a un costo de RD\$ 3,221,424.80. A través del programa de medición neta 2,604 clientes y/o usuarios se han interconectado a las redes eléctricas de 11 empresas de distribución, para una capacidad instalada de 66,383 kW. Durante 2017 se otorgaron 809 autorizaciones de incentivos fiscales, a marzo 2018, 325 autorizaciones, estas divididas en importaciones, crédito fiscal, ITBIS. Respecto al registro de empresas vinculadas a energías renovables, se registraron en el 2017, 22 y a marzo 2018, 19. En el Programa Bombillas de Sol se instalaron en 2017, 740 bombillas de sol, se distribuyeron 1966 bombillas fluorescentes compactas. Respecto a las concesiones, durante el 2017 se otorgaron 4 concesiones definitivas para la explotación de proyectos de energías renovables y 8 concesiones provisionales para estudios de proyectos de energías renovables. A la fecha en 2018, una concesión definitiva. En el SIEN se recibieron 25 solicitudes en 2017 y a la fecha en 2018 se han recibido 5, sobre información estadística de energía. Respecto a las solicitudes de OAI a febrero 2018 se han recibido 70 solicitudes de los diferentes servicios y estadísticas de la CNE. En el 2017 se realizaron 3 auditorías energéticas a instituciones del estado y a la fecha en 2018 se ha realizado 1 y otras en proceso con el fin de hacer recomendaciones para uso adecuado de la energía y su traducción en ahorro de la factura eléctrica.	
--	---	--

Se impartieron charlas sobre uso racional de energía a 34,561 personas en el 2017 y en el primer trimestre de 2018 se han impartido a 5,545.

En el 2017 se emitieron 354 licencias y permisos a instituciones y personas asociadas a fuentes de radiaciones ionizantes. A la fecha en el 2018 se han emitido 112.

Los resultados de la encuesta de Percepción de la Calidad de vida de los ciudadanos clientes muestra que el 93% de los ciudadanos/clientes encuestados manifestaron como “Excelente” o “Bueno” la percepción sobre la Comisión Nacional de Energía en lo que tiene que ver con el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos y el aporte de la organización en sentido general.



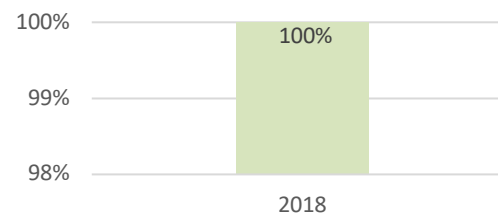
Se evidencia en:

	• Estadísticas Plan de Desarrollo Fotovoltaico. • Programa de Medición Neta. • Estadísticos incentivos fiscales y registro de empresas. • Programa Bombillas de Sol. • Matriz de Concesiones. • Estadísticas SIEN. • Solicitudes OAI. • Listado Auditorías Energéticas. • Estadísticas Charlas en Centros Educativos. • Estadísticas Licencias y permisos Dirección Nuclear. • Informe encuesta percepción 2018.	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.)	La CNE muestra resultados en términos outcome en los siguientes proyectos: Plan de desarrollo fotovoltaico, Plan de Medición Neta, Incentivos fiscales, Programa Bombillas de Sol, otorgamiento de concesiones, las auditorías energéticas y charlas en centros educativos. Se evidencia en: • Estadísticas Plan de Desarrollo Fotovoltaico. • Programa de Medición Neta. • Incentivos fiscales. • Programa Bombillas de Sol. • Matriz de Concesiones. • Listado Auditorías Energéticas.	

