



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

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

Agosto 2020

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
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>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.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía cuenta con la planificación estratégica 2018-2020, uno de los primeros pasos que se realiza al momento de realizar dicha planificación es determinar la misión y la visión tomando en cuenta siempre los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plan estratégico 2018-2020 /Plan de trabajo para la formulación del Plan Estratégico Institucional.• Registros de reunión con los grupos de interés. Año 2018, 2019, 2020.• Misión, Visión/. Socialización de la Misión, Visión y Valores / Actas de Reuniones 2018-2019, 2020. <p>El marco de valores de la institución está alineado con la misión y la visión, esto está establecido en nuestro Plan Estratégico 2018-2020.</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Estos están a la disposición de todos los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2018-2020 • Misión, Visión y valores de la CNE./ Valores página Web/ Difusión valores por las redes sociales. • Manual de Calidad <p>La misión, visión, valores y objetivos estratégicos están contemplados en la Planificación Estratégica 2018-2020, estos 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.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión en las redes sociales para todos los grupos de interés. • Printscreen Plan Estratégico 2018-2020 en la carpeta pública y página web para los grupos de interés/ Socialización del PEI. • Correos Socialización Plan Estratégico / Plan Operativo 2018-2019-2020 en la carpeta pública./ Manual de Calidad ISO 2015. 	
---	--	--

<p>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.</p>	<p>La organización contempla una revisión de la misión, visión y valores cada vez que se hace la planificación estratégica, que de acuerdo a la programación establecida es cada 3 años. Nuestra planificación estratégica contempla el período 2018-2020.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión, Visión y Valores/ Socialización misión, visión, valores. • Plan Estratégico Institucional 2018-2020 / Manual de calidad / Análisis FODA • Matriz de Riesgos y oportunidades del Entorno 2018- 2019 / Matriz de Partes Interesadas/Identificación de Necesidades 2018-2019-2020. 	
<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>CNE, realiza cada dos años las elecciones para conformar su Comisión de Ética Pública, siempre con el acompañamiento de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en ese sentido en el mes de noviembre del pasado año 2019, se eligieron los nuevos miembros a través de elecciones internas donde el personal votó</p>	

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>democráticamente y eligió a los nuevos miembros.</p> <p>Los miembros de la Comisión de Ética se reúnen periódicamente con el objetivo de evaluar cualquier comportamiento no ético dentro de la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 y principios éticos/ Correos de la Comisión de Ética para todo el personal. <p>La organización cuenta con una política de prevención de conflictos de intereses, que forma parte del Código de Ética Institucional (Pag.15), donde se indican las acciones a tomar en caso de que ocurran este tipo de situaciones, los directores presentan las declaraciones juradas y se cuenta con la Comisión de Ética Pública, entre otros.</p> <p>Se evidencia en:</p>	
--	--	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética Institucional política/Directrices Conflictos de Interés)/ Socialización Código de Ética Institucional/ Política de Procedimiento del Buzón de Denuncia del CEP • Planilla de Miembros del Comité de Ética/ Juramentación de la Comisión de Ética Pública 2019-2021/ Campañas Interna de valores y principios éticos/ Buzón de Denuncias. • Declaraciones juradas Director Ejecutivo y Director Administrativo/ Acta y lista de asistencia reuniones del Comité de Ética Pública/ Reunión de Inducción personal nuevo. <p>La organización cuenta con el programa “Encuentros con el Director”, un espacio en el que el director ejecutivo se reúne con el personal por áreas y aprovechado para que todos los colaboradores, no importa cual sea su posición en la organización, tengan la oportunidad de interactuar con El y la alta dirección e intercambiar sus puntos de vistas y proponer mejoras, siempre en un ambiente tranquilo y de apertura. También se realizan jornadas de integración y se cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	
--	--	--

	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros con el Director 2018-2020./ Reuniones sostenidas en los departamentos/ Plan Estratégico 2018-2020. • Reunión de Revisión por la Dirección 2018-2020 • Talleres Inteligencia/ Fotos reuniones del personal./Actividades de Integración 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>La organización cuenta con una estructura organizativa aprobada recientemente el 26 de noviembre de 2019 por el Ministerio de Administración Pública (MAP), esta esta guarda relación los ejes estratégicos de la planificación estratégica y los planes operativos que se implementan cada año, tomando en cuenta las expectativas y necesidades de los grupos de interés, a través de las reuniones anuales que se realizan con ellos.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizativa (FO-DRH-016 / Manual de Cargos (MN-DRH-003)/ Mapa de Procesos ISO 2015/ Plataforma IsoTools, Matriz y seguimiento de acuerdos y alianzas / • Plan Estratégico 2018-2020/ Plan Operativo 2018-2020 • Reuniones con los grupos de Interés 2018-2020 <p>La CNE desde hace 7 años tiene certificado su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo los estándares de la norma internacional ISO 9001, con el Sistema de gestión 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 cuenta con la plataforma ISOTools que se utiliza para el seguimiento y monitoreo de los procesos.</p> <p>Se evidencia en:</p>	
---	---	--

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de la revisión, realizadas por la Dirección 2019-2020/ Informes de auditorías internas 2019-2020. • Certificación ISO 9001:2015 / Plataforma ISOTools (ampliar en fase de visita). • Informes de Planes Operativos 2019- Procedimiento de Gestión de Riesgos y Cambios. <p>Como parte del Sistema de gestión de la Calidad implementado por la Comisión Nacional de Energía, se han definido los resultados cuantificables, que se manejan en el proceso de Planificación Estratégica, adicional a esto se monitorea, evalúa y controlan los avances logrados de los objetivos en todos los niveles de la organización.</p> <p>También como parte de los controles establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, se mide y monitorea los indicadores de los proceso.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Institucional 2020 • Informe de resultados de la medición de los Indicadores de Gestión de la Calidad 2018-2019- 	
--	---	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>2020/ Medición de los Objetivos de la Calidad-Plan de Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento Planes Operativos 2019 Seguimiento Plan Estratégico -2018-2019. <p>Con los seguimientos trimestrales que se realizan a los planes operativos, la CNE evidencia un sistema efectivo de control interno, ya que través de estos la Dirección de Planificación y Desarrollo revisan monitorea cumplimiento de todos los proyectos que manejan las áreas, siempre vinculados a la Planificación Estratégica de la organización. También se revisan los riesgos cada año.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de cumplimiento del plan operativo 2019. • Informe Anual del plan Estratégico 2018-2019. • Análisis de Riesgo a los procesos Reevaluados al 2018-2019-2020/ Matriz de Objetivos e Indicadores. <p>Cada año la organización aplica el Marco Común de Evaluación (CAF) y postula para la el Premio Nacional a la Calidad,. Hemos postulado 8 veces y hemos sido</p>	
---	---	--

<p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>merecedores 4 medallas de plata y 4 medallas de oro, la última en la última entrega de los premios en enero de 2020. También se cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación del sistema de gestión de la calidad/ Manual de Calidad ISO 2015/ Certificaciones ISO 9001:2015 / Premiso CAF • Informes de Auditorías Internas 2018-2019. -2020/ Informes de Auditoria Externa --2018-2019. • Informes de la revisión del SGC. 2019-2020. <p>La CNE ha implementado el software ISOTools de Gestión de la Calidad, que permite un mayor control para todos los procesos. Adicional a esto posee la plataforma electrónica para el manejo automatizado de los requerimientos informáticos a nivel interno, así como también el 3S para las solicitudes de material.</p> <p>Se evidencia en:</p>	
---	--	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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). <p>El trabajo en equipo es uno de los valores que ha asumido la CNE como parte de su cultura y forma parte de la planificación estratégica 2018-2020, esto se puede evidenciar en el seguimiento a los procesos que lidera la Dirección de Planificación y Desarrollo donde tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de los proyectos contemplados en los planes operativos y el Plan Estratégico.</p> <p>El mismo Sistema de Gestión de la Calidad certificado internacionalmente, promueve el trabajo en equipo.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2018-2020/ Seguimiento proyectos plan estratégico 2018-2019. • Memorándum de conformación de los comités/ Plataformas tecnológicas: INTRANET, 	
---	---	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>Laserfiche e ISOTools/ Mapa de Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a Planes Operativos 2019 <p>En la organización se cuenta con los canales necesarios de difusión a nivel interno y externo, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La herramienta del correo electrónico (Outlook). - Intranet Comunidad CNE - Murales informativos en cada una de nuestras instalaciones. - Manejo de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y Youtube. - Página web, <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Interna/ Síntesis Diaria/Gestión de la Calidad te informa/Varios Outlook, Carpetas compartidas/ Pantalla Pagina Web CNE/ Intranet "Comunidad CNE"/ Murales / Carnet de empleados • Interacción redes sociales • Notas de prensa 	
---	--	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Como cada año la CNE postula al Premio Nacional a la Calidad, organizado por el Ministerio de Administración Pública y por cuarto año consecutivo en enero de este año 2020 fue merecedora de medalla oro, también ha recibido 4 medallas de plata.</p> <p>Con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad certificado por la Norma ISO 9001:2015 la CNE sustenta el compromiso de los líderes hacia la mejora y la innovación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones ISO 9001:2015/ CAF, Proyecto Ventanilla Única Incentivos/ Gestión de riesgo a los procesos FMEA/ • Informes de Auditorías internas 2018-2019-2020/ Plan de Mejora Auditorias 2018-2019-2020 (externas e internas). • Informe y Revisión por la Dirección 2018-2019-2020. 	
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>La organización siempre enfocada en la mejora, utiliza estrategias de comunicación eficientes para que los empleados y los grupos de interés reciban la información sobre iniciativas</p>	

	<p>del cambio, a estos fines cuenta con herramientas eficientes para que la comunicación será eficiente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de Prensa publicadas medios impresos y digitales. • Interacción en las redes Sociales Participación en medios. • Comunicación interna Boletín informativo “Que hacemos? / Comunicación Interna 2018-2019-2020/ Print screen grupo WhatsApp CNE. 	
--	--	--

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
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>El director ejecutivo predica con el ejemplo, incentivando a su personal a actuar en consonancia con los objetivos y valores, en ese sentido mantiene sus reuniones con el personal de todos los niveles bajo el programa de “Encuentros con el Director”,</p> <p>En la organización también integran al personal en diferentes jornadas de labor</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>social tales como: reforestación, limpieza de costas, Motívate a Donar, ofrendas florales a los padres de la patria.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria y fotos “Jornada de Reforestación/ ofrendas florales y Jornada de Costas”. • Programa “Encuentros con el Director” 2018-2019-2020. • Correos informando al personal sobre diversos temas/ Fotos Sistema Fotovoltaico CNE <p>La CNE mantiene dentro de su cultura organización las reuniones de “Encuentros con Director”, un espacio donde se promueve la confianza mutua y de respeto entre los diferentes niveles de los colaboradores, supervisores y supervisados, pues se da un diálogo participativo y constructivo.</p> <p>La organización también promueve las actividades de integración, donde se aprovecha para compartir opiniones, experiencias y se estrechan los lazos de amistad.</p>	
---	--	--



También contamos con el programa “Mi Primera Experiencia, Comité de equidad de género y se realizan charlas.

Se evidencia en:

- Reuniones de las áreas, Correos de diversos temas, Programa Mi Primera Experiencia.
- Actividades de integración, Actividades día de la amistad, Barra de accesibilidad WEB, Charla Conciliación Familiar y Desempeño Laboral.
- Programa “Encuentros con el Director” 2018-2019-2020, Comité de Equidad de género.

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Con el objetivo de realizar una mejor gestión de información para los colaboradores, en el mes de marzo del presente año 2020, la CNE lanzó el intranet “Comunidad CNE”, a través de este los colaboradores pueden tener acceso a las informaciones pertinentes a la organización, así como compartir y consultar temas de interés.</p> <p>Adicional a esto la organización cuenta con el Outlook, los Encuentros con el Director, también se realizan las encuestas de clima laboral con la participación de los colaboradores y el acompañamiento del personal técnico del MAP.</p> <p>Se evidencia en</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos Gestión de la Calidad Te Informa, Correos de “Conoce tu CNE, Correos de diversos temas, Fotos murales informativos, Encuentros con el Director 2018-2019-2020, Intranet “Comunidad CNE”. • ¿Qué estamos haciendo? Síntesis diaria de noticias enviadas por correo electrónico. • Resultados Clima Laboral. 	
--	--	--

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>La CNE implementa la encuesta de clima laboral, esta se aplican cada año con el objetivo conocer la percepción del personal y la vez de apoyarles en el desarrollo de sus tareas. También se cuenta con un plan de capacitación y se les ofrece flexibilidad de horario.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa “Encuentros con el Director 2018-2019-2020, Plan de capacitación 2018-2019-2020, • Comunicación de transporte y almuerzo para el Personal, Procedimiento de Satisfacción de cliente interno PR-DRH-004. • Informe de Seguimiento Anual Plan Estratégico , Seguimientos a Planes operativos 2018-2020, Relación de permisos Especiales, Estudios y Lactancia 2018-2020. 	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>La CNE implementa desde el Departamento de Recursos Humanos, lo que es el plan de capacitación anual, a través de este se facilita a los empleados los recursos formativos necesarios, para el desempeño de sus funciones.</p> <p>También se aplican las encuestas de clima laboral.</p>	

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de satisfacción del cliente interno (PR-DHR- 004), Informe de recopilado del buzón de comentarios, quejas o sugerencias del cliente interno 2018-2019-2020, Evaluación del desempeño 2017-2018-2019 • Programa Encuentros con el Director 2018-2019-2020, Plan de capacitación 2018-2019-2020. • Informe Clima Laboral 2019. <p>La comisión Nacional de Energía cuenta con las condiciones necesarias para la delegación de responsabilidades, atendiendo a las capacidades y competencias de los empleados, incluyendo la rendición de cuentas del trabajo realizado. Son facilitados los recursos necesarios para cuidar las condiciones de salud y descanso.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos ISO 9001:2015, Plan operativo 2018-2020, Memoria Institucional 2019. • Correos internos y/o cartas de delegación de responsabilidades, 	
--	--	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Reuniones Áreas Sustantivas plan operativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes reuniones Revisión por la Dirección 2018-2019-2020. <p>La organización ha asumido en su planificación estratégico 2018-2020 el objetivo de “fortalecer los mecanismos de gestión y desarrollo del talento humano”, con esto se afianza el compromiso de promover una cultura de aprendizaje y animarles a desarrollar sus competencias. También se le da cumplimiento al Plan Anual de Capacitación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos/ Formularios de necesidades de capacitación. Correos invitación cursos Formulario de detención de necesidades de capacitación. • Promociones del personal de la CNE. • Plan de capacitación 2018-2020, Cobertura de estudios becas maestrías 2020 	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados,</p>	<p>La comisión Nacional de Energía, cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad, lo que le permite generar las condiciones</p>	

<p>facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>enfocando en generar las condiciones adecuadas.</p> <p>Adicional a esto se recoge su opinión a través de las encuestas de clima laboral y en las reuniones de “Encuentros con el Director”</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de recopilado del buzón de comentarios, quejas o sugerencias del cliente interno 2018--2020, Procedimiento Satisfacción del Cliente Interno, Instructivo Gestión de Comentarios Quejas y Sugerencias del Cliente Interno, Formulario Comentarios Quejas y Sugerencias de Clientes Internos. • Programa Encuentros con el Director 2018-2019-2020, Acciones correctivas/causa raíz. • Resultados Revisión por la Dirección, Plan de Mejora Clima Laboral 2018-2020. <p>La CNE implementa la “Política de Incentivos y Reconocimientos” donde el personal recibe varios bonos, tales como: Bono Especial por Calidad en el Servicio, bonos especiales por el día de</p>	
--	---	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>las madres, los padres y secretarias. Además un bono escolar.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimientos al personal “Yo me comprometo” • Comunicación de los Bonos establecidos durante el año para el personal, “Política de Compensación y Beneficios • Felicitaciones por logros, celebraciones de brindis y correos de felicitaciones personal por motivos de estudios <p>La CNE cuenta con la Cooperativa COOP-CDEEE, se les otorga los permisos a las madres cuando dan a luz a sus bebes, de igual manera si algún colaborador sufre pérdida de algún familiar, se le otorgan permisos para que pueda estar presente durante el proceso. Entre otras facilidades de estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ferias y ofertas Registros de las actividades de la Cooperativa de la CNE. • Relación de Becas estudios 2020, Operativo COVID-19, ayuda empleada conserje. 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de permisos y licencias 2018-2020 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Cada año como parte de la revisión de las expectativas de los grupos de interés y partes interesadas, se actualiza en conjunto con los colaboradores, el listado de grupos interés de la organización.</p> <p>Como parte de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, cada 6 meses se realizan las encuestas de satisfacción al cliente externo y el Director Ejecutivo mantiene una agenda muy activa realizando reuniones y encuentros con los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión con políticos y grupos de interés/ Matriz Partes Interesadas 2018 y 2019-2020./ Seguimiento Buzones Clientes Externos • Plan Estratégico Institucional 2018-2020 • Resultados encuestas de satisfacción al cliente externo 2018-2019-2020/ Correo enviado a todo el personal compartiendo los resultados de las encuestas. <p>La naturaleza jurídica de la CNE es analizar, elaborar y recomendar políticas públicas para mejorar el sector energético del país. La Ley establece como atribución la de trazar la política energética del país. En ese sentido se toman las decisiones en las reuniones que realiza el Directorio de la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación al Presidente sobre Modificación del Reglamento de la Ley 125-01/ Evidencias Misión de Expertos OIE/ Pacto Eléctrico. • Plan Estratégico Institucional 2018-2020/ Matriz de 	
---	--	--