	• Estadísticas Charlas en Centros Educativos.	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	La encuesta de mayo de 2017 realizada a los clientes externos de la CNE otorgan un 99.2 % de satisfacción en cuanto al cumplimiento por parte de la institución de los requisitos legales vinculados al servicio solicitado. Para el noviembre de 2017 este nivel de satisfacción aumento a un 100% y en 2018 se mantuvo con el mismo porcentaje de 100%. Se evidencia en: • Encuestas de Satisfacción 2017-2018. • Informe Carta compromiso al Ciudadano 2017.	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	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, donde se puede evidenciar un nivel de ejecución de hasta un 100 % en casi todos los acuerdos y contratos. Se evidencia en: • Matriz de seguimiento alianzas y acuerdos	
5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.	El sistema de Gestión de la Calidad realiza encuestas internas y externas. Se evidencia en: • Auditorías internas y externas SGC. • Planes de mejora auditorías SGC.	

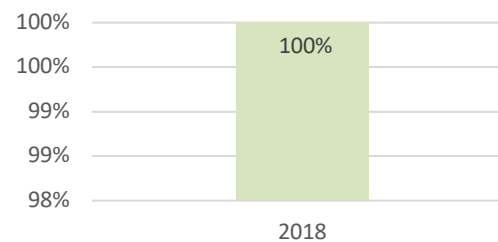
	• Informes de auditoría de la Carta Compromiso al Ciudadano.																																									
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	La siguiente tabla de análisis comparativo muestra los resultados del benchmarking realizado por CNE. <table><tr><th colspan="4">ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS BENCHMARKING</th></tr><tr><th>BENCHMARKING</th><th>FECHA</th><th>Resultados</th><th>Porcentaje de Ejecucion</th></tr><tr><td>CNE - ONAPI</td><td>1/2/2017</td><td>Pasar los contactos de la consultora que trabajo con la CNE y la Firma Certificadora</td><td>100%</td></tr><tr><td>CNE - MIC</td><td>21/03/2017</td><td>Compartir algunos Modelos de las matrices para la elaboración de la gestión de riesgos a los procesos.</td><td>100%</td></tr><tr><td>CNE - CDEEE</td><td>20/04/2017</td><td>Analizar Mejor la Herramienta para decidir y/o aprobar su implementación</td><td>100%</td></tr><tr><td>CNE - OLADE</td><td>10/4/2017</td><td>Planificación Energía Nacional</td><td>100%</td></tr><tr><td>CNE - MAP</td><td>8/5/2017</td><td>Matrices de gestión de riesgos y cambios así como todo lo que tiene que ver con el control de información documentada.</td><td>100%</td></tr><tr><td>CNE-Hospital Pediátrico Hugo Mendoza</td><td>27/3/2018</td><td>Se lograron mejorar los indicadores de los procesos para fines de obtener mejores resultados. Realizar más mediciones sobre la percepción y opiniones de los grupos de interés de la organización.</td><td>100%</td></tr><tr><td>CNE-Ministerio de Energia y Minas</td><td>23/4/2018</td><td>Documentos y matrices que sirvieron de soporte para el levantamiento de los procesos</td><td>100%</td></tr><tr><td>CNE-MINEM URUGUAY</td><td>10/11/2017</td><td>Se definió una Matriz comparativa de Normativas Rep. Dom. Y Uruguay.</td><td>70%</td></tr></table> Se evidencia en: • Análisis comparativo Benchmarking	ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS BENCHMARKING				BENCHMARKING	FECHA	Resultados	Porcentaje de Ejecucion	CNE - ONAPI	1/2/2017	Pasar los contactos de la consultora que trabajo con la CNE y la Firma Certificadora	100%	CNE - MIC	21/03/2017	Compartir algunos Modelos de las matrices para la elaboración de la gestión de riesgos a los procesos.	100%	CNE - CDEEE	20/04/2017	Analizar Mejor la Herramienta para decidir y/o aprobar su implementación	100%	CNE - OLADE	10/4/2017	Planificación Energía Nacional	100%	CNE - MAP	8/5/2017	Matrices de gestión de riesgos y cambios así como todo lo que tiene que ver con el control de información documentada.	100%	CNE-Hospital Pediátrico Hugo Mendoza	27/3/2018	Se lograron mejorar los indicadores de los procesos para fines de obtener mejores resultados. Realizar más mediciones sobre la percepción y opiniones de los grupos de interés de la organización.	100%	CNE-Ministerio de Energia y Minas	23/4/2018	Documentos y matrices que sirvieron de soporte para el levantamiento de los procesos	100%	CNE-MINEM URUGUAY	10/11/2017	Se definió una Matriz comparativa de Normativas Rep. Dom. Y Uruguay.	70%	
ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS BENCHMARKING																																										
BENCHMARKING	FECHA	Resultados	Porcentaje de Ejecucion																																							
CNE - ONAPI	1/2/2017	Pasar los contactos de la consultora que trabajo con la CNE y la Firma Certificadora	100%																																							
CNE - MIC	21/03/2017	Compartir algunos Modelos de las matrices para la elaboración de la gestión de riesgos a los procesos.	100%																																							
CNE - CDEEE	20/04/2017	Analizar Mejor la Herramienta para decidir y/o aprobar su implementación	100%																																							
CNE - OLADE	10/4/2017	Planificación Energía Nacional	100%																																							
CNE - MAP	8/5/2017	Matrices de gestión de riesgos y cambios así como todo lo que tiene que ver con el control de información documentada.	100%																																							
CNE-Hospital Pediátrico Hugo Mendoza	27/3/2018	Se lograron mejorar los indicadores de los procesos para fines de obtener mejores resultados. Realizar más mediciones sobre la percepción y opiniones de los grupos de interés de la organización.	100%																																							
CNE-Ministerio de Energia y Minas	23/4/2018	Documentos y matrices que sirvieron de soporte para el levantamiento de los procesos	100%																																							
CNE-MINEM URUGUAY	10/11/2017	Se definió una Matriz comparativa de Normativas Rep. Dom. Y Uruguay.	70%																																							
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	La innovación en servicios/productos se ha realizado a través de la disposición online y por ventanilla única.																																									

**CÓMO LE HA PARECIDO LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
ONLINE DE LA CNE**



Los Resultados de la encuesta realizada respecto a la percepción de los clientes ciudadanos el 50% respondió que excelente y un 50% Bueno, para una total de satisfacción de un 100%.

**Cómo le ha aparecido prestación de
los servicios de las Solicitudes de
Exención de los Impuestos en la
Importación (Incentivos Fiscales), por
la Ventanilla Única.**



En lo que tiene que ver con la Ventanilla única, al consultarles a los el 43.3% respondió que

	excelente y un 56.7% bueno, para un total de satisfacción de un 100%. Se evidencia en: • Estadísticas incentivas fiscales y registro de empresas. • Estadísticas SIEN. • Solicitudes OAI. • Estadísticas Certificación equipos fotovoltaicos. • Informe resultados encuesta	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	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 que se realizan cada 6 meses dentro de la programación del Sistema de Gestión de la Calidad. Se evidencia en: • Informes Revisión por la Dirección. • Matrices Gestión de Riesgos • Listado de asistencia de Revisión Gestión de Riesgo. • Comunicación interna implementación ISOTools	

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).	La gestión de los recursos disponibles se puede verificar en el informe de ejecución presupuestaria 2017. La gestión de recursos humanos durante el 2017 alcanzo los objetivos propuestos de acuerdo con lo siguiente: Evaluación del Desempeño: Objetivo 2017: 90 % Resultado: 94 % Clima Laboral: Objetivo 2017: 100 % Resultado: 100 % Capacitación y Desarrollo: Objetivo 2017: 80 % Resultado: 84 % Así mismo lo hizo la gestión administrativa en la gestión de las instalaciones, a saber: Instalaciones Sistemas de Iluminación y Cámaras de Seguridad: Objetivo 2017: 100 % Resultado: 100 % Se evidencia en: • Eficiencia Gestión Instalaciones. • Eficiencia Gestión Recursos Humanos. • Informe ejecución presupuestaria.	
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Se evidencia en: • Estadísticos incentivos fiscales y registro de empresas. • Estadísticas SIEN. • Solicitudes OAI. • Estadísticas Certificación equipos fotovoltaicos.	