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>Anteproyecto de Ley Eficiencia Energética/ Ley de Eficiencia Energética/ Lista de asistencia de reuniones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prospectiva Demanda de Energía RD 2010-2030/ Acta directorio 7 noviembre 2019/ Proyecto recogimiento Rio Ozama. <p>La CNE cuenta con el Plan Estratégico 2018-2020, en este ya se encuentran identificadas las políticas públicas relevantes de la CNE. Institucional</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2020/ Convocatoria, informe y borrador Pacto eléctrico • Estrategia Nacional de Desarrollo • Plan Nacional Plurianual del Sector Público. <p>La organización cuenta con una planificación estratégica 2018-2020 alineada a la Estrategia Nacional de Desarrollo y tomando en cuenta los mandatos del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, ha elaborado su Plan estratégico Institucional, alineado a las políticas públicas. También se</p>	
---	---	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>cuenta con el Plan Anual de Compras, Sistema de Gestión de la Calidad y la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2020/ Plan Anual de Compras 2018/2019-2020/ Presupuesto Anual 2018/2019-2020. Manual de Calidad. • Estrategia Nacional de Desarrollo, Ley 57-07 de Energías Renovables/ Ley 25-01 de Electricidad/ Ley No. 100-13 Ministerio de Energía y Minas/ Ley No. 449-06 sobre compras. • Carta Compromiso al Ciudadano, Guía de Servicios CNE, <p>La CNE cuenta con un Directorio, en virtud de esto se realiza reuniones periódicas, de estos encuentros salen como resultados decisiones de mucha importancia para el desarrollo de la organización y del país.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de acuerdos y alianzas interinstitucionales, Acuerdo CNE-SUR FUTURO, BEPENSA 	
--	--	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actas y lista de asistencia del Directorio. <p>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.</p> <p>Puede evidenciarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones institucionales con las diferentes instancias. • Fotos de reuniones, actividades y/o eventos • Comunicados de prensa. <p>La Organización mantiene alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Acuerdos y Alianzas. • CNE/Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). <p>La CNE recibe y participa de manera activa en todas las actividades a las cuales</p>	
--	---	--

<p>organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>sea invitada, ya sea como participante o como expositor en seminarios, congresos y eventos nacionales e internacionales entre los cuales podemos mencionar por ejemplo:</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inauguración Gasoducto, Parque Canoa Solar. • Participación CNE en X Asamblea de IRENA, Abu Dhabi. 2020, Participación director ejecutivo en el CIER, Bogotá, Colombia. • Consejo Agencia Internacional Energía Renovable-Abu Dhabi, Participación Congreso de Ecología y Conciencia Ciudadana. <p>La organización utiliza estrategias de difusión 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.</p> <p>Se evidencia en:</p>	
--	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Página Web. www.cne.gob.do. Premios Nacional a la Calidad MAP, Carta Compromiso al Ciudadano. • Notas de prensa medios digitales. Participación del Director Ejecutivo y CNE en programas y eventos: Radio My Pimes en la Z, stand informativo del Congreso Lacort II Medical Dominicana y Comité de Energía AMCHAMDR • Interacción redes sociales <p>La organización trabaja estrategias de marketing centrado en los grupos de interés a través de sus redes sociales de una forma activa, para que la población esté informada y conozcan las novedades y trabajos que realiza.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción redes sociales • Participación del Director Ejecutivo y CNE en programas y eventos, Página Web CNE, Sección de servicios online WEB. • Informes de satisfacción al cliente externo 2018-2019-2020. 	
--	---	--

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
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>La CNE a través de sus direcciones y departamentos identifica anualmente los grupos de interés, los cuales se encuentran plasmados en un documento maestro “Grupo de Interés y Clientes CNE”); Esto con el objetivo de Definir y/o actualizar el Plan Estratégico Institucional (PEI) y así como también la elaboración del Plan Operativo Anual (POA)</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicación “Grupo de Interés y Clientes CNE” 2019 y 2020;• Print Screen carpeta Publica,• Correo a las áreas, para la revisión y actualización de Grupo de Interés y Clientes CNE 2020. <p>La CNE anualmente identifica las necesidades y expectativas de los grupos de interés y clientes, con la finalidad de colocarlo en las prioridades de la institución. En los meses de mayo–junio a través del documento “Cuestionario de Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas”, se recopilaron estas informaciones, tanto de los clientes externos como internos.</p>	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Buzón de sugerencias Cliente Interno 2019-2020. • Informe de Resultados Encuestas Satisfacción al Cliente Externo 2018-2020 • Listado, Matriz y cuestionario Grupo de Interés. <p>En la CNE, se recopila, analizan y revisan las necesidades y expectativas de los grupos de interés, estas informaciones se toman a consideración para su inclusión en los proyectos de los planes operativos institucionales</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Anual PEI y POA 2018 y 2019 Premisas del sector en el Plan Estratégico Institucional. Pág. 28-29. • Informe Anual de Actuaciones del Sector Energético. • Contexto Energético Internacional al 2035, 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. 	
---	--	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Se evidencia que en la institución, las estadísticas institucionales son publicadas cada mes en la sección de transparencia, al igual que se evalúa el desempeño de la organización mediante los informes trimestrales del POA y los Informes anuales del PEI.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de indicadores SMMGP. Informe Anual PEI, Informes Trimestrales POA/Informe de Encuestas semestrales /, FODA 2020 • Revisión por la Dirección, Informe • Informe Indicadores de calidad, 	
<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Se evidencia que en la CNE realiza un análisis de sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas a través del análisis FODA. La institución anualmente implementa el autodiagnóstico CAF, con el análisis de cada criterio y sub-criterio y de esta manera Implementar las mejoras que resulten de este.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA • Gestión de Riesgos a procesos 2020. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La CNE, cuenta con un PEI 2018-2020 el cual es revisado y actualizado anualmente, en donde está definido su pensamiento estratégico (Misión, Visión) y sus objetivos a mediano y largo plazo, además de una planificación anual con las metas y objetivos a corto plazo mediante la Planificación Operativa Anual (POA).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2018-2020 y POA su seguimiento • POA 2020 • Ejes, pensamiento, Objetivos Generales y Específicos del PEI, FODA 2020 Pensamiento Estratégico, mismo <p>Se evidencia que la CNE, involucra cada año a sus grupos de interés identificados, a través de la recopilación de sus necesidades y expectativas, las cuales son analizadas y utilizadas para la formulación de los Planes Operativos anuales y su vinculación al Plan Estratégico.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2018-2019, POA 2020 • Informe encuesta de satisfacción ciudadana.2020 • Matriz Recopilación de las Necesidades y Expectativas 2020. 	

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia que la CNE monitorea y evalúa el cumplimiento de los objetivos planteados tanto en los Planes Operativos (trimestralmente) como también en el Plan Estratégico Institucional (Anual), además las fichas de los procesos y la revisión anual de riesgos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes POA Trimestrales. • Informe PEI. • Fichas de procesos y Gestión de Riesgo de los procesos, Cadena de valor Publico de la CNE 	
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la CNE asegura la disponibilidad de los recursos para desarrollar las estrategias de la institución a través de su Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y el Presupuesto Institucional conforme a los lineamientos establecidos en el Decreto 15-17, determina y asegura la disponibilidad de los recursos e insumos identificados en los Planes Operativos de la institución.</p> <p>Se evidencia en</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resumen POA con presupuesto 2020 • PACC 2020. • Presupuesto CNE 2020 	
<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que en la CNE los recursos están equilibrados y planificados según las necesidades de las áreas en sus planes operativos. Además las funciones del personal</p>	

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>están delimitadas en el manual de cargo institucional.</p> <p>Se evidencia en</p> <ul style="list-style-type: none"> • PACC 2020 • Presupuesto CNE 2020 • Manual de cargos, Matriz de Competencia, plan de capacitación. <p>La CNE ha desarrollado una política de responsabilidad social a través de un programa de concientización de uso racional y eficiente de la energía, el cual está dirigido a las escuelas, colegios, universidades, y público en general, aplicando así a todas las organizaciones que requieran y puedan verse beneficiadas con la formación en eficiencia energética y uso racional de la energía.</p> <p>Se evidencia en</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotográficas de actividades sobre responsabilidad social. • Evaluación de jornadas de concientización de uso racional y eficiente de energía. • POA proyectos especiales. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>La CNE cuenta con un Plan Estratégico Institucional, 2018-2020, el cual ha sido ampliamente socializado, traducido en los Planes Operativos Anuales y los diversos proyectos acorde con la estructura organizativa aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizativa, Mapa de Procesos SGC, y Plataforma ISOTools. • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Plan Operativo Anual 2020. <p>El Plan Estratégico es revisado anualmente y mantiene los objetivos estratégicos que han definido la organización a mediano y largo plazo, los cuales se materializan con la planificación y realización de los planes operativos anuales (corto plazo) y que están debidamente identificados y definidos por áreas y responsables de la realización de las actividades.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resumen Planes Operativos 2019- y 2020. 	

<p>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).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes PEI y seguimiento POA Marco de Objetivos Estratégicos y seguimiento del PEI. • Plan Estratégico Institucional 2018-2020 y su seguimiento. <p>Se evidencia que en la CNE, a través de los planes operativos anuales, todas las áreas de la institución planifican su operatividad, tareas y proyectos a ejecutar cada año, identificando sus indicadores y metas a alcanzar correspondientes. Estos planes operativos son los que a</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2020 e informes. • Plan estratégico Institucional 2018-2020 y sus informes. • Informe y Listado de revisión de indicadores 2019-2020 <p>El personal de la CNE tiene acceso virtualmente a carpetas públicas compartidas en donde se encuentran los planes y programas de la institución. Además a través del correo interno se manejan comunicaciones e informaciones: “Que estamos haciendo”, “Calidad te informa”, “Síntesis Diaria Informativa”, “Entérate”, entre otras.</p> <p>Se evidencia en:</p>	
---	--	--

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correos de comunicación interna (calidad te informa, ¿Qué estamos haciendo? Y entérate) • Correos de noticias (síntesis informativa, entre otros) • Print Screen de la sección transparencia, Pantallazo del PEI en la página Web de la CNE, Foto de los murales con el pensamiento estratégico. <p>La CNE cuenta con un sistema de monitoreo y medición ya establecido desde hace varios años en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Además, de una evaluación anual de los logros alcanzados en los Planes Operativos de cada área de la institución y del Plan Estratégico Institucional</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de seguimiento al cumplimiento de Indicadores y Planes Operativos. • Plan estratégico Institucional 2018-2020 y sus informes. • Informes de Indicadores del SGC 2019-2020, <p>La institución cuenta con una Planificación Estratégica 2018-2020, 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.</p>	
---	--	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico Institucional 2018-2020 y sus informes. • Informes Revisión por la Dirección, Informe • General de Indicadores 2019-2020. <p>Cada año la CNE realiza un acercamiento con sus grupos de interés en donde recopila sus expectativas y necesidades, para dar respuesta a través de los proyectos que se planifican e integran en los planes operativos; y así mismo dar cumplimiento con los objetivos establecidos en la Planificación Estratégica de la organización</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación “Grupo de Interés y Clientes CNE” 2019 y 2020; • Cuestionario de Necesidades y Expectativas completas por los grupos de interés, Plan Institucional 2018-2020, • Resultados de la Encuesta de satisfacción del Cliente Externo 2018-2020 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el Benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La CNE con el objetivo de crear una cultura para la innovación, producto de las necesidades de los grupos de interés, ha trabajado una APP (Aplicación Mapas SIEN (SIEN Maps en inglés Se podrá descargar SIEN Maps desde un dispositivo móvil Android (Celular, Tablet, etc.) accediendo al Play Store de Google. Además se cuenta con plataforma del ArcGIS (Sistema de Información Geográfica).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noticias CNE inicia primer curso de protección radiológica, ISO-Tools, Stone, ArGis. • Matriz Benchlearning MAP, SIE y ETED, BHD, Comunidad CNE. • Plan de capacitación 2018, 2019 y 2020. 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>La organización tiene identificados los indicadores internos y a su vez monitoreados a través de la plataforma ISO-TOOLS.</p> <p>Se evidencia en;</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Indicadores 2019-2020 Software ISO-Tools • Plan Estratégico 2018-2020, e Informe de Seguimiento a los planes operativos. • Revisión por la Dirección, informe y lista. 	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La CNE consulta las opiniones y expectativas de sus grupos de interés. Gracias a estos acercamientos la institución ha adquirido o desarrollado softwares para la automatización de sus procesos tales como: Software Planificación Estratégica, ISOTools para los indicadores de calidad, gestión administrativa, financiera y recursos humanos (TStone), la implementación de la APP (Aplicación Mapas SIEN (SIENMaps en inglés). También contamos con la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). También se está implementando un nuevo software para el área de Planificación.</p> <p>Se evidencia en;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software ISO-Tools, Software Planificación Estratégica • Servicios en línea, Ventanilla Única Incentivos Fiscales (VUCE). • Comunidad CNE, Interacción redes sociales, 2018- 2020 	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, Benchlearning, proyectos</p>	<p>La CNE ha implementado una gestión de cambio en la institución; cuenta con una</p>	

<p>pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>gestión de proyectos, los cuales están definidos en los planes operativos. Como es el caso de la “Simplificación de trámite” un Bench realizado con el MAP además del Bench “Archivo y correspondencia” para implementar mejoras en nuestros procesos internos y de cara al cliente.</p> <p>Se evidencia en;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benchlearning MAP, BHD • Matriz de Bench • Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). 	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia que la CNE, cuenta con un plan anual de Compras y Contrataciones y un Presupuesto Institucional para el año 2020, en el cual están identificados todos los insumos necesarios para ejecución de los programas y proyectos plasmados en el POA.</p> <p>Se evidencia en;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Compras (PACC). • Presupuesto 2020. • POA 2020. 	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>La CNE a través de la Dirección Ejecutiva promueve un enfoque para el cambio de doble vía, a través de un programa llamado actualmente “Encuentro con el Director” un espacio aprovechado para que todos los colaboradores, no importa cuál sea su posición en la organización, tengan la</p>	

	<p>oportunidad de interactuar con la alta dirección e intercambiar sus puntos de vistas y proponer mejoras.</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa “Encuentros/Desayuno con el Director” • Matriz de Buzón de clientes internos. • Planes de mejoras 	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia la implementación de una Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), además del Portal Único de Solicitud de Acceso a la información Pública (SAIP) y las certificaciones NORTIC.</p> <p>Se Evidencia en</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios online, VUCE, SIAP-Portal. • Gobierno electrónico: NORTIC A2, A5, E1. • Interacción redes sociales, 2019-2020. 	

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
<p>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.</p>	<p>Mediante la ley de Función Pública 41-08 y las diferentes políticas establecidas en la institución, las necesidades actuales y futuras de nuestros colaboradores, son analizadas estudiando las necesidades y expectativas de los grupos de interés y la estrategia institucional. Esto se puede lograr gracias al desarrollo de una metodología probada de selección y reclutamiento de personal, donde al momento de presentarse la necesidad de cubrir una plaza, los candidatos evaluados deben cumplir con los requisitos del puesto, las competencias necesarias y los estándares de calidad establecidos. Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR DRH 003/ Reglamento Interno de Recursos Humanos MN-DRH-002.• Procedimiento de Capacitación PR DRH 001/ Plan de Capacitación 2019-2020.• Políticas de Incentivos y Reconocimientos.	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Según lo establecido en el eje estratégico número 5 del Plan Estratégico Institucional, el cual manifiesta “promover la calidad personal y profesional del recurso humano de la organización. La CNE mantiene una política de recursos humanos basada en la estrategia general de la institución, que es el punto de apoyo para el desarrollo de las competencias que nuestros empleados necesitan fortalecer, así como también mediante el Reglamento Interno de Recursos Humanos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Competencia • Manual de Cargos (MN DRH 003) /Reglamento Interno de Recursos Humanos • Relación de permisos de estudios, licencias y maternidad. 	
<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>La organización a través de un Diccionario de Competencias indica las tres competencias genéricas o estratégicas que impactan a todos los niveles o grupos ocupacionales y las competencias específicas de cada grupo ocupacional de la institución que deben ser desarrolladas o reforzadas. La Comisión Nacional de Energía cuenta con un Manual de Cargos elaborado y aprobado por el Ministerio de Administración Pública el cual establece las descripciones de puestos, en las cuales se definen las funciones, responsabilidades y las tareas de cada puesto de trabajo.</p>	

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diccionario de Competencias Laborales/ Matriz de Competencias • Manual de Cargos /Estructura Organizativa aprobada por el MAP. • Procedimiento de Capacitación (PR DRH 001)/ Plan de Capacitación 2019-2020. <p>Por medio al Reglamento Interno de Recursos Humanos, la CNE informa a los colaboradores de una manera clara y sencilla , las políticas de gestión de recursos humanos, además la organización mantiene una escala salarial aprobada por el Ministerio de Administración Pública. La CNE también cuenta con el Manual de Políticas de Incentivos y Reconocimientos, el cual marca los pasos que se deben seguir para reconocer a nuestros colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento Interno MN DRH 002/ Manual de “Política de Incentivos y Reconocimiento”. • Manual de Cargos MN DRH 003 • Escala Salarial 	
---	---	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>La organización a través del departamento de Recursos Humanos pone a disposición de nuestros colaboradores las políticas de Recursos Humanos, podemos mencionar el Manual de Políticas de Incentivos y Reconocimientos, el cual logra un mayor nivel de compromiso con la organización, su misión, visión y los valores institucionales. Adicional a esto la organización cuenta con una escala salarial con sus políticas de aplicación</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escala Salarial • Manual de “Política de Incentivos y Reconocimiento”. • Reconocimientos Colaboradores CNE/ Correos “Conoce Nuestros Nuevos Colaboradores”./ Secciones de “Entérate”. 	
<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>La CNE elaboró un Diccionario de Competencias laborales el cual es uno de los principales insumos para el proceso de selección del personal y el plan de capacitación dirigido a nuestros colaboradores. Por otra parte la organización mantiene las diferentes descripciones de puestos definidas en el Manual de Cargos, conjuntamente a esto, la organización cuenta con una Matriz de Competencia que relaciona el perfil requerido para el puesto y los perfiles de los</p>	

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>colaboradores que ocupan los puestos de trabajo.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diccionarios de Competencias Laborales/ Matriz de Competencia. • Manual de Cargos MN DRH 003 • Plan de Desarrollo Individual. <p>La situación de crisis sanitaria por la que atraviesa nuestro país y el mundo en sentido general debido a la pandemia del Covid-19, ha fortalecido el proceso para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica implementados por la organización, a través de acuerdos con organismos internacionales, con la finalidad de que nuestros colaboradores pueda compaginar el aprendizaje a través de las capacitaciones con la vida laboral y personal. La CNE pone a la disposición de nuestros colaboradores la infraestructura necesaria para la participación en estos tipos de formaciones.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de Personal a participar en capacitaciones en modalidad virtual. • Correos Planificación Cursos Virtuales 	
---	--	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>El proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, le permite a la institución cumplir con los principios establecidos en la Ley de Función Pública y 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.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Reclutamiento y Selección del Personal PR DRH 003/ Manual de Cargos MN DRH 003 • Plan de Capacitación 2019- 2020/ Matriz de Competencia. • Comité Equidad de Genero 	
---	--	--

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
<p>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La organización a través del departamento de Recursos Humanos, compara las competencias, conocimientos, habilidades y actitudes determinadas en el perfil del puesto y las que poseen nuestros colaboradores. Esta comparación se realiza por medio a la matriz de competencia, las brechas existentes detectadas en la matriz, conjuntamente con las evaluaciones de desempeño y el levantamiento de necesidades de capacitación por áreas,</p>	

	<p>conforman lo que llamamos el plan anual de capacitación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Competencia/ Registro de Detección de Necesidades/ Plan de Capacitación 2019-2020 • Informe trimestral de Capacitación 2019-2020/ Plan de Desarrollo Individual. • Manual de Cargos (MN DRH 003) 	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La CNE mantiene un plan de capacitación actualizado para fomentar el desarrollo de las capacidades de nuestros colaboradores, este programa de capacitación, impacta directamente en las necesidades formativas detectadas en nuestros colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2019-2020/ Informe Trimestral de Capacitación 2019-2020 • Procedimiento de Capacitación (PR DRH 001) • Registro de Detección de Necesidades. 	