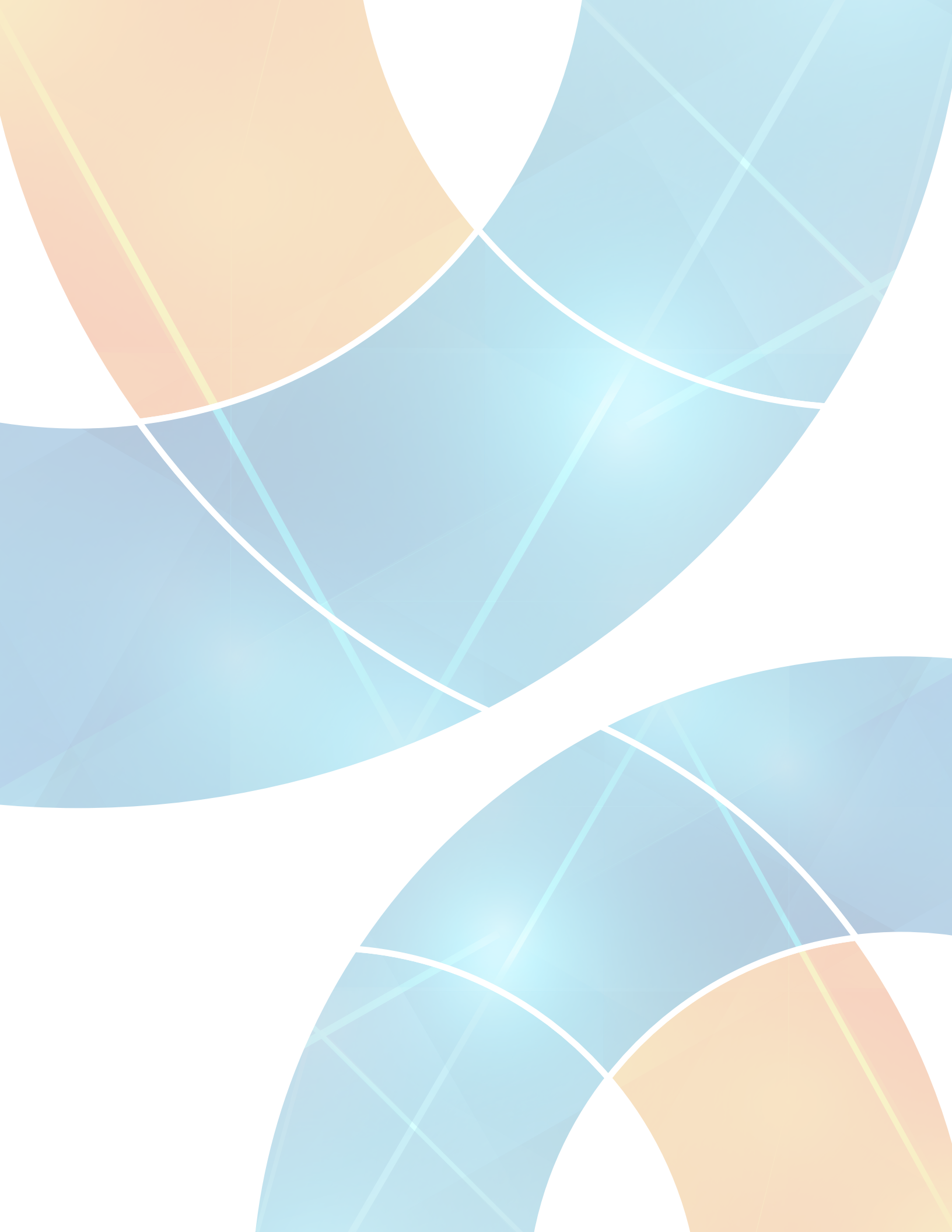
	Encuestas de satisfacción 2017 y 2018.																																									
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	La siguiente tabla de análisis comparativo muestra los resultados del benchmarking realizado por CNE. <table><tr><th colspan="4">ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS BENCHMARKING</th></tr><tr><th>BENCHMARKING</th><th>FECHA</th><th>Resultados</th><th>Porcentaje de Ejecucion</th></tr><tr><td>CNE - ONAPI</td><td>1/2/2017</td><td>Pasar los contactos de la consultora que trabajo con la CNE y la Firma Certificadora</td><td>100%</td></tr><tr><td>CNE - MIC</td><td>21/03/2017</td><td>Compartir algunos Modelos de las matrices para la elaboración de la gestión de riesgos a los procesos .</td><td>100%</td></tr><tr><td>CNE - CDEEE</td><td>20/04/2017</td><td>Analizar Mejor la Herramienta para decidir y/o aprobar su implementación</td><td>100%</td></tr><tr><td>CNE - OLADE</td><td>10/4/2017</td><td>Planificación Energía Nacional</td><td>100%</td></tr><tr><td>CNE - MAP</td><td>8/5/2017</td><td>Matrices de gestión de riesgos y cambios así como todo lo que tiene que ver con el control de información documentada.</td><td>100%</td></tr><tr><td>CNE-Hospital Pediátrico Hugo Mendoza</td><td>27/3/2018</td><td>Se lograron mejorar los indicadores de los procesos para fines de obtener mejores resultados . Realizar más mediciones sobre la percepción y opiniones de los grupos de interés de la organización.</td><td>100%</td></tr><tr><td>CNE-Ministerio de Energía y Minas</td><td>23/4/2018</td><td>Documentos y matrices que sirvieron de soporte para el levantamiento de los procesos</td><td>100%</td></tr><tr><td>CNE-MINEM URUGUAY</td><td>10/11/2017</td><td>Se definió una Matriz comparativa de Normativas Rep. Dom. Y Uruguay.</td><td>70%</td></tr></table> Se evidencia en: Análisis comparativo Benchmarking	ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS BENCHMARKING				BENCHMARKING	FECHA	Resultados	Porcentaje de Ejecucion	CNE - ONAPI	1/2/2017	Pasar los contactos de la consultora que trabajo con la CNE y la Firma Certificadora	100%	CNE - MIC	21/03/2017	Compartir algunos Modelos de las matrices para la elaboración de la gestión de riesgos a los procesos .	100%	CNE - CDEEE	20/04/2017	Analizar Mejor la Herramienta para decidir y/o aprobar su implementación	100%	CNE - OLADE	10/4/2017	Planificación Energía Nacional	100%	CNE - MAP	8/5/2017	Matrices de gestión de riesgos y cambios así como todo lo que tiene que ver con el control de información documentada.	100%	CNE-Hospital Pediátrico Hugo Mendoza	27/3/2018	Se lograron mejorar los indicadores de los procesos para fines de obtener mejores resultados . Realizar más mediciones sobre la percepción y opiniones de los grupos de interés de la organización.	100%	CNE-Ministerio de Energía y Minas	23/4/2018	Documentos y matrices que sirvieron de soporte para el levantamiento de los procesos	100%	CNE-MINEM URUGUAY	10/11/2017	Se definió una Matriz comparativa de Normativas Rep. Dom. Y Uruguay.	70%	
ANÁLISIS COMPARATIVO RESULTADOS BENCHMARKING																																										
BENCHMARKING	FECHA	Resultados	Porcentaje de Ejecucion																																							
CNE - ONAPI	1/2/2017	Pasar los contactos de la consultora que trabajo con la CNE y la Firma Certificadora	100%																																							
CNE - MIC	21/03/2017	Compartir algunos Modelos de las matrices para la elaboración de la gestión de riesgos a los procesos .	100%																																							
CNE - CDEEE	20/04/2017	Analizar Mejor la Herramienta para decidir y/o aprobar su implementación	100%																																							
CNE - OLADE	10/4/2017	Planificación Energía Nacional	100%																																							
CNE - MAP	8/5/2017	Matrices de gestión de riesgos y cambios así como todo lo que tiene que ver con el control de información documentada.	100%																																							
CNE-Hospital Pediátrico Hugo Mendoza	27/3/2018	Se lograron mejorar los indicadores de los procesos para fines de obtener mejores resultados . Realizar más mediciones sobre la percepción y opiniones de los grupos de interés de la organización.	100%																																							
CNE-Ministerio de Energía y Minas	23/4/2018	Documentos y matrices que sirvieron de soporte para el levantamiento de los procesos	100%																																							
CNE-MINEM URUGUAY	10/11/2017	Se definió una Matriz comparativa de Normativas Rep. Dom. Y Uruguay.	70%																																							
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	El grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización se mide mediante la matriz de seguimiento de alianzas/acuerdos, donde se puede evidenciar un nivel de ejecución de hasta un 100 % en casi todos los acuerdos.																																									