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>La CNE cuenta con un plan de formación para todos los niveles de la organización, este plan de formación está directamente relacionado con los POA de las diferentes áreas y con el plan de desarrollo individual, el cual se nutre de las necesidades detectadas en la matriz de competencias. Los colaboradores que conforman los diferentes grupos ocupacionales, son tomados en cuenta para el diseño de estos planes de formación, incluyendo al personal que se encuentre con permiso especial y/o de maternidad o lactancia.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2019-2020/ Plan de Desarrollo Individual • Relación de permisos especiales, estudios, licencia de Maternidad y Lactancia del personal • Registros de Evaluación del Desempeño. 	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>La CNE mantiene desde el año 2015 el programa de Competencia y Habilidades Directivas enfocado hacia los directores, encargados y mandos medios; a través de este programa la organización promueve el desarrollo eficiente del personal de mando, para perfeccionar habilidades gerenciales y de liderazgo, con la finalidad de lograr la sinergia necesaria en la atención a nuestros ciudadanos/clientes y el trato a sus supervisados.</p>	

		<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Competencias y Habilidades Directivas/ Plan de Capacitación 2019-2020 • Taller Habilidades de Liderazgo y Gestión del Cambio de Liderazgo • 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).		<p>Para estimular el apoyo a nuestros colaboradores de nuevo ingreso, la CNE a través del departamento de Recursos Humanos dispone de la asignación de un tutor o mentor, que sirve como guía y apoyo necesario para la adaptación a la cultura organizacional y los procedimientos internos de la institución, conjuntamente con esta buena práctica, a los colaboradores de nuevo ingreso se le hace entrega del Reglamento Interno de Recursos Humanos, Manual de Inducción y Manual de Ética.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción/ Registros de Reunión de Inducción (asignación de tutor). • Código de Ética Institucional • Reglamento Interno de Recursos Humanos 	
6. Promover la movilidad interna y externa de empleados.	los	La CNE a través de una efectiva gestión de los Recursos Humanos, realiza un análisis de los individuales, con la finalidad de poder obtener una eficaz evaluación de desempeño; también cabe destacar la Escala salarial con sus correspondientes políticas	

	<p>de administración, la cual sirve como base para definir un sistema estructurado de promoción interna. La organización desde los últimos años cuenta con numerosos casos de movilidad interna, lo cual representa una verdadera motivación para nuestros colaboradores y los hace sentir comprometidos institucionalmente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Desarrollo Individual • Escala Salarial y Política de Administración de sueldos • Promociones de Personal 	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La organización pone a disposición de los colaboradores internos métodos modernos de formación que sirven para el aprovechamiento del tiempo y la comodidad de los mismos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria Diplomado Virtual “Planificación y Gestión de Proyectos de Inversión Pública del Estado”. • Webinars Dirección Nuclear • Cursos de Teletrabajo 	
<p>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,</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía por medio al departamento de Recursos Humanos y el Comité de Ética Institucional llevaron a cabo</p>	

<p>enfoque de género y ética.</p>	<p>conjuntamente con la DIGEIG, capacitaciones para el personal de la institución relacionadas con 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”. De igual manera tomando en cuenta el distanciamiento físico y social por el COVID-19, el director ejecutivo de la CNE, impartió por Zoom en julio 2020, el Conversatorio sobre Ética Pública, tomando la importancia para sus colaboradores el manejo de estos temas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller Régimen Ético y Disciplinario”/ Charla Delito de Corrupción Tipificado en la Legislación Dominicana • Conversatorio sobre Ética Pública /Taller “Conflictos de Interés”/ Taller Derechos y Deberes • Actividades día Internacional de la Mujer/ Webinar equidad de genero 	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>En la CNE el impacto de las formaciones planificadas se evalúa desde el punto de vista del supervisor mediante la evaluación del Nivel de Eficacia alcanzado en el lugar de Trabajo, así como de parte de los participantes, en lo relativo al desempeño o calidad de los facilitadores. Como mejora al proceso de evaluaciones de las formaciones, la organización realiza un análisis</p>	

	<p>costo/beneficio de las capacitaciones cuyos montos superan los RD\$30,000.00 de matriculación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Capacitación PR DRH 001 • Análisis Costo/Beneficio de Capacitaciones. • Registros de Evaluaciones de Eficacia. 	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>La organización a través del Comité de Equidad de Género de la institución evalúa la necesidad de promover carreras para las mujeres, llegando a la conclusión de que esta necesidad en la institución no es primordial, ya que actualmente el personal femenino ocupa más del 50% de los cargos directivos en la institución.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta y Lista de asistencia reuniones Comité de Equidad de Género. • Convocatoria y lista de asistencia charla "Vida Familiar y Desempeño Laboral". 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Para la institución, es una cultura promover el dialogo, la motivación y la comunicación abierta para el trabajo en equipo de nuestros colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa “Encuentros con el Director” 2020 • Informe Buzón de Quejas y Sugerencias de Clientes Internos / Conoce Tu Compañero • Informaciones difundidas por Comunicación Interna/ Sección de Entérate / Que Hacemos? 	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La CNE a través de la Dirección Ejecutiva trabaja para motivar un entorno que sirva para la aportación de ideas y sugerencias a través del programa “Encuentros con el Director” y los buzones de sugerencias, los cuales sirven como canal para conocer las opiniones o sugerencias de los colaboradores internos que lleven a la mejora de la organización</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Buzón de Quejas y Sugerencias de Clientes Internos / 	

	<p>Foto del Buzón de sugerencias del cliente interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa “Encuentros con el Director” . • Registro de Lluvias de Ideas para tratar Análisis de Causa Raíz. 	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>La organización mantiene el enfoque hacia el involucramiento de los colaboradores en cada proceso de la CNE, este involucramiento lo podemos evidenciar en la participación de los colaboradores en los diferentes análisis de riesgos que se realizan en cada uno de los procesos de la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia revisión de Riesgos a los procesos 2020. • Registro de Análisis de Causa Raíz de Acciones Correctivas y Lluvias de Ideas. • Informes de auditorías internas y externas. 	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se procura el consenso y acuerdo entre los directivos y colaboradores sobre los objetivos y la manera de consecución mediante los acuerdos de desempeño, este documento establece los objetivos y metas que debe alcanzar el colaborador por mutuo acuerdo entre el supervisor o directivo y el supervisado, así como en las reuniones realizadas entre la Dirección de Planificación y las diferentes áreas que manejan los POA.</p>	

	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Desempeños firmados entre las partes. • Actualización del POA Con las Áreas involucradas. • Registro de Socialización del POA. 	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La CNE a través del procedimiento de Satisfacción al Cliente Interno, realiza una encuesta anual sobre el Clima Laboral de la institución para conocer las opiniones y el parecer de los colaboradores sobre diferentes dimensiones que impactan el ambiente laboral, los resultados arrojados de estas encuestas se socializan entre los colaboradores y se elabora un plan de mejora para tomar las acciones necesarias que indiquen los resultados de dicha encuesta.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Satisfacción del Cliente Interno (PR DRH 004) • Resultados Encuesta Clima Laboral 2019/ Publicación resultados encuesta Clima Laboral 2019. • Plan de Mejora Encuesta Clima Laboral. 	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>En la encuesta de clima laboral realizada anualmente, nuestros colaboradores internos tienen la oportunidad de manifestar su opinión acerca de la calidad en el desempeño, de la función del supervisor inmediato en lo relativo al trato del recurso</p>	

	<p>humano que este gestiona, ya sea por la presión del trabajo, comunicación entre ambos o exigencia demandada.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta Clima Laboral 2019 (pág.: 13-15 y 40) • Informe comentarios del buzón de sugerencias de cliente interno 2018-2019-2020. • Foto de Buzón de sugerencias del cliente interno. 	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La CNE a través de la Dirección Ejecutiva ha puesto a disposición del personal, una infraestructura adecuada para la realización de las diferentes funciones o tareas que se realizan en la institución.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispensario Médico CNE/ Botiquín de medicamentos, esfigmomanómetro digital. • Socialización Plan de Evacuación en caso de emergencias/ Señalización de los Sistemas de Seguridad/ Fotos de los Sistemas de Seguridad del Control de Acceso • Convocatoria curso de Primeros Auxilios Básico/ Fotos de Taller de Primeros Auxilios Básicos. 	
<p>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,</p>	<p>La organización mantiene la armonía necesaria entre la vida personal y laboral de los empleados, ofreciendo permisos</p>	

<p>así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>especiales para estudios donde los colaboradores tienen la posibilidad de participar en actividades formativas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento Interno de Recursos Humanos/ Relación de Permisos de estudios/ Registros de Permisos al personal para disfrute del Día Libre por motivo de Cumpleaños. • Disposición de los bonos establecidos por la Dirección Ejecutiva para el personal. • Fotos de Actividades de Integración del Personal. 	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Es de sumo interés de la alta dirección de la organización, atender las necesidades de los colaboradores que se encuentren en situaciones difíciles o discapacidad, por esta razón la Dirección Ejecutiva aprobó en el año 2017 el procedimiento de Solicitud de Ayuda Económica por Casos Catastrófico, Deudas o Enfermedad (PR DRH 005), el cual busca dar respuesta a cualquier necesidad que puedan enfrentar nuestros colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Solicitud de Ayuda Económica por Casos Catastrófico, Deudas o Enfermedad (PR DRH 005) • Ayudas a Empleados. 	

<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>La institución mantiene 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.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Actividades de Integración Familiar. • Foto del Equipo de Voleibol femenino de la CNE. 	
---	--	--

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
<p>I. 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.).</p>	<p>La CNE ha identificado sus socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público estableciendo, desarrollando y gestionando relaciones a través de alianzas y acuerdos. Las relaciones se establecen con</p>	

	<p>proveedores, propietarios, instituciones públicas y privadas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación y seguimiento de alianzas y acuerdos y Seguimiento a planes operativos. • Catálogo y evaluación de proveedores. • Listado de auditorías energéticas. 	
<p>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.</p>	<p>La CNE mantiene un interés en la gestión de acuerdos de colaboración, siempre identificando las responsabilidades de cada socio en la gestión de alianzas y colaboraciones, en los cuales se incluye la responsabilidad social, estableciendo sistemas de control, evaluación y revisión en el contenido de los acuerdos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación y Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2015-2020. • Acuerdos CNE-UASD/ CNE-SUR FUTURO. • Acuerdo con el Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA). 	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar</p>	<p>La CNE organiza y fomenta colaboraciones especializadas con otras instituciones del</p>	

<p>proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>sector público, del sector energético y con diferentes niveles institucionales, en temas de salud, energía renovable, eficiencia energética y medio ambiente. Esto con el objetivo de contribuir en la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos, estas colaboraciones permiten desarrollar e implementar proyectos que benefician a diversos sectores de la sociedad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación y Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2015-2020. 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>La CNE mantiene un monitoreo y evaluación periódico de la implementación y resultados de las alianzas y colaboraciones a través de la matriz de seguimiento de acuerdos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento de alianzas 2015-2020. 	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La organización mantiene identificada las necesidades de alianza público-privada a largo plazo y se han desarrollado en el momento apropiado, a los fines de dar un seguimiento oportuno, a través de la matriz de necesidades de alianzas.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de necesidades de alianzas 2019-2020. 	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>La CNE ha definido las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración para mantener sistemas de control, evaluación y revisión, mediante el contenido de los acuerdos y la matriz de seguimiento de los acuerdos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2015-2020. 	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.	<p>La CNE actualmente está trabajando conjuntamente con el MAP la actualización del Manual de cargos, con el objetivo de aumentar las capacidades organizativas de la institución, adaptadas al nuevo organigrama CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevo organigrama CNE. • Evidencias actualización manual de cargos. 	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>Como parte de la cultura de la CNE se han establecido los intercambios de buenas prácticas con los socios, esto a través del uso del benchlearning y el benchmarking en la búsqueda de la mejora continua.</p>	

	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz intercambio de buenas prácticas. • Listas de Asistencia y reuniones virtuales intercambio de buenas prácticas. 	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>La CNE se rige por la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios, por lo que dando cumplimiento a dicha Ley, selecciona los proveedores aplicando los requerimientos que esta contiene, adicional a esto utiliza la Plataforma del Sistema Integral de Gestión Financiera (SIGEF) para su selección, establecida por el Gobierno.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 449-06 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
<p>I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el</p>	<p>La organización mantiene una política proactiva de información sobre el</p>	

<p>funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>funcionamiento de la organización, sus procesos y servicios, a estos fines se mantiene 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.</p> <p>La CNE conjuntamente con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) mantiene a disposición de los ciudadanos clientes el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), esto con el objetivo de que los ciudadanos puedan realizar sus solicitudes directamente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charlas programa de difusión. • Página web /Redes sociales/ Guía de servicios. Documentación Oficina de Acceso a la Información Pública. • Informe Interacción Redes sociales. 	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos,</p>	<p>La CNE animan a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades, en ese sentido cada año convoca a reuniones a diversos a grupos de</p>	

<p>agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>interés a los fines de que puedan expresarse y trabajar en conjunto las necesidades. También como parte de la medición de la satisfacción a los clientes internos, y producto de una necesidad expresadas en las encuestas por parte de los clientes de la CNE, se trabajó en alianza con el Ministerio de Hacienda y Aduanas la prestación de los servicios a través de la Ventanilla Única (VUCE), ventanillas que está en funcionamiento desde el segundo semestre del 2019.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de Encuentros con los grupos de Interés 2020. • Seguimiento a buzón de sugerencias 2018-2020. Portal VUCE. • Informes de Encuestas de Satisfacción al Cliente Externo 2018-2020. 	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Como vías de incentivo de involucración de los ciudadanos clientes con la CNE, existen diversos canales de acceso que pueden ser utilizados por los mismos para manifestar sus comentarios, quejas y sugerencias a la institución, lo que es de utilidad para la toma de decisiones dentro de la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo 2018- 2020. • Formulario Comentarios, Quejas y/o Sugerencias. • Página Web y redes sociales 	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La organización cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad en el que se ha establecido el procedimiento de “Satisfacción del Cliente Externo” que define el marco de trabajo para recoger los comentarios, quejas y/o sugerencias de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento Buzón de Sugerencias Externo. • Informes de Encuestas de satisfacción 2018-2020 • Matriz de seguimiento quejas y sugerencias Interno. 	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>La CNE tiene a disposición de los ciudadanos/clientes 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.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Memorias institucionales anuales en publicadas en nuestra página Web/ Informes anuales de actuaciones del sector energético publicados en la Web. • Portales y Revista Visión Energética 	
<p>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).</p>	<p>La CNE ha definido y acordado con los ciudadanos clientes como co-productores de servicios, el Reglamento de Energía Renovable, las concesiones para el desarrollo de proyectos energéticos, así como los procesos de construcción de los Biodigestores que operan en el país (actualmente funcionando 22 biodigestores).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley y Reglamento de Energía Renovable. • Concesiones para el desarrollo de proyectos energéticos y Biodigestores. • Programa de medición neta. 	

<p>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.</p>	<p>La CNE desarrolla una gestión eficaz de las expectativas a través de la Carta de Servicio o Carta Compromiso al Ciudadano, para que los usuarios puedan tener a la mano información de interés sobre la organización así como las responsabilidades asumidas con el fin de poder ofrecer un mejor servicio enfocado al público en general, también tiene a la disposición de todos los grupos de interés la “Guía de Servicios”, disponible en la página WEB, donde se describen detalladamente y se especifican los servicios ofrecidos por la institución, así como también las tarifas, requisitos y plazos establecidos para los mismos, todo disponible en la sección de servicios.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de Servicios. • Sección Servicios Página Web. • Carta Compromiso al Ciudadano. 	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>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 o productos y servicios ya no necesarios, mediante el sistema constante de retroalimentaciones recibidas por los ciudadanos/clientes a través de los buzones físicos de quejas y sugerencias y las encuestas de satisfacción.</p>	

	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas de satisfacción al cliente externo 2018-2020. • Formulario de levantamientos datos comunidades insertas en los proyectos. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La Gestión financiera de la Organización se mantiene alineada a los objetivos estratégicos, en ese sentido trabaja con su plan Operativo Anual. La institución también tiene implementado y madurado el Sistema de Gestión de la Calidad donde han sido documentados los procedimientos, con el objetivo de trabajar oportunamente los recursos necesarios para ejecutar los proyectos institucionales; priorizando el destino de los recursos en función de los</p>	

	propósitos establecidos en los planes institucionales. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional 2020. • Documentos Departamento Financiero. • Plan operativo Departamento financiero 2020. 	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	La CNE realiza análisis de riesgos y oportunidades de las decisiones financieras de manera constante a través de la matriz de riesgo a los procesos. También, el Comité de Compras tiene las funciones de velar por la toma de decisiones financieras apropiadas a los requerimientos de la institución. Se evidencia en: <ul style="list-style-type: none"> • Acta de reuniones Comité de Compras. • Documentos Unidad Auditoria Interna CNE. Sistema SIGEF. • Análisis de riesgos proceso Departamento Financiero. 	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria a través de la elaboración anual de Presupuesto Institucional el que se mantiene	

	<p>monitoreado a través de los POA y de la plataforma del Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF). Otra forma de asegurar la transparencia es a través del envío semestral de los Estados Financieros a la Dirección de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), de acuerdo a las normas de cierre emitidas por ellos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional 2020. • Libramientos y trámites administrativos en SIGEF. • Envío Estados Financieros Semestrales a DIGECOG. 	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>La CNE asegura la gestión rentable eficaz y ahorrativa 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 de contabilidad, tesorería y presupuesto.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional 2020. • Certificación de Fondos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIGEF/Sistema Tstone/Portal Transaccional del Estado. 	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución mantiene sus sistemas de planificación con la realización anual del Plan Estratégico vinculado a los Planes Operativos, donde se monitorea el control presupuestario y de costos del Departamento Administrativo. También realiza su Plan Plurianual, Programas de presupuesto por proyectos, Plan Anual de Compras y Contrataciones, Presupuesto de género y diversidad, y presupuestos energéticos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadena de Valor y POA departamento Administrativo. • Programas de presupuesto Energético por proyecto. • Plan Anual de Compras y Contrataciones. 	

<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>La CNE mantiene descentralizadas sus responsabilidades financieras delegadas a través de la División de Contabilidad, División de Presupuesto y División de Tesorería y personal de Auditoría Interna. Cada División cuenta con un Encargado quien es responsable de coordinar y dar seguimiento de sus actividades internas. A su vez cada Encargado envía un informe de sus actividades a la Encargada del Departamento Financiero, quien rinde un informe general al Director Ejecutivo, manteniendo así un control financiero centralizado.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizativa Departamento Financiero/ Estados financieros. • Manual de cargos. 	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>La institución fundamenta las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética a través de una cultura financiera apoyada en herramientas objetivas en las tomas de decisiones, que incluye la elaboración de perfiles de proyectos. Las inversiones se realizan bajo la Ley de Compras y Contrataciones, donde las</p>	

	<p>decisiones se toman de acuerdo al costo-beneficio, supervisadas por el Comité de Compras y el Comité de Ética.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta Comité de Compras y Perfiles de proyectos. • Documentos diversos sobre Ética y transparencia. • Comité de ética. Manual de ética Institucional. 	
8.	<p>Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Los datos de resultados se encuentran en los informes de ejecución de ingresos y egresos que realiza el Departamento Financiero anualmente, donde también se contempla de impacto para la organización a nivel presupuestario.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe ejecución de ingresos y egresos 2019-2020.

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	Desde el año 2013, la CNE tiene certificado el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la	

<p>información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>Norma ISO 9001, como parte del cumplimiento de la Norma se cuenta con la matriz de conocimiento.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación y su desarrollo 2019 y 2020. • Informes actividades formativas 2019-2020. Matriz Gestión del Conocimiento. • Carpeta Actualización de Conocimientos. Carpeta digital “Biblioteca Pública”. 	
<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>En la CNE garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente para a través del Sistema de Gestión de la Calidad, los informes de actividades formativas y la Carpeta Actualización de Conocimientos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (ISOTools) Plataforma del Sistema de Gestión de la Calidad. (Ampliar en fase de visita). • Informes actividades formativas 2019-2020. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Carpeta Actualización de Conocimientos. 	
<p>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.</p>	<p>La CNE controla constantemente la información y el conocimiento para asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad, a través de la revisión y actualización de manera periódica de las carpetas virtuales. Como parte del programa preventivo del Departamento de Tecnología de la Información se realizan backups periódicos, para garantizar la información y estas son almacenadas en los servidores destinados para ello.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2018-2020/ (ISOTools) Plataforma del Sistema de Gestión de la Calidad/ Acciones correctivas. • Backup/ Carpetas virtuales áreas sustantivas/ Servidores • Convocatorias a cursos/ Plan de capacitación 2019-2020 	
<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet,</p>	<p>La organización cuenta con los canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización a través de correos internos y carpetas virtuales, lo que asegura el acceso de todos los empleados a la información y el conocimiento</p>	

<p>newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>relacionados con sus tareas y objetivos, además cada Encargado de área vela por el correcto funcionamiento de dichas herramientas en sus equipos de trabajo.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos internos de las áreas funcionales, ratificando informaciones difundidas por la institución. • Actas de reuniones internas de las áreas. <p>Murales internos/ Carpetas compartidas de las diferentes áreas</p>	
<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>El intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización es prioritario para la CNE, por eso se asegura a través de la implementación y mantenimiento del procedimiento de Control de Documentos que forma parte de la documentación del SGC.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta de Conocimientos, Biblioteca CNE, Proced. control Docum. • Registros de formación y reuniones • Matriz de adiestramientos 2019 y 2020. • Benchlearning interno 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales redactados (ampliar en fase de visita). 	
<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>Se garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y se presenta de forma sistemática y accesible para todos los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web/ Redes Sociales/ Sección de Sugerencias en Página WEB/ Revista Visión Energética/ Acceso a la información página web. • Notas de prensa. • Buzón de sugerencias. 	
<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Se garantiza la información y el conocimiento clave de los empleados a través del procedimiento de capacitaciones, el cual establece la forma de guardar y compartir la información a través de socializaciones y carpetas virtuales.. Estas informaciones se encuentran respaldadas en los servidores, que se encuentran en un cuarto especial. Además, para estos fines, El Sistema de Gestión de la Calidad mantiene la documentación de los procesos y</p>	

	<p>servicios que se desarrolla la institución. Esto es reforzado a través de la difusión del conocimiento adquirido mediante las actividades formativas (benchlearning interno) y la preservación de la información relevante en la carpeta “Actualización de conocimientos”.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta Actualización de conocimientos/ Servidores. Procedimiento Backup departamento de Informática. • Documentos SGC (Plataforma IsoTools). Ampliar en fase de visitas. • Matriz Gestión del Conocimiento. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El diseño de la gestión de la tecnología se realiza cada año de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos estableciendo una política de gestión de las tecnologías de la información y comunicación documentada, con la finalidad</p>	

	<p>de garantizar la operación permanente de los procesos, asegurar la información institucional y velar por el adecuado mantenimiento de los componentes físicos y de software.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos, instructivos y formatos del Departamento Tecnología cargados en la plataforma IsoTools. • Plataforma de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos. • Plan operativo 2019 y 2020 Departamento Tecnología de la Información. 	
<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>De acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Copras y Contrataciones derivado del Plan Operativo, el Departamento de Tecnología de la Información adquiere equipos nuevos para cumplir con los requerimientos necesarios para llevar a cabo las tareas.</p> <p>De igual manera el Departamento de Tecnología de la Información lleva a cabo un programa de mantenimiento preventivo para llevar un control y supervisión de los equipos, monitorizarlos y mantenerlos en óptimas condiciones en términos de</p>	

	<p>consumo y eficiencia con el objetivo de determinar cuándo es momento de cambio.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación costo efectividad Tecnología. • Factura equipos nuevos. • Plataforma de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos. 	
<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>La institución se asegura del uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología proporcionando a toda la organización los programas necesarios y los recursos tecnológicos para el óptimo desempeño de las funciones.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema ISOTools. • Impresoras multifuncionales. 	
<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestión de proyectos y tareas • La gestión del conocimiento • Las actividades formativas y de mejora • La interacción con los grupos de interés y asociados <p>El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas</p>	<p>La CNE aplica la tecnología de una forma eficiente y adecuada a través de:</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software Laserfiche Client y Forms. • Matriz del conocimiento • Carpeta actualización de conocimiento. • Informe de Actividades formativas y de mejora. • Convocatoria de cursos virtuales • Interacción redes sociales. • Página web • Correos internos y externos • Seguimiento Plan Operativo • Plan de Capacitación 2019 y 2020. 	
<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>La CNE hace un óptimo uso de las TIC, esto se refleja a través de la habilitación de pagos con tarjeta de crédito a través de la página web para los servicios prestados.</p> <p>Así mismo mantiene la integración con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas a través de la</p>	

	<p>ventanilla única de comercio exterior (VUCE).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VUCE • APP SIEN Maps • SAIP • Pagos página web • Redes sociales 	
<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>La CNE ofrece mantiene la adopción de las TIC de los recursos necesarios, ofreciendo servicios online inteligentes y eficientes para la mejora continua del servicio al cliente a través de la página web, lo que simplifica la vida del usuario, ya que cuenta con una interfaz dinámica y amigable, a través de la cual se han automatizado los servicios, para que puedan ser solicitados desde donde se encuentre solo utilizando internet. Esto ese reforzado con todos los sistemas con los que trabaja la institución, procurando la mejora de los servicios destinados a los ciudadanos clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas TICs • Servicios online • Redes sociales • Página web • VUCE 	

	<ul style="list-style-type: none"> • SAIP 	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>La CNE se mantiene siempre atenta a las innovaciones tecnológicas y realiza la revisión de su política en caso de ser necesario, esto con el objetivo de estar a la vanguardia de las innovaciones tecnológicas, por lo que se ha creado la Aplicación Mapas SIEN (SIEN Maps en inglés), la cual es una aplicación práctica e intuitiva para el usuario, que permite consultar, visualizar y analizar de manera geográfica en cualquier momento toda la información disponible en el mapa energético de la Comisión Nacional de Energía (CNE). SIEN Maps se puede descargar desde un dispositivo móvil Android (Celular, Tablet, etc.) accediendo al Play Store de Google. Esta APP nace del Sistema de Información Geográfica (GIS), por el que se ha obtenido un premio internacional de innovación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de revisión de equipos. • Manual de políticas tecnológicas. • Copia licencia FireWall. • Órdenes de compra tecnología. • Sistema de Información Geográfica (GIS). • APP SIEN Maps. 	

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>La CNE toma en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental de las TICs.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impresoras Multifuncionales. • Programa Zona de Reciclaje. • Carpetas virtuales. • Laserfiche. • ISOtools. • Comunicaciones internas 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios / puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>La CNE mantiene el equilibrio de la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios, es por esto que se han unificado en un solo edificio las áreas funcionales de la institución, a excepción de la Dirección Nuclear debido la naturaleza de sus funciones y espacio que esta necesita. Adicional a esto cuenta con una oficina regional en la ciudad de Santiago, para atender a los usuarios de toda la Región Norte del país y otra en Azua de Compostela para Región Sur.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Sede central (ver en fase de visita) • Oficinas Regionales • Acceso transporte público • Parques empleados y clientes. • Plan operativo Administrativo. 	
<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>La organización se asegura de realizar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, por lo que tiene la sede principal, la extensión de la Dirección Nuclear y las Oficinas Regionales de Santiago y Azua.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Readecuación. • Ambiente climatizado. • Sistema de seguridad. • Mobiliario ergonómico. • Acceso transporte público. • Despachos transparentes. 	
<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados es de vital importancia para la CNE, es por esto que se mantiene la limpieza de las áreas y la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura, de los vehículos y los equipos, tanto informáticos.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Control y Reporte de Mantenimiento Preventivo. • Mantenimiento de Equipos Informáticos • Backup y Protección de la Información • Servicios Informáticos • Sistema de Soporte Tikects Tecnología 	
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La CNE garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y de los recursos energéticos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Fotovoltaico. • Sistema GPS en vehículos. • Formulario de Asignación de Vehículo de Motor. • Control de chequeos periódicos. • Circulares de reciclaje. 	

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>La CNE está ubicada de manera estratégica en zonas céntricas y de fácil acceso en transporte público, un cómodo y amplio parqueo para empleados y clientes, con aparcamientos especiales para embarazadas y/o discapacidad, garantizando así la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicaciones con conexión a transporte público. • Área cercana parqueo empleados y clientes. • Aparcamientos especiales. 	
<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>La gestión de los activos fijos se realiza a través del inventario y actualización constante a través de un sistema de numeración que los identifica. El reciclado seguro se gestiona con la empresa Green Love, quienes recogen periódicamente los buzones destinados a estos fines de las diferentes áreas de la institución.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventario de activos fijos. • Green Love. 	
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>El área del parqueo por cómodo y amplio siempre está a la disposición de la comunidad</p>	

	<p>y es aprovechado para realizar operativos médicos gratuitos, esto en alianza con otras entidades como por ejemplo el Ministerio de Salud Pública y el Despacho de la Primera Dama.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a Operativos Médicos. • Fotos de beneficiados en operativos • Cuadro de Beneficiados en los operativos. 	
--	--	--

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
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>La Organización cuenta con su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) desde el año 2013, por lo que se mantienen identificados, descritos, mapeados y documentados todos los procesos claves, con la Certificación internacional ISO-9001:2015, ya que esta es una norma basada en la gestión de procesos.</p> <p>De igual manera y para dar cumplimiento a esta norma internacional, la organización cuenta con el mapa de procesos, documento</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>que describe cada uno de ellos, siempre vinculados a la satisfacción del cliente. Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos ISO 9001:2015 • Printscreen carpeta de Documentos de Uso Común -Gestión de la calidad. (ampliar en fase de visita). • Certificados ISO 9001:15- Noviembre 2019. <p>La organización cuenta con la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), por tanto mantiene identificadas y asignadas las responsabilidades los dueños de los procesos que dan cumplimiento al flujo correspondiente a la documentación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos ISO 9001:2015 / Muestra de Procedimientos controlados. • Printscreen carpeta de Documentos de Uso Común -Gestión de la calidad (ampliar en fase de visita) • Manual de Cargos <p>La CNE cuenta con el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, que contiene los objetivos de la organización, alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo,</p>	
---	---	--

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>tomando en cuenta los grupos de interés y el entorno de la organización.</p> <p>Como parte del proceso de evaluación de Riesgos a los procesos, cada año se reúne el equipo para hacer una evaluación de los riesgos vinculados a la Planificación Estratégica.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2018-2020 / Plan de trabajo Comité PEI/ Informe de Seguimiento Planes operativos POA y PEI • Reuniones con los grupos de interés. Año 2019 -2020 / Plataforma IsoTools • Informe Árbol de Problemas/ Análisis FODA CNE 2020 / Matriz de Partes Interesadas, Necesidades y Expectativas / Matriz Análisis de Riesgos y oportunidades del entorno. <p>La CNE cuenta con la Planificación Estratégica 2018-2020, por tanto los proyectos que se manejan en la organización, están vinculados a dicha planificación, estos a su vez responden al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos y por supuesto su cumplimiento se miden a través de los indicadores que supervisa la Dirección de</p>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>Planificación y Desarrollo y el Departamento de Gestión de la Calidad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2020/Informe Anual de Seguimientos Plan Estratégico Institucional 2018-2019 • Informe General de medición de Indicadores 2019-2020. • Informes de Seguimiento al Plan Operativo Institucional. <p>El personal y los grupos de interés se mantienen involucrado través del Sistema de Gestión de la calidad (SGC), certificado con la Norma Internacional ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Interna: Gestión de la Calidad Te Informa / Correos de Solicitudes de cambios y aprobación a procedimientos, formularios y manuales/ Listas de socialización de procedimientos, formularios. • Informe Revisión por la Dirección 2018-2020 • Plan de Trabajo Comité PEI/ Informe de seguimiento de Plan Operativo/ Reunión / Fotos encuentros con los grupos de interés. 	
--	---	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>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.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico 2018/2020 • Matriz de proyectos Sistema Nacional de Inversión Pública. • Planes Operativos 2018-2020. <p>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, a estos fines se reúne el directorio y realizan las revisiones y cambios en caso de que lo amerite.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 125-01 y su Reglamento de Aplicación/ Proyecto de decreto para la modificación del Reglamento de aplicación de la Ley General de Electricidad No.125-01/ Ley 57-07 y su Reglamento de • Reglamento de Medición Neta • Acta directorio noviembre 2019. 	
---	--	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Las mediciones y objetivos de los procesos forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, en este sentido se trabaja con el Procedimiento de Creación, Medición y Análisis de Datos de Indicadores (PR DGC 011). También en la Carta Compromiso al Ciudadano, están establecidos los objetivos de resultados orientados a los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes General de medición de indicadores 2018-2020/ Procedimiento Creación • Medición y Análisis de Datos (PR DGC 011). • Carta Compromiso al Ciudadano/ Resolución MAP renovación Carta Compromiso/ Informe Evaluación Carta compromiso 2020. 	
<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>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. Estos indicadores son monitoreados por la OPTIC. Estas son monitoreadas por la OPTIC, en la última evaluación obtuvimos una puntuación de 92, por lo que hemos avanzado mucho y seguimos trabajando.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de monitoreo y evaluación de las TICS/Informe del de Uso de TICS y Gobierno Electrónico-OPTIC / Certificaciones NORTIC • Evidencias ArcGis/ Laserfiche, Secciones de Servicios Online/ Pagina Web • Informes de Encuestas de Satisfacción al Cliente 2018-2020 <p>La organización como parte de su cultura se mantiene en un continuo ciclo de aprendizaje tomando las buenas prácticas de innovación de otras instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bencharlearning CNE/BHD • Intranet "Comunidad CNE" 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>La CNE cuenta con la Dirección Nuclear, que es una de las áreas sustantivas, esta cuenta con los procesos levantados e identificados y forman parte de la documentación controlada del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).</p>	

	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Como parte del programa de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, cada 6 meses se realiza la encuesta de satisfacción a los clientes externos, también se realizan reuniones con los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción al Cliente Externo 2018-2020/ Encuesta Percepción del servicio 2018-2020 / Seguimiento a encuestas diarias recibidas a través de los buzones. • Reunión de los (Listas y fotos) grupos de interés 2019-2020/ Procedimiento PR DGC 007 - Satisfacción del Cliente Externo • Carta Compromiso al Ciudadano 	

<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Cada 6 meses la CNE aplica encuestas y mantiene un contacto directo con los ciudadanos /cliente, también contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuestas de Satisfacción al Cliente Externo 2018-2020. • Actas de reunión y lista de asistencia a seguimiento resultado encuestas. 2018-2020. • Carta compromiso al Ciudadano/ Evaluación MAP a Carta Compromiso al Ciudadano 2017--2020. 	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>La CNE involucra a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y en la preparación para una nueva relación de cambios a través de las encuestas que se realizan semestralmente y que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, adicional a esto están disponibles los buzones de sugerencias y las reuniones que se realizan periódicamente con los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de reunión y lista de asistencia comité de calidad 	

	<p>seguimiento a resultados de encuestas 2018-2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Mi primera experiencia (pasantes de universidades, escuelas y colegios)/ Sección Atención a clientes Página Web. • Lista de asistencia charla “Delito de Corrupción Tipificado en la Legislación Dominicana/ Taller de función pública 	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>El Sistema de Gestión de la Calidad y la Norma ISO 9001:2015, mantiene involucrando a los ciudadanos/clientes como una prioridad para la organización, en ese sentido siempre se toma en cuenta su opinión para conseguir la mejora en la prestación del servicio, en este sentido implementan las encuestas semestrales.</p> <p>Los clientes también se han involucrado en la implementación de la Ventanilla Única para Energía, producto de sus sugerencias y comentarios.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes Online página Web institucional/ Ventanilla Única servicio de Incentivos/ Pestaña servicios online página Web. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Resultados Encuestas 2018-2020 • Informe de Buzón de sugerencias y quejas de los clientes Externos 2018-2020/Seguimiento a quejas y/o Sugerencias 	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	<p>La CNE se mantiene en un constante esfuerzo para tener disponibles las plataformas adecuadas a los fines de suministrar información adecuada y fiable a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias a presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, tablon de noticias en formato de audio, etc.).	<p>Para la promoción de la accebilidad de los servicios, la organización utiliza diferentes medios: tales como pagina wev, redes sociales, carta compromiso, entre otros.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Front Page Página Web institucional/ Sección Noticias Página Web/ Seccion Atención al 	

	<p>Cliente página Web/ Barra lateral para personas especiales (accesibilidad)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Interacción redes sociales/ Promoción de los servicios/servicios online/horario de servicios. 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Como parte del Sistema de Gestión de la Calidad la CNE cuenta con un sistema de respuesta a las quejas y reclamaciones recibidas. Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • PR DGC 007 – Manejo de Quejas y Satisfacción del Cliente Externo/ FO DGC 009- Encuestas Comentarios, Quejas y Sugerencias al Cliente Externo / FO DGC 010- Formulario de Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo. • PR DRH 004- Satisfacción del Cliente Interno/ FO DRH 015 - Comentarios, Quejas y Sugerencias de Clientes Internos/ IT DRH 002 vI - Gestión de Comentarios Quejas y Sugerencias 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
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>En la organización contamos con la Guía de servicios, que contiene la cadena de prestación de servicios.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de servicios de la Comisión Nacional de Energía. • Proyecto de Creación de Ventanilla Única. • Boletín VUCE incentivos 	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>La Organización constantemente realiza convenios y acuerdos interinstitucionales con sectores En privado, no lucrativo y público.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo CNE- Fundación Sur Futro/ Acuerdo MASDAR: CNE-MIREX-MEPYD-MEN/ Acuerdo CNE_MAP • Acuerdo CNE-UASD 2019 / Acuerdo CNE-FEDA/ • Acuerdo CNE-COOPCDEEE Acuerdo CNE-CNDC/ Noticias publicadas sobre firmas de acuerdos. 	