	Se evidencia en: Matriz seguimiento de alianzas/acuerdos.	
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, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	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 diversos equipos multiusos que representan un ahorro de materiales, energía y espacio físico. Para disminuir la burocracia administrativa, la CNE utiliza el correo electrónico como una herramienta con validez suficiente para la toma de decisiones institucionales. Se utilizan carpetas virtuales comunes para almacenamiento y consulta de información. Se evidencia en: - Impresoras Multifuncionales - Carpetas de uso común. - Correo Outlook - Alertas automáticas Laserficher	
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	Se evidencia en: - Informe Auditoría Externa - Informes Auditorías Internas - Certificación ISO9001:2015 - Informe Carta Compromiso al Ciudadano.	
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	La CNE aplica el auto diagnóstico CAF desde el año 2011, postulándose por primera vez al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias en el Sector Público, obteniendo Medalla de Plata.	

	En el año 2013 se obtuvo Medalla de Plata y el Reconocimiento por Prácticas Promisorias relacionadas al área de supervisión radiológica de la Dirección Nuclear; en los años 2014 y 2015 la CNE obtuvo medalla de Plata. En el año 2016 y 2017, la CNE obtuvo Medalla de Oro. Adicional a esto está certificada con ISO 9001:2015 y ha sido merecedora de premios internacionales de calidad. Se evidencia en: • Certificación ISO 9001:2015. • Certificado Premio a la Calidad 2011. • Certificado Premio a la Calidad 2013 practicas promisorias. • Certificado Premio a la Calidad 2014. • Certificado Premio a la Calidad 2016. • Certificado Premio a la Calidad 2017. • Premio Vienna.	
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	El cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros para el 2017 fue alcanzado según lo planificado, como se puede evidenciar en el Informe de Ejecución de Ingresos y Estados Financieros. Se evidencia en: • Informe de Ejecución de Ingresos. • Estados Financieros.	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	La organización a través de firmas externas realiza auditorias e inspecciones a la gestión financiera. En enero de 2018 la firma de auditores-consultores Campusano y Asociados entregó el informe de los Estados Financieros y presupuestados auditados a la	

	Comisión Nacional de Energía. Actualmente hay una auditoria en proceso por parte de la Cámara de Cuentas. Se evidencia en: • Carta de Entrega resultados de auditoria. • Informe de auditoría financiera. • Comunicación Cámara de Cuenta sobre realización de auditoria.	
II. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	La eficiencia de costos se verifica a través de la ejecución presupuestaria del gasto, ya que al 2017 disponible en caja y banco es de RD\$ 128,480,470.33 y para el 2016 fue de 73,045,699.00. Se evidencia en: • Ejecución presupuestaria del gasto.	

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