<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Desde hace 3 años la CNE, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, implementó 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.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín Ventanilla Única. • Printscreen servicio ventanilla única página web • Solicitudes Ventanilla Única (VUCE) 2018-2020 	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, implementó desde el 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.</p> <p>Se evidencia en:</p>	<p>igual</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Boletín Ventanilla Única. • Printscreen servicio ventanilla única página web. • Actas de reunión VUCE 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La CNE se mantiene constantemente realizando trabajos con diferentes grupos de interés. Se han realizado grupos de trabajo para las auditorías energéticas a las siguientes instituciones, a marzo 2020</p> <p>A marzo de 2020 ya se han trabajado con las siguientes instituciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) 2. INDOTEL 3. INDOTEL Centro Cultural de las Telecomunicaciones 4. Ministerio de Agricultura 5. Sistema de Atención a Emergencias 911 Zona Norte 6. Arzobispado de Santo Domingo 7. Sistema de Atención a Emergencias 911 Santo Domingo 8. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social 9. Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC). 	

	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados grupos de trabajo con el MEM (Informes de Auditorías Energéticas). • Visita al Instituto Técnico Superior Comunitario. 	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>Para la interrelación de los procesos se utilizan las carpetas compartidas por áreas conectadas por la Red. También con la Con la plataforma de ISOTools se han automatizado los procesos y también contamos con Comunidad CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Printscreen Plataforma ISOTools. (Ampliar en fase de visita)/ Ejemplo proceso por ISOTools • Carpetas compartida entre diferentes áreas/misma área. • Mapa de Proceso 	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o</p>	<p>La CNE ha creado una cultura para trabajar transversalmente los procesos, pues cuenta un mapa de procesos que</p>	

<p>desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>involucra el personal en la elaboración y documentación de los procesos certificados bajo la norma internacional ISO 9001:2015.</p> <p>También a través del uso de la herramienta laserficher, también cuenta con el software de ISOTools.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Pantalla Software LaserFiche Client y Forms. • Plataforma IsoTools- Gestor Documental. 	
---	---	--

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
<p>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).</p>	<p>El Sistema de Gestión de la Calidad certificado con que cuenta la organización, contempla la programación de las encuestas semestrales, donde se mide la imagen global de la organización y su reputación.</p>	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>También a través de los buzones de sugerencias se mide la imagen y reputación de la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuestas satisfacción cliente externo, 2018-2020 • Informe buzón de sugerencias clientes externos 2018-2019-2020. • Interacciones de Redes Sociales. <p>En la organización se toma muy en cuenta la opinión de los ciudadanos clientes, en ese sentido orienta su desempeño de acuerdo a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas encontradas por estos en análisis de contexto, los cuales sirven de insumo para la elaboración de los Planes Operativos Anuales (POA). Cada año se convoca a los grupos de interés con el objetivo de escuchar sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA /Reunión-Lista- Fotos de Grupos de interés / Matriz de acuerdos y Alianzas • Formularios de análisis de necesidades (Partes Interesadas) / Lista de asistencia a reuniones de socialización de necesidades de los grupos de interés 	
---	---	--

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de propuesta de acuerdos interinstitucionales / internacionales a la Dirección Ejecutiva <p>Los clientes al ser consultados encuesta la accesibilidad de la organización en las encuestas que se realizan cada 6 meses en los años 2018, 2019 y 2020 consideran que es fácil la accesibilidad para la prestación del servicio, otorgando un 100% de satisfacción.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapas acceso oficinas en transporte público y aparcamientos especiales. • Carta compromiso al Ciudadano. • Informes de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2018 -2020 /Informes Encuestas de Satisfacción al cliente externo 2018-2020. <p>La CNE continua estando posicionada dentro de las instituciones de gobierno con mayor puntuación en el ranking de cumplimiento de las metas presidenciales del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, en el mes de enero de este año 2020, obtuvo una puntuación general de 95.68 De igual manera se realizan encuestas.</p>	
--	--	--

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2018-2020 / Encuestas satisfacción cliente externo, 2018-2020 • Sección Transparencia página Web. • Ranking global de instituciones públicas. <p>Las encuestas semestrales que se aplican a los ciudadanos/clientes reflejan como resultado en las mediciones 2018, 2019 y 2020, valoraciones muy positivas para la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuestas de percepción cliente externo 2018-2020. / Informes de resultados encuesta sobre la Satisfacción del servicio de la CNE 2018-2020. • Certificación ISO 9001:2015. • Resolución del MAP sobre renovación Carta Compromiso 2020./ Último informe del MAP Carta Compromiso al Ciudadano 2020. <p>En los resultados de las encuestas de satisfacción que se aplican en la organización a los clientes/ciudadanos</p>	
--	---	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>sobre los servicios solicitados, en el año 2018, 2019 y 2020, se mantiene la tendencia positiva donde el 100% se siente satisfecho con que la CNE tome en cuenta sus necesidades para diferenciar el servicio que le brinda a cada uno.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2018-2020 <p>Los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes externos durante los años 2018/2019 y 2020, muestran como resultado que los <i>clientes encuestados mantienen su valoración sobre el Nivel de Confianza en un 100%, respecto a los servicios que reciben en la CNE.</i></p> <p><i>En cuanto a lo que tiene que ver con calidad y transparencia de la información suministrada la tendencia se mantiene muy positiva pues también la última encuesta realizada en el 2020, el 100% refleja estar satisfecho.</i></p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web CNE. / Guía de servicios. /Redes sociales. / Canal de YouTube. 	
--	--	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución y Carta compromiso al ciudadano. Informe MAP Evaluación Carta Compromiso 2020. • Informes de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2018-2020 /Informe Buzón de sugerencias cliente externo 2018-2020. / Encuestas satisfacción cliente externo 2018-2020. <p>La correcta recepción de la información por los clientes ciudadanos se puede evidenciar en los resultados de las últimas encuestas realizadas a los clientes externos, donde estos mantienen una valoración de un 100% el nivel de satisfacción respecto a la "calidad y transparencia de la información suministrada".</p> <p>De igual manera un 100% en se atienden sus inquietudes y se aclaran sus dudas.</p> <p>Un 100% en capacidad y competencia del personal que le atendió"</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo 2018-2020. 	
--	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2018-2020. <p>La CNE tiene documentado en su Sistema de Gestión de la Calidad la realización de varias encuestas de opinión al año, a saber:</p> <p>1.- En mayo y en noviembre de cada año se realiza la encuesta de Satisfacción a los Clientes Externo. (este año por el COVID/19 se realizó en junio).</p> <p>2.- Dando cumplimiento a una resolución del Ministerio de Administración Pública, se realiza en marzo la encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos.</p> <p>3.- También se aplica en mayo la encuesta de prestación del servicio, (este año por el COVID/19 se realizó en junio).</p> <p>En total se realizan 4 encuestas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuestas semestrales de satisfacción del cliente externo, 2018-2020. Informes de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2018-2020. • Programa Anual de Encuestas de Opinión. • Informe de resultados encuesta Satisfacción Ciudadana Servicios Públicos 2019-2020 	
---	---	--

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Los resultados de las encuestas aplicadas en el año 2018, 2019 y 2020 en lo que tiene que ver con el nivel de confianza de los clientes hacia la organización, reflejaron que se mantiene la tendencia, donde el 100% se siente satisfecho con los servicios prestados.</p> <p>También a través del buzón de sugerencias los clientes expresan un nivel de satisfacción equivalente a un 97% en el 2018 y 2019, mientras que en el primer cuatrimestre de 2020 expresan un 99%.</p> <p>Evidencias a presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE - 2019-2020 • Informe Buzón de sugerencias cliente externo 2018-2020. 	
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>La integración de los grupos de interés en el diseño de la prestación de los servicios, es de suma importancia para la organización, es por eso que cada año se actualiza la lista de grupos de interés y estos son convocados a reuniones con el equipo de planificación y se toman en cuenta las opiniones de los ellos mismos son de suma importancia para para la formulación de los proyectos que formarán parte del Plan Operativo Anual, que a su vez da cumplimiento con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional. / Evidencia APPSIEN. • Informe anual de Plan Estratégico Institucional. /Informes de seguimiento POA • Evidencia Automatización de certificados./Reuniones /socialización Grupos de interés. <p>A través del procedimiento PR DGC-Satisfacción del Cliente Externo, la CNE da seguimiento a las quejas, las cuales se le da</p>	

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>respuesta dentro de los plazos establecidos que son 15 días laborables.</p> <p>También se maneja la matriz de control de quejas, donde se incluyen los comentarios y/o sugerencias que se reciben de los usuarios en la encuesta de satisfacción a los clientes externo cada 6 meses.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007. • Seguimiento comentarios/quejas en las encuestas 2018-2019-2020. /Cuadro de cantidad de quejas recibidas y respondidas. • Matriz de quejas 2019-2020 <p>La CNE ha innovado en la prestación de sus servicios utilizando métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resumen de solicitudes servicios online 2018/2019. / Sección de servicios online página Web. • Resumen servicios recibidos por Ventanilla única. 	
--	---	--

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sección transparencia pagina Web <p>Los servicios de la organización son ofrecidos a todo tipo de personas, sin importar el género y la diversidad cultural de los ciudadanos clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadros y gráficos Clientes por género <p>La CNE cumple con la revisión periódica a través del seguimiento trimestral del POA que recoge las iniciativas de los grupos de interés que se alinean con el Plan Estratégico Institucional. La misma se publica en el Portal Web de la CNE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes seguimiento POA. /Captura de portal WEB POA web. • Reuniones con los grupos de interés 2018-2020 • Relación de cumplimiento de necesidades. 	
---	---	--

<p>3. Costo de los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta de satisfacción al cliente externo 2018-2020. / Informe y Resumen Encuesta Percepción 2018-2020 • Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe MAP evaluación Carta Compromiso 2018-2020. <p>Se realizan encuesta de percepción a los clientes, siempre con el interés de verificar su satisfacción en lo que tiene que ver con los costos, en dichas encuestas se le pregunta “cómo evalúa los costos ofrecidos por la CNE para el servicio solicitado?. Las mediciones de los últimos 3 años reflejan lo siguiente:</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2018-2020. • Guía de servicios CNE. • Costos servicios CNE. 	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>En la encuesta que se le aplica a los clientes para saber su satisfacción, se les consulta sobre, cuál es su percepción sobre cómo “considera la disponibilidad de la información sobre los servicios solicitados a la CNE?, donde se evidencia que se mantiene un grado de satisfacción</p>	

	<p><i>durante los últimos 3 años de un 100%.</i></p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2018-2020. • Estadísticas OAI 2018-2020 • 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
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>La CNE cuenta con 12 canales de información, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Facebook 2. Twitter 3. Instagram. 4. La Página Web. 5. Canal de Youtube. 6. Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI). 7. Correo electrónico 8. LinkedIn, 9. Google Plus, 10. Teléfono 	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>11. Boletines 12. Carta Compromiso.</p> <p>También contamos con la Oficina de acceso a la información (OAI), medio por el cual en el año 2018 se respondieron 63, en 2019, 51 y en el primer trimestre de 2020 se han respondido 19.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano • Informe/ Interacción Redes Sociales 2019-2020. Print Screen Sección Transparencia. • Solicitudes recibidas y respondidas por OAI, 2018-2020. <p>La CNE recibe la retroalimentación de los ciudadanos clientes a través de la realización de encuestas, en ese sentido los resultados de las encuestas realizadas a los clientes en el año 2018, 2019 y 2020 muestra un 100% de satisfacción en lo que tiene que ver con Disponibilidad de la información sobre los servicios solicitados.</p> <p>La CNE cuenta con la Oficina de Acceso a la Información (OAI), a través de esta los clientes/ciudadanos obtienen la información que requieren.</p> <p>De igual manera en la sección transparencia de la página Web de la CNE, los interesados</p>	
---	---	--

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>pueden tener acceso a todo tipo de información sobre la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitas Sección Transparencia. /Print screen sección transparencia • Resultados Encuesta de Satisfacción al cliente 2018-2020. /Informe y Resumen Encuesta Percepción 2018- 2020 • Solicitudes recibidas y respondidas por OAI 2018-2020. <p>Se mantienen disponibles para todos los grupos de interés en la sección transparencia de la página Web 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.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2018-2020 (pag.31-43). / Printscreen PEI 2018-2020 página Web • Seguimiento a Planes Operativos • Publicación de POA en la pagina Web. <p>A la fecha no se han registrado actuaciones del Defensor Público relacionadas con la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p>	
--	--	--

<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N/A <p>La CNE continúa estando posicionada dentro de las instituciones de gobierno con mayor puntuación en el ranking de cumplimiento de las metas presidenciales del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, en el mes de enero de este año 2020, obtuvo una puntuación general de 95.68</p> <p>En octubre del pasado año 2019 la CNE obtuvo por parte de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), la recertificación de la NORTIC A3:2014, norma sobre publicación de datos abiertos en el gobierno dominicano. De igual manera en el 2018 la organización obtuvo la recertificación de cumplimiento de la NORTIC EI-2014 esta es la Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntuación Línea 3-I-1. /NORTIC A3-2014. / NORTIC EI-2014 Redes Sociales. • Datos visitas página web /Cuadro comparativo visitas Web • Resultados Ranking de gobierno. 	
---	--	--

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro número expedientes devueltos o repetidos. <p>En cuanto al cumplimiento de los estándares de servicio, la CNE realiza las encuestas aplicadas en los últimos 3 años, arrojan como resultado un 100% de satisfacción por parte de los ciudadanos clientes en 2018-2019-2020, sobre el cumplimiento por parte de la institución de los requisitos legales vinculados al servicio solicitado.</p> <p>También en las evaluaciones a la Carta Compromiso que cada año se realiza.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de encuestas de satisfacción al cliente externo, 2018- 2020 • Informe y Resolución de evaluación Carta Compromiso 2018-2020. 	
---	---	--

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:

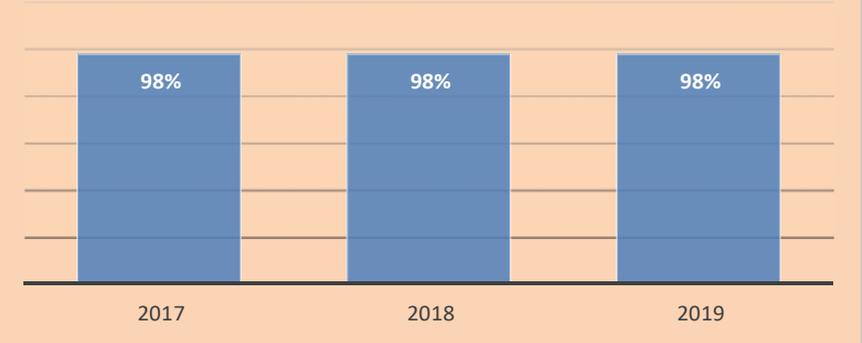
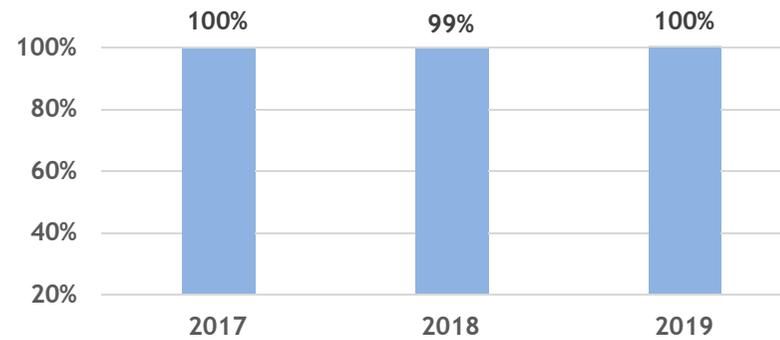
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos /clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>PERCEPCIÓN DEL EMPLEADO SOBRE "CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS CONTRIBUYE A ELEVAR LA CREDIBILIDAD E IMAGEN DE LA INSTITUCION</p>  <p>The chart displays three blue bars representing the percentage of employees who perceive that compliance with norms contributes to increasing the institution's credibility and image. The percentages are 98% for 2017, 98% for 2018, and 98% for 2019.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> <p>El 98% de los colaboradores manifestó que el cumplimiento de las normas contribuye a elevar la credibilidad e imagen de la institución.</p>	Año	Porcentaje	2017	98%	2018	98%	2019	98%	
Año	Porcentaje									
2017	98%									
2018	98%									
2019	98%									

Imagen Institucional

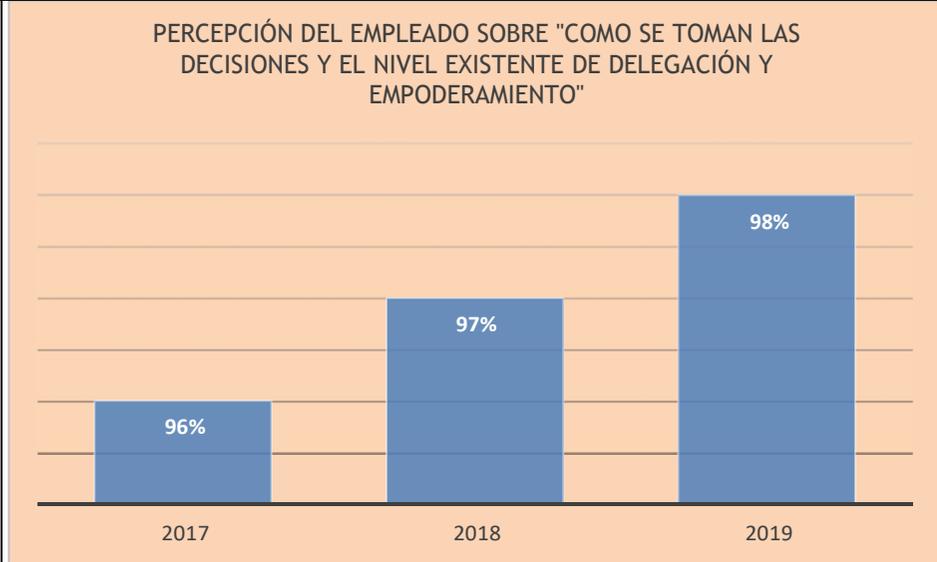


El 100% de los encuestados se sintieron muy satisfecho ante la pregunta sobre la imagen institucional de la organización.

Se Evidencia en:

- Informes Encuesta de Clima Laboral 2019 (Pág. 14)
- Informes Encuesta Buzón Cliente Externo 2017-2018-2019

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

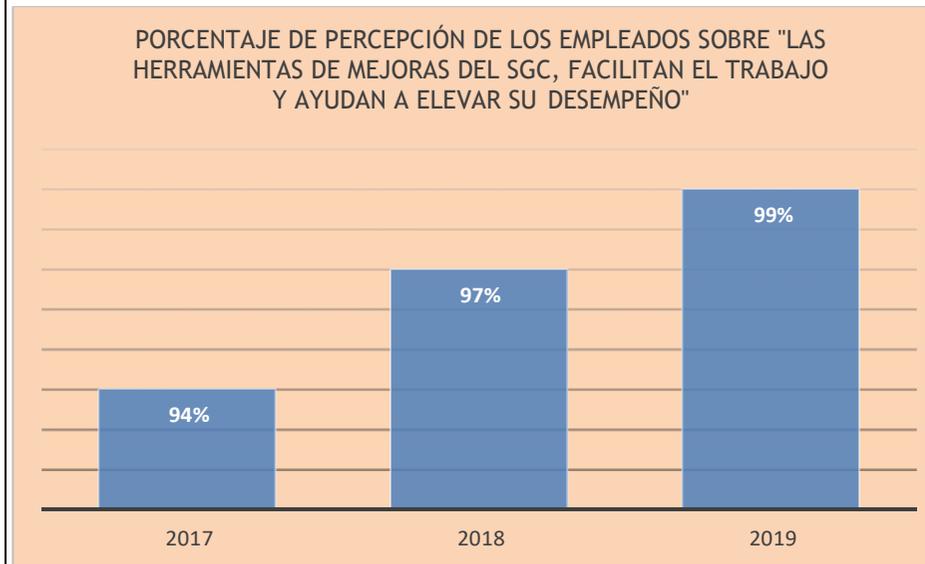


3. Participación de las personas en las actividades de mejora.

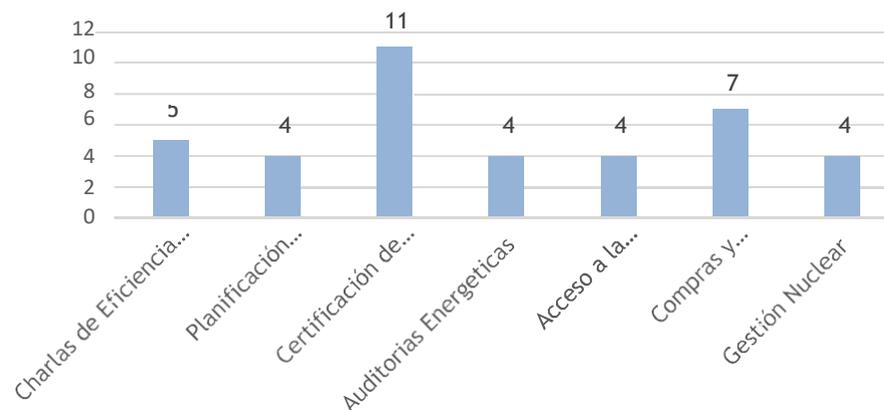
El 98% de los colaboradores encuestados percibe un involucramiento en la toma de decisiones y el nivel existente de delegación y empoderamiento para tomar decisiones, además un 99% está de acuerdo en conocer la misión, visión y valores divulgados por la institución.

Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima 2019. (pág. 08 y 24)



Colaboradores Participantes en Actividades de Mejora



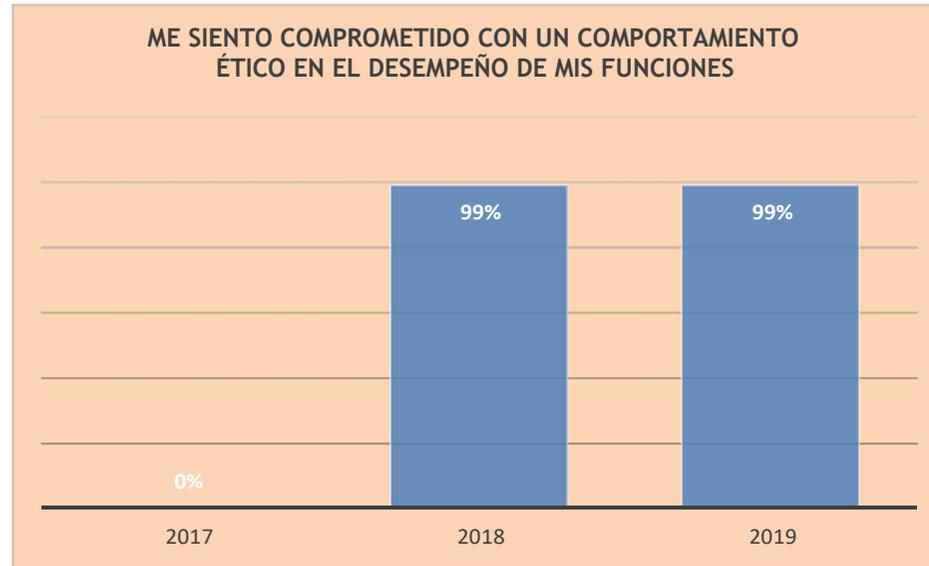
El 99% de los colaboradores encuestados entienden que las herramientas de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, facilitan el trabajo y ayudan a elevar su desempeño. En el año 2019 un total de 39 empleados participaron en reuniones de actividades de mejora de los procesos usando la herramienta de lluvias de ideas.

Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima 2019. (pág. 10)
- Relación de Participación de los colaboradores en Lluvia de Ideas como Herramienta de Mejora de los Procesos.

4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.

En lo que tiene que ver con la percepción del colaborador sobre la importancia de un compromiso ético, podemos observar el siguiente resultado:

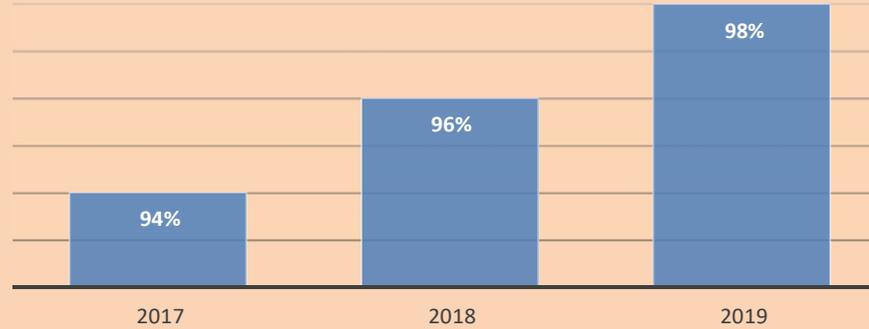


Se evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima 2019. (pág. 16)

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"



El 98% de los empleados entrevistados percibe que la institucion cuenta con los canales y medios adecuados para mantener una fluida comunicación con los empleados.

Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de 2019. (pág. 21)

6. La responsabilidad social de la organización.

Se evidencia en:

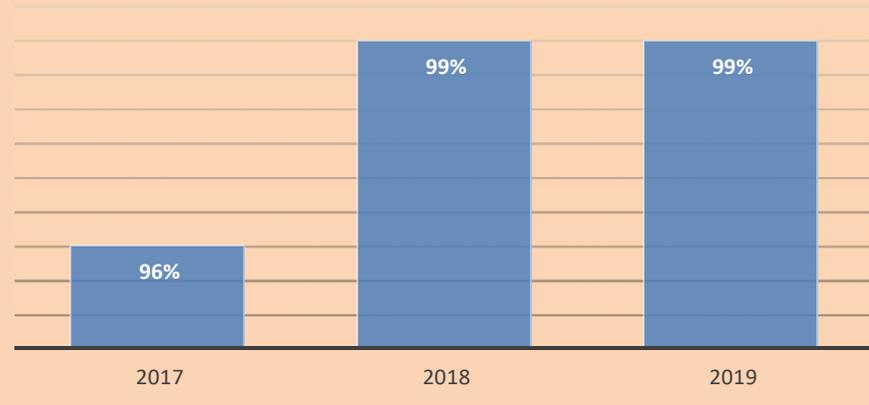
- Encuesta Sobre el Conocimiento de la Ética Institucional y el Compromiso Social de la Organización.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p style="text-align: center;">Porcentaje de Percepción de los empleados sobre "la capacidad de los directivos para dirigir los equipos de trabajo"</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> <p>El 95% de los colaboradores entrevistados perciben que los directivos de la organización tienen la capacidad suficiente de dirigir los equipos de trabajo.</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Laboral 2019. (pág. 17) 	Año	Porcentaje	2017	87%	2018	94%	2019	95%	
Año	Porcentaje									
2017	87%									
2018	94%									
2019	95%									

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.

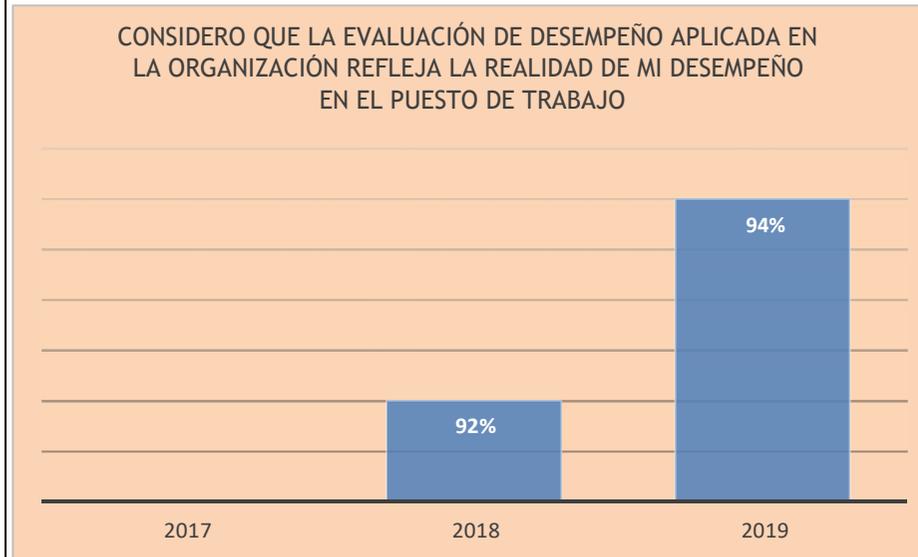


La Comisión Nacional de Energía cuenta con un SGC certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, el cual gestiona los diferentes procesos de la organización. El 99% de nuestros colaboradores entiende que el SGC contribuye a elevar la calidad de los servicios que ofrece la organización.

Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2019. (pág. 10)

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".



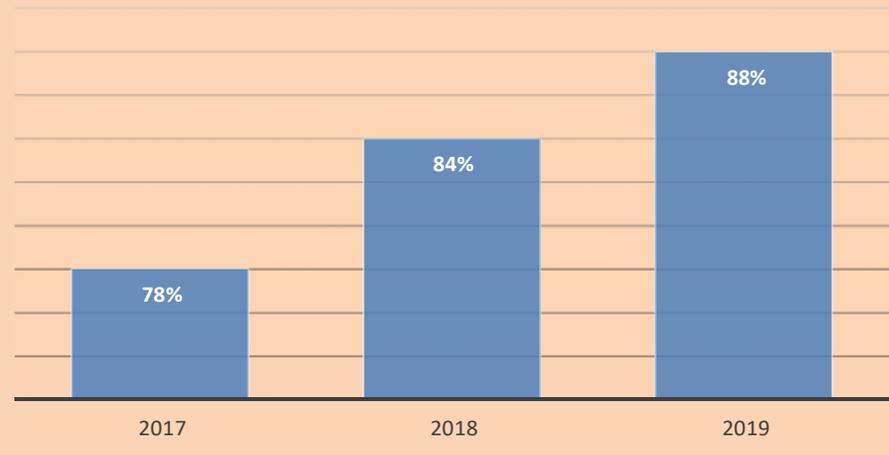
En la última encuesta de clima laboral el 94% de los colaboradores considera que la evaluación de desempeño aplicada en la organización refleja la realidad del desempeño en el puesto de trabajo. En cuanto al reparto de tareas solo el 6% del personal encuestado percibe que tiene más carga de trabajo que sus compañeros, lo que manifiesta un reparto correcto de las tareas asignadas.

Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima 2019 (Pág. 20 y 25).

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

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "LA ORGANIZACIÓN RECONOCE EL DESEMPEÑO SOBRESALIENTE".



El 88% de los colaboradores manifiesta que la organización reconoce el desempeño sobresaliente.

Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2019 (Pág. 19).

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

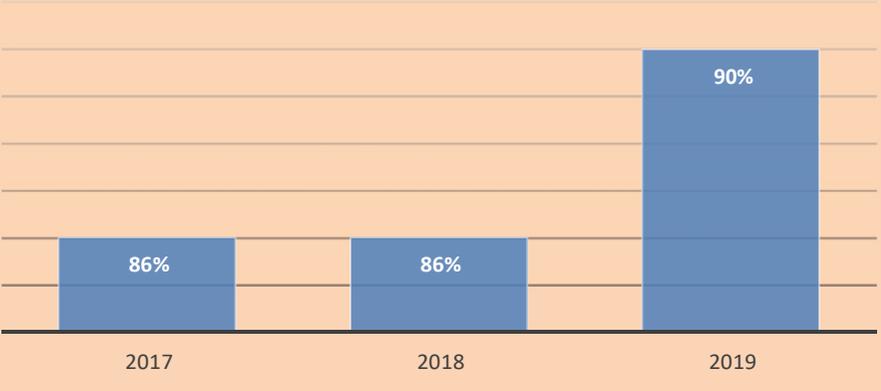


El 99% de nuestros colaboradores manifiesta estar comprometido con el enfoque organizacional relacionado con la mejora continua y la innovación de los procesos.

Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2019 (Pág. 11).

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p style="text-align: center;">Porcentaje de percepción de los empleados sobre "EL AMBIENTE EN MI ÁREA DE TRABAJO ES AGRADABLE Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES SON DE FRANCA CORTESIA"</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table> <p>El 90% 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.</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Laboral 2019 (Pág. 23). <p>La CNE mantiene un registro de los permisos y facilidades de los que goza el personal, con relación a este punto sobre el enfoque social de la organización, en cuanto a la flexibilidad de horarios para permisos especiales y el cuidado de la salud. La percepción de nuestros colaboradores se puede visualizar en la siguiente gráfica:</p>	Año	Porcentaje	2017	86%	2018	86%	2019	90%	
Año	Porcentaje									
2017	86%									
2018	86%									
2019	90%									

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



Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2019 (Pág. 23).

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"



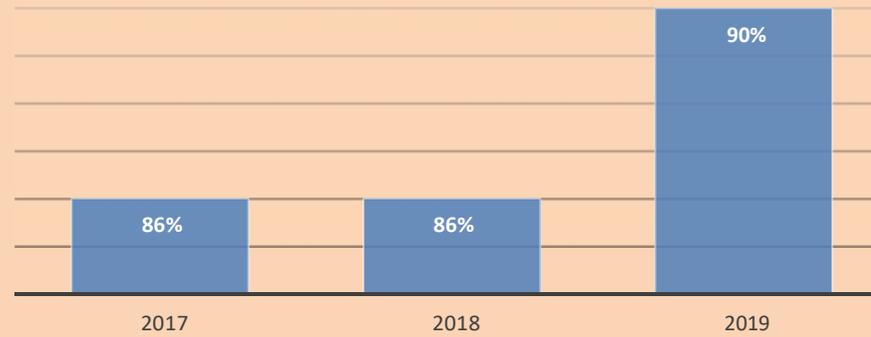
El 93% de los encuestados entiende que en la organización existe la igualdad de oportunidades y el trato justo. El 95% de los colaboradores encuestados se sienten seguros que ante cualquier conflicto interno primarán los criterios de imparcialidad y justicia para su resolución.

Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2019 (pág. 30)

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

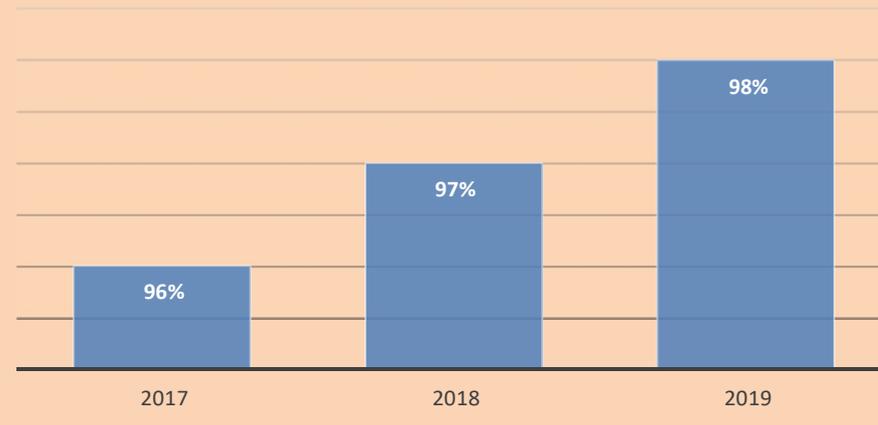
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "LAS CONDICIONES AMBIENTALES"



Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2019. (Pág. 23)

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE
"EMPODERAMIENTO Y TOMA DE DECISIONES DENTRO DE UN
MARCO RAZONABLE Y CONTROLADO"



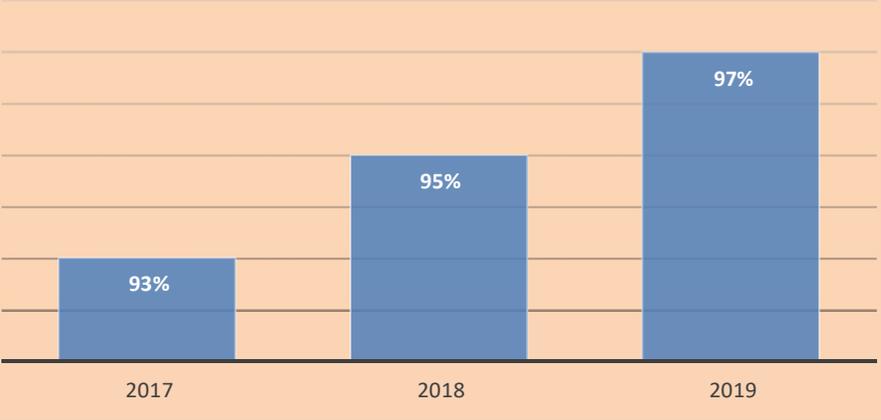
Porcentaje de percepción de los empleados sobre "la motivación a participar en las actividades y proyectos del área de trabajo y de la cne en sentido general"



Unas de las dimensiones de nuestra encuesta de Clima Laboral tiene que ver con el empoderamiento o autonomía en la toma de decisiones de nuestros colaboradores donde el 98% se siente empoderado para tomar decisiones, otro punto que toca nuestra encuesta es lo relacionado a la motivación de los empleados donde el 99% 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:

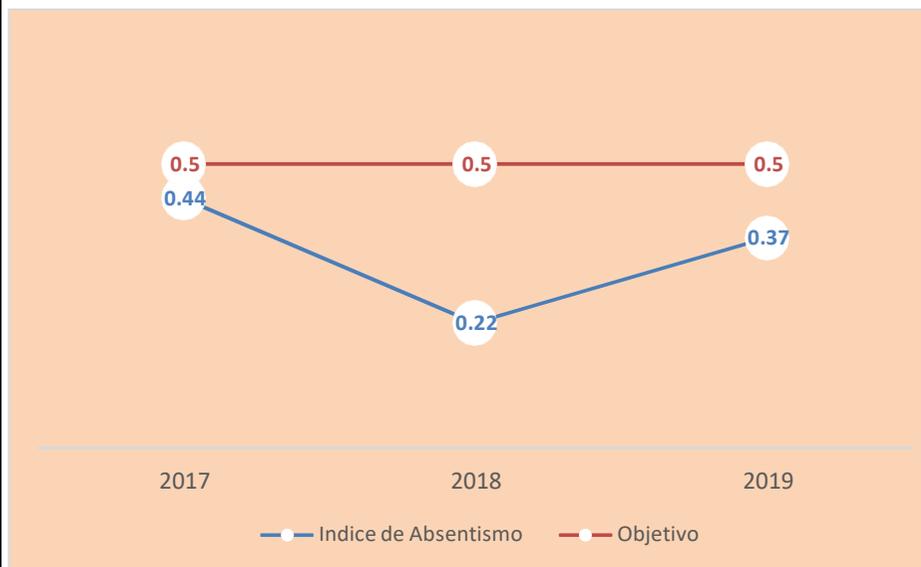
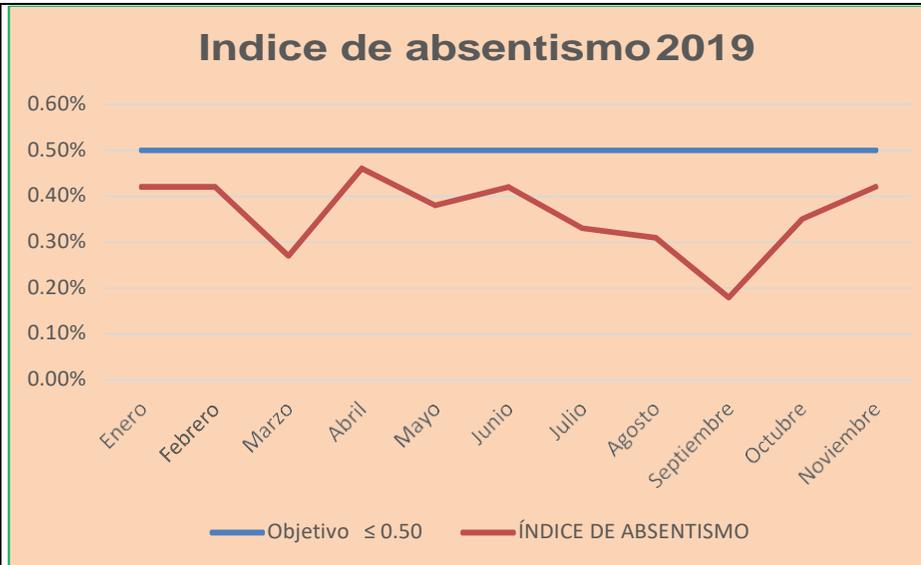
- Informe Encuesta de Clima Laboral 2019 (Pág. 24 y 27)

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p style="text-align: center;">PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE "CONSIDERO QUE LA CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO QUE SE ME OFRECEN ENRIQUECEN LAS FUNCIONES QUE REALIZO"</p>  <p style="text-align: center;">El 97% de los colaboradores encuestados considera que las capacitaciones y entrenamiento que se le ofrecen enriquecen las funciones realizadas.</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Laboral 2019 (Pág. 18) 	
---	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, n</p>	<p>Índice de Absentismo Laboral: Objetivo Planteado al año ≤ 0.50%</p>	

úmero de quejas, número de días de huelga, etc.).



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

Índice Rotación de Personal:

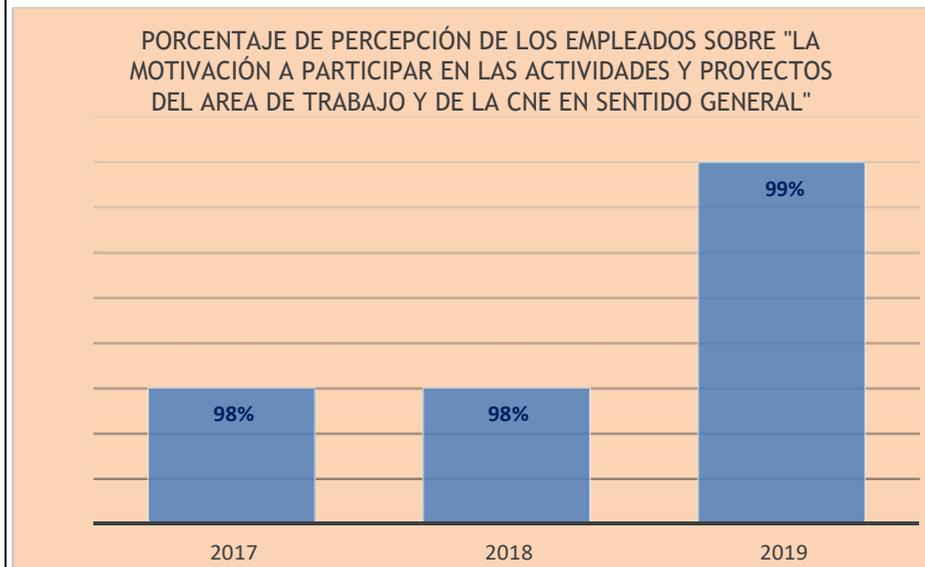
Objetivo Planteado al año $\leq 23\%$

Medición año 2019 :

20.51%

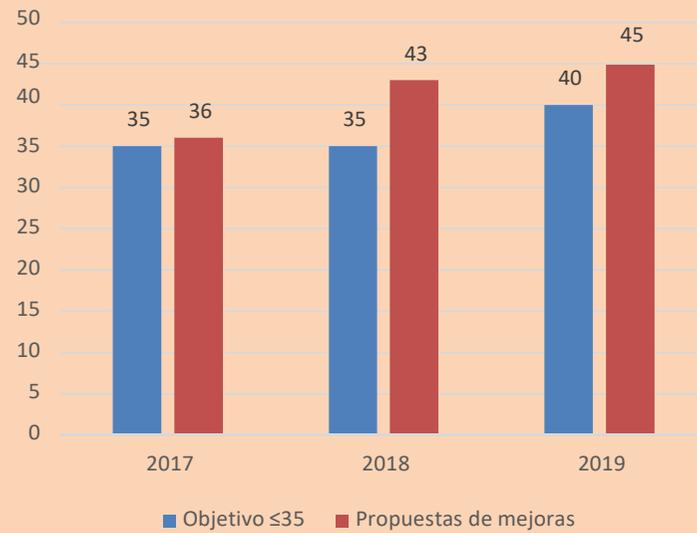
Se Evidencia en:

- Mediciones índices de rotación y absentismo.

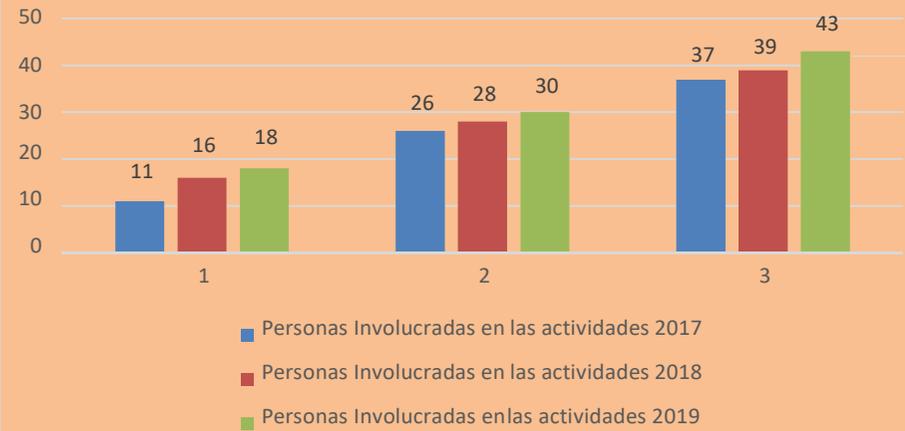


El 99% del personal se siente motivado en participar en las actividades y proyectos de la organización.

Propuestas de Mejora



Nivel de Involucramiento de las Personas en Actividades de Mejora

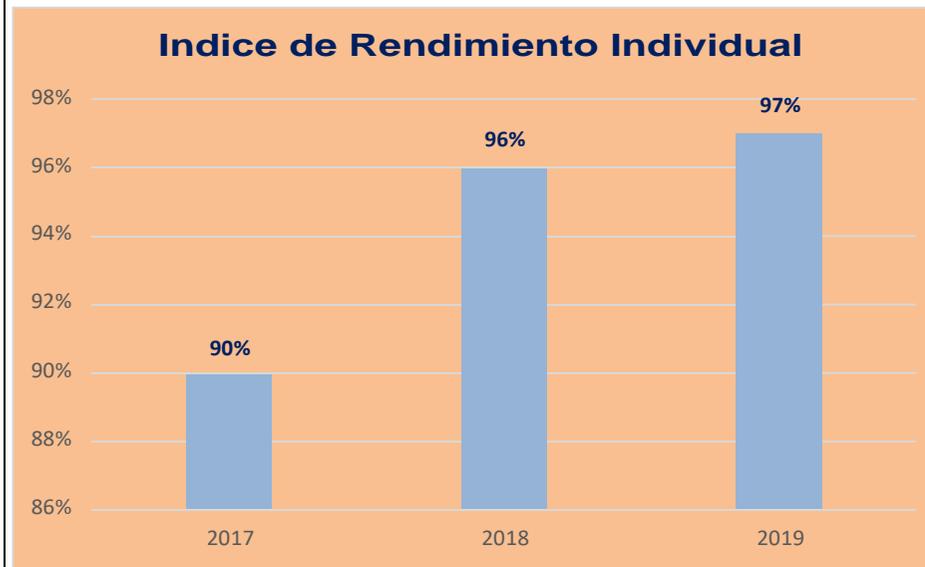


Se Evidencia en:

- Informe Encuesta de Clima Laboral 2019 (Pág. 27).
- Mediciones Indicador Propuestas de Mejora.

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

En el año 2019 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 2018 y 2017 lo podemos visualizar a continuación:



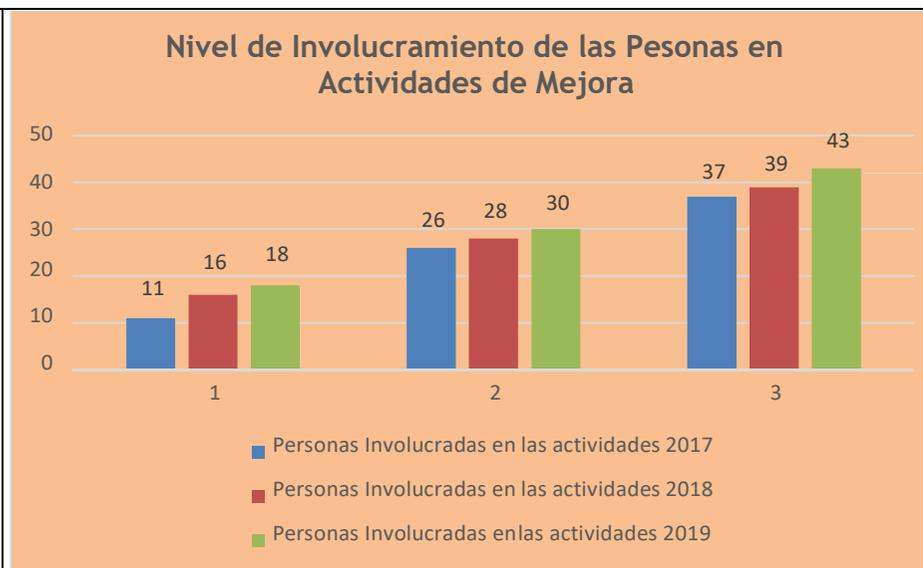
Se Evidencia en:

- Informe de Evaluación de Desempeño 2019.
- Índice de Rendimiento Individual.

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.

5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y a comunicación.

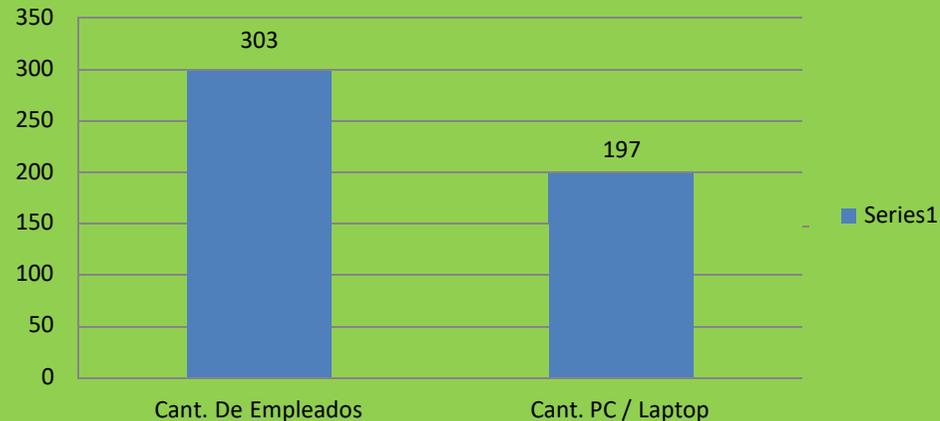


Se evidencia en:

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

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).
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

Uso de la Tecnología de la Información Por Personas



Se Evidencia en:

- Relación del Uso de la Tecnología de la Información en la CNE.

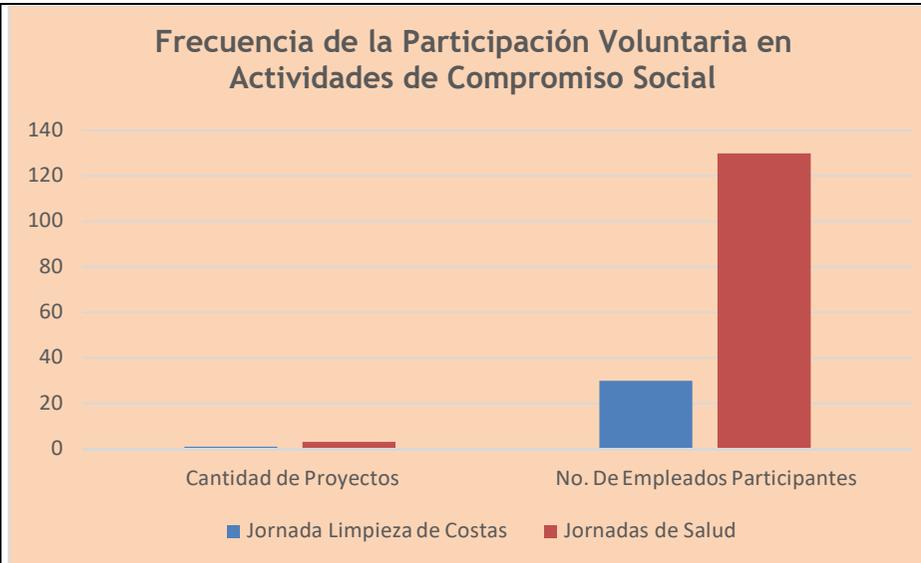
Se Evidencia en:

- Indicador de Eficacia de actividades formativa
- Informe trimestral de capacitación.
- Plan de capacitación 2019.
- Plan de capacitación 2020.

A través del departamento de Recursos Humanos el personal de recepción y secretarías, participaron en la formación sobre “Cortesía Telefónica”, impartida por el INAP, con la finalidad de mejorar y sensibilizar sobre aspectos a considerar para lograr un excelente servicio de cara a nuestros clientes.

<p>atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitación a curso “Cortesía Telefónica” • Informe Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo 2018 y 2019. <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Clima Laboral 2019 (Pág. 19). • Frecuencia de reconocimientos. <p>El número de dilemas éticos reportados es de un 0%, ya que hasta la fecha no se han existido casos reportados de posibles conflictos de interés.</p> <div data-bbox="929 654 1861 1220" data-label="Figure"> <p>The chart shows the percentage of conflicts of interest reported for the years 2018 and 2019. The y-axis represents the percentage from 0% to 100% in 10% increments. The x-axis shows the years 2018 and 2019. Two blue bars represent the data, both of which are at the 0% level.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje de Conflictos de Interés</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia y acta de reunión Comité de Ética Pública. • Política Conflicto de Interés. 	Año	Porcentaje de Conflictos de Interés	2018	0%	2019	0%	
Año	Porcentaje de Conflictos de Interés							
2018	0%							
2019	0%							

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



Se Evidencia en:

- Frecuencia de la Participación Voluntaria en Actividades de Compromiso Social.
- Evidencias de Jornadas.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>La CNE impacta de forma positiva en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes contribuyendo al desarrollo sostenible, tomado en cuenta la salud, empatía. La limpieza de playa es una buena práctica que la CNE inculca a sus empleados, de igual manera se realizan operativos de mamografía y charlas de cáncer de mama, en este año se realizó el operativo COVID-19 para la comunidad y colaboradores, de igual manera la campaña “Motívate a Donar”, entre otras actividades de mucho interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe encuesta percepción 2020, Resultados de Encuesta grupos de interés, , Comparativo y tendencia• Matriz de ayuda.• Operativo COVID-19, Charla prevención de cáncer de mama y Operativo mamografías, Donación de juguetes, Noticia de la Nuclear, Jornada de limpieza de Playa <p>La CNE mantiene una alta reputación como empleadora y contribuyente a la sociedad general.</p>	

<p>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.).</p>	<p>Estado en general, esto se puede demostrar mediante la calidad de vida de los empleados, manifestado por los beneficios recibidos por los mismos</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Clima Laboral 2019. Wilmy • Informe encuesta percepción 2020, Resultados de Encuesta grupos de interés. /Comparativo y Tendencia 2018-2020 • Políticas internas, nuevas medidas adoptadas por el COVID-19 <p>La CNE recibe una alta valoración por parte de nuestros grupos de interés con relación al impacto económico de los servicios que ofrecemos. En ese sentido ha alcanzado un 98% de percepción en la encuesta realizada que es excelente o buena, manteniéndose una tendencia positiva en el % de aceptación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparativo de Inversiones en Energías Renovables e Incentivos de la Ley 57-07. • Noticias de acuerdo/ Publicación de la Inauguración. • Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés/ Informe y Resultados encuesta percepción grupos de interés 2020 	
--	---	--

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>Por la naturaleza de nuestras operaciones ya estamos colaborando en cuestiones medioambientales, dentro del sector energético, entre ella están, (nuestra planta solar compuesta por 88 módulos fotovoltaicos de 250 Wp c/u, la cual tiene una capacidad instalada de 22 kWp, los paneles solares instalados en nuestro edificio, así como también contamos con el Centro de Gestión de Materiales Radiactivos y Fuentes en Desusos (BUNKER), igual manera los técnicos de la Dirección Nuclear han realizado operativos en Duquesa.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe encuesta percepción 2020, Resultados de Encuesta grupos de interés, Comparativo y tendencia. • Noticia de la Nuclear Y DUQUESA • Jornada de Limpieza de Costas 	
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>El impacto social en relación con la sostenibilidad del medio ambiente que refleja la CNE, es ponderado de manera satisfactoria por la sociedad, esto se evidencia en los resultados de las encuestas y en la firma de los acuerdos que se realizan con otras organizaciones.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés/ 	

<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Informe encuesta percepción 2020/ Resultados de encuesta grupos de interés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Fotovoltaico CNE./Acuerdo con Electronic JRC <p>La CNE es el organismo nacional para hacer cumplir la reglamentación existente en el área de seguridad radiológica. La percepción de los grupos de interés de la CNE sobre el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes y nuestro aporte a la sociedad en sentido general fue superior a los años anteriores, pasando de un 93% del año 2018 a un 95% este año 2019; y 97% para el 2020 vislumbrándose una tendencia positiva para este criterio.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe encuesta percepción 2020/ Resultados de encuesta grupos de interés, Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés • Servicios de la dirección nuclear <p>La CNE ha logrado índices elevados de transparencia del portal institucional, gracias a una cultura de transparencia sustentada en los principios y valores de los servicios públicos.</p> <p>Se evidencia en:</p>	
---	--	--

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo 2018-2020 mayo 2020. • Informe encuesta percepción 2020, Resultados de Encuesta grupos de interés, Comparativo y tendencia. • Ranking institucional. <p>La CNE hace presencia en la comunidad, con diferentes actividades. Los resultados de las encuestas así lo confirman, en el 2019, con un 92% y 2020 un 95% tiene una percepción positiva sobre la participación de la organización en la comunidad, manteniendo un tendencia positiva, esto se evidencia impartiendo charlas de difusión, de sensibilización de cáncer de mama, operativos de mamografías entre otras acciones, también diversas ayudas económicas de más de 600,000 pesos a través de universidades, movimientos, parroquias, personales y fundaciones en este caso para ayudas a familias de escasos recursos afectadas por la pandemia COVID-19.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés/ Resultados de encuesta grupos de interés/Informe encuesta percepción 2020. • Charla de cáncer de mama. • Matriz de ayuda. 	
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>La CNE cuenta con los recursos necesarios para cubrir todas nuestras actividades principalmente la de responsabilidad social que busca captar la atención del público en</p>	

	<p>general. Así se puede evidenciar e los informes de redes sociales, así como las coberturas que se realizan desde la dirección de comunicaciones y en los resultados de las encuestas que se realizan para medir la satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción Mediática, mediante encuesta de percepción • Informe de redes sociales • Matriz de la cobertura mediática de actividades de RSC 	
--	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.).</p>	<p>La institución cuenta desde el año 2012 con una planta solar compuesta por 88 módulos fotovoltaicos de 250 Wp c/u. También incentivamos buenas prácticas a nuestros colaboradores, tales como limpieza de costas, reciclaje entre otros y la Dirección Nuclear realiza operativos recogieron muestras de sedimentos en el río Higüamo, en la provincia San Pedro de Macorís, para detectar el nivel de radioactividad mediante análisis en su laboratorio de fluorescencia de Rayos X y Espectrometría Gamma.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyección de producción energía solar 2018-2019/ Jornada de limpieza de costas • Noticia en nuestra página web, técnico de la dirección nuclear, LACORT. • Comunicado por parte de la empresa Green Love, Correos de motivar al personal a reciclar y fotos. <p>La CNE a través de los años ha mantenido una relación de calidad con los grupos de interés tanto a nivel nacional e internacional y de la sociedad en general.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noticias en la página instituciones de estas relaciones • Matriz de relaciones con autoridades relevantes • Informe encuesta percepción 2020, Resultados de Encuesta grupos de interés, Comparativo y tendencia. <p>La institución está comprometida a mantener un plan de comunicación externa cada vez más positivo, que busca captar la atención del público en general.</p> <p>Como resultados de las mediciones para este periodo 2018-2019 la percepción positiva fue de un 100%</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado de cobertura positiva • Notas de prensas CNE 2019-2020 	
---	--	--

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>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).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informe Estudio de medios de comunicación 2019 -2020 <p>CNE, siempre atendiendo a las necesidades de nuestros colaboradores y de la comunidad en general, realiza colaboraciones de carácter personal, a favor de ciudadanos y colaboradores de la CNE, colaborando con diferentes tipos de ayudas económicas y para su desarrollo profesional y mejoramiento de la salud.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Matriz de ayuda y medición <p>La CNE como empleador da oportunidad a personas de otras etnias y al mes de marzo tenemos 330 colaboradores de los cuales son 326 dominicanos y 4 extranjeros de nacionalidad venezolana, Italiana y colombiana, por lo que contamos con un 1.7% de empleados de otras nacionalidades o etnias.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relación de empleados por nacionalidad y género. <p>Desde el pasado año 2019 la República Dominicana, a través la Comisión Nacional de Energía (CNE) y del Ministerio de Energía y Minas asumió como miembro del Consejo de la Agencia Internacional de Energía Renovables (IRENA) para el periodo 2019-2021, en el marco de la IX Asamblea General de ese organismo celebrada en Abu Dhabi con la participación de 183 países.</p> <p>El Director Ejecutivo de la CNE Ángel Canó, quien encabezó la delegación del país. De igual</p>	
--	---	--

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>manera se realiza la campaña Motivate a Donar, se hacen jornadas de limpieza y programas de reciclaje.</p> <p>.</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicado por parte de la empresa Green Love, Correos de motivar al personal a reciclar y fotos • Donación de juguetes, Jornada de limpieza de playas,/Bazar para ayuda de ancianos • Noticia de IRENA <p>La CNE de forma continua desarrolla actividades en beneficio sociedad brindando su apoyo a través de las jornadas de limpieza de costas, de reforestación, charlas de uso eficiente y ahorro, operativos de mamografías, charlas de apoyo emocional y prevención de cáncer de mama, también motiva a sus empleados a participar en Charlas Educativas y actividades sociales. Este año 2020 se ha trabajado con charlas y operativos sobre prevención del COVID-19.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medición de apoyo a la participación social • Jornada de Limpieza de Costas, • Charla a la comunidad, y Charla sobre cáncer de mama/ Operativo de mamografías, Charla a la 	
---	--	--

<p>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).</p> <p>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).</p>	<p>comunidad./Charla sobre prevención COVID-19</p> <p>En el año 2019, 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 70,393 personas, de diversas instituciones, campamentos, empresas, colegios y escuelas. Mientras que en el primer trimestre de 2020 ha concientizado a 16,709 personas. También participa en actividades nacionales e internacionales donde intercambia conocimientos e información con diferentes entidades dentro y fuera de su grupo de interés.</p> <p>Se evidencia en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero de conferencias/coloquios2018-2020 • Informes de actividades 2019-2020 • Medición y resultados de la Satisfacción de los clientes programa de Charlas de uso eficiente y ahorro de energía. 2018- 2020 <p>La CNE mantiene actualizado a sus colaboradores en temas variados de interés general en este caso prevención de riesgos de salud, en la charla de cáncer de mama participaron 59 personas, charlas sobre el coronavirus, 99 personas de la comunidad y 50 para el operativo de mamografía, un operativo de realización de prueba rápida de COVID-19 a más de 280 personas entre empleados y familiares.</p>	
--	---	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>La CNE ofreció una charla sobre prevención del COVID-19, para concienciar a los nuestros colaboradores y personas de la comunidad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medición Charla informativa • Charla de sobre el cáncer de mama y Operativo. / Charla de prevención COVID-19 • Jornada de limpieza de costas <p>Para la CNE es de vital importancia todo lo relacionado a la responsabilidad social como ente del Estado que busca promover las fuentes renovables de energía y la adopción de prácticas de uso racional y eficiente de la energía, además durante todo el año se realizan actividades de responsabilidad social.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medición de la Satisfacción de los clientes programa de Charlas por genero 2018- 2020 • Mediciones de la responsabilidad social • Medición participación Social 2018-2020 	
--	---	--

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).	<p>Los resultados en términos de cantidad y calidad en la prestación de los servicios se pueden representar con el programa de medición neta. Con este programa se han beneficiado 5,541 ciudadanos a abril de 2020 lo que representa una capacidad instalada de 146,600 kW., de igual manera en la Gestión de Incentivos Fiscales, con el otorgamiento de concesiones provisionales y definitivas para el desarrollo de proyectos de generación de electricidad a partir de fuentes renovables de energía, también a través del Sistema de Información Energética Nacional (SIEN), entre otros.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Programa de Medición Neta.• Estadísticas incentivos fiscales.• Matriz Concesiones.• Estadísticas SIEN.• Solicitudes OAI-SAIP.• Listado Auditorías Energéticas.	

	<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas Charlas en Centros Educativos. • Estadísticas Licencias y permisos Dirección Nuclear. 	
<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.)</p>	<p>El Programa de Medición Neta ha beneficiado a la sociedad (3,945 clientes y/o usuarios), logrando ahorros en su factura eléctrica con la instalación de 146,600 kW en sistemas solares fotovoltaicos, de igual manera con los incentivos fiscales los inversionistas en sistemas de energías renovables han importado e instalado sus sistemas de energía renovable libres de impuestos e ITBIS con 8,323 autorizaciones otorgadas, también con las concesiones, realización de auditorías energéticas y las charlas en centros educativos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Medición Neta. • Incentivos fiscales. • Matriz de Concesiones. • Listado Auditorías Energéticas. • Estadísticas Charlas en Centros Educativos. 	

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Las encuestas de satisfacción al cliente externo incluyen una pregunta para medir el cumplimiento por parte de la institución de los requisitos legales vinculados al servicio solicitado, el que ha arrojado un 100% en la encuesta de noviembre 2019 y en la encuesta de junio 2020.</p> <p>Este cumplimiento también lo refleja las evaluaciones a la Carta Compromiso al Ciudadano realizada por personal del MAP, donde se puede evidenciar que en la última evaluación realizada en mayo 2020, se cumplieron en un 100% todos los estándares.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción 2018-2020. • Evaluación Carta compromiso al Ciudadano 2018-2020. 	
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización se mide mediante la matriz de seguimiento de alianzas/acuerdos, donde se puede evidenciar el cumplimiento de hasta un 100% de estas alianzas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Matriz de seguimiento alianzas y acuerdos 	

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p>	<p>Periódicamente El Ministerio de Administración Pública (MAP) realiza auditorías de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano, en las que la CNE resulta siempre en un cumplimiento del 100% en relación a las metas de la calidad comprometidos, resaltando el impacto de las inspecciones y auditorías de resultados de impactos.</p> <p>De igual manera, la CNE continua cumpliendo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015,</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías internas y externas SGC. • Planes de mejora auditorías SGC. • Informes de auditoría de la Carta Compromiso al Ciudadano. 	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>Con la realización constante de benchmarking la organización alcanza hasta un 100% de los resultados, evidenciado en el análisis comparativo realizado para tales fines.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis comparativo Benchmarking 	
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Los resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto se pueden ver en la implementación de la Aplicación Mapas SIEN (SIEN Maps en inglés), la cual es una aplicación práctica e intuitiva para</p>	

	<p>el usuario, que permite consultar, visualizar y analizar de manera geográfica en cualquier momento, toda la información disponible en el mapa energético de la Comisión Nacional de Energía (CNE), de igual manera en la prestación del servicio de forma online.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • APP SIEN Maps. • Estadísticas Servicios Online. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos se plasma en la revisión por la dirección que se realiza anualmente, la que abarca todo el Sistema de Gestión de la Calidad, donde el Director Ejecutivo trata con los directores y encargados los temas de interés para la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Revisión por la Dirección. • Reevaluación de Riesgos. • Listado de asistencia de Revisión Gestión de Riesgo. 	

<p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>La eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles se refleja en los informe de ejecución presupuestaria 2020.</p> <p>Para el 2019 la gestión de recursos humanos alcanzó sus objetivos:</p> <p>Gestión de recursos humanos Plan Operativo Institucional Resultado: 80%</p> <p>La gestión administrativa mostro sus resultados en: Readecuación de las áreas: Resultado: 100 %.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en la Gestión (Recursos Humanos y Readecuación de las áreas) • Ejecución presupuestaria 2019. 	
<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>La implementación de la Aplicación Mapas SIEN (SIEN Maps en inglés) para este año es el pilar del resultado de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>Así mismo esta innovación se mantiene con la disposición de los servicios online y ventanilla única (VUCE). En 2018 se recibieron 416 y 2019 se recibieron 478 solicitudes y en el 2020 se han recibido 360 solicitudes. Se</p>	

	<p>implementa la encuesta calidad de los servicios públicos para medir la satisfacción de los ciudadanos clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • APP SIEN Maps. • Estadísticas Servicios Online. • Estadísticas VUCE. • Resultados Encuesta Calidad de los servicios públicos. 	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	<p>La matriz de Análisis Comparativo Benchmarking 2017-2020 refleja los resultados del benchmarking, en su mayoría alcanzados en un 100%.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis comparativo Benchmarking 2017-2019. 	
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	<p>La matriz de seguimiento de alianzas/acuerdos, refleja la eficacia de las alianzas, en donde se puede evidenciar un nivel de ejecución de hasta un 100 %.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz seguimiento de alianzas y acuerdos. 	

<p>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.).</p>	<p>La implementación de los servicios online, la ventanilla Única VUCE, el SAIP, el SIEN, Laserfiche Client y Forms, ISOTools, Mapas CNE y APP SIENMaps, refleja el valor añadido del uso de la información y de las tecnologías aumentando la eficiencia, disminuyendo la burocracia administrativa y mejorando la calidad de la prestación de los servicios.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SERVICIOS ONLINE • VUCE • SAIP • SIEN • Laserfiche Client y Forms • ISOTools • MAPAS CNE • APP SIENMaps 	
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>El mantenimiento de la certificación ISO 9001:2015, la cual se logra con la realización de las auditorías externas, así como con la evaluación año tras año de la carta compromiso al ciudadano, plasma los resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Auditoria Externa • Certificación ISO9001:2015 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe Carta Compromiso al Ciudadano. 	
<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>Los resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión se pueden ver en:</p> <p>El mantenimiento de la certificación ISO estuvo desde el año 2013, primero con la ISO9001:2008 y luego en 2016 con la transición a la actual Norma ISO9001:2015.</p> <p>La participación anualmente en el Premio Nacional a la Calidad, obteniendo:</p> <p>2019: Medalla de Oro 2018: Medalla de Oro 2017: Medalla de Oro 2016: Medalla de Oro 2015: Medalla de Plata 2014: Medalla de Plata 2013: Medalla de Plata +Reconocimiento por Practicas Promisorias. 2011: Medalla de Plata</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificados ISO 9001:2015 Certificados Premio Nacional a la Calidad. 	

<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>El cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros se evidencian en las ejecuciones presupuestarias y estados financieros 2019.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros 2019. • Ejecuciones presupuestarias. 	
<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>La cámara de Cuentas de la República Dominicana ha ejecutado auditorías financieras, cuyos resultados se plasman en el documento en cuestión.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Auditoría Cámara de Cuentas. 	
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>La eficiencia de costos se verifica en el estado de rendimiento financiero, puesto que en el 2018 arrojó un resultado al 31 de diciembre de RD\$105,759,898.00, y para el 2019 este resultado reflejó una disminución cerrando al 31 de diciembre con RD\$102,775,313.00</p> <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de Rendimiento Financiero. 	

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