

AUTODIAGNÓSTICO CAF

POSTULACIÓN AL PREMIO NACIONAL A LA
CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS
PROMISORIAS EN EL SECTOR PÚBLICO

VERSIÓN XVII, 2021

JUNIO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

COMISION NACIONAL DE ENERGIA (CNE)

FECHA:

30 de junio 2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (Common Assessment Framework) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta Guía de Autodiagnóstico Institucional, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La Comisión Nacional de Energía ha formulado la misión, visión y valores con la participación de los empleados y grupos interés, contenidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, donde se han tomado en cuenta las normativas, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none">1. Plan estratégico 2018-2020 /Plan estratégico 2021-2024/Comité estratégico.2. Registros de reunión con los grupos de interés. Año 2019, 2020, 2021.3. Misión, Visión/. Socialización de la Misión, Visión y Valores.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La CNE ha establecido el marco de valores institucionales, siempre alineado con la misión y la visión, esto está establecido en nuestro nuevo Plan Estratégico 2021-2024. Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none">1. Plan Estratégico 2021-2024.2. Misión, Visión y valores CNE. / Valores página Web/ Difusión valores por las redes sociales.3. Manual de Calidad.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La organización se asegura de que la misión, visión y valores estén alineadas a la Planificación Estratégica 2021-2024 y a la estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Plurianual del Sector Público y objetivos de desarrollo sostenible.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico 2021-2024. 2. Misión, Visión y valores de la CNE/ Valores página Web/ Difusión valores por las redes sociales. 3. Manual de Calidad. 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La organización contempla la revisión comunicación y socialización del pensamiento estratégico, así como también de los objetivos estratégicos con los empleados y grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan estratégico 2021-2024/ Reunión del comité estratégico. 2. Registros de reunión con los grupos de interés. Año 2019, 2020, 2021. 3. Misión, Visión/. Socialización de la Misión, Visión y Valores / Plan Estratégico 2021 (página 24). 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto</p>	<p>La organización contempla la revisión de la misión, visión y valores, se ha elaborado la planificación estratégica tomando en cuenta los Ejes Estratégicos, alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). En el Plan Estratégico 2021-2024, se puede ver como se han trabajado los lineamientos estratégicos superior, con las líneas de acción establecidas, los objetivos y el impacto que quiere lograr la CNE como institución encargada de trazar la política energética del país.</p>	

Ejemplos

de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).

Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)

4.5 ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR

ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO (END)				POLÍTICA DE GOBIERNO		MARCO ESTRATÉGICO CNE
EAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	LÍNEAS DE ACCIÓN	POLÍTICAS DE GOBIERNO	IMPACTO EN LA POLÍTICA	
Tercer Eje, que procura una Economía Sostenible, Integradora y Competitiva, "Una economía territorial y ambientalmente equilibrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global".		3.2.1 Asegurar un suministro confiable de electricidad a precios competitivos y en condiciones ambientalmente sostenibles.	3.2.1.1 Impulsar la diversificación del parque de generación eléctrica, con énfasis en la aplicación de fuentes renovables y de menor impacto ambiental, como solar y eólica. 3.2.1.2 Fortalecer la seguridad jurídica institucional y el marco regulatorio del sector eléctrico para asegurar el establecimiento de tarifas competitivas y fomentar la inversión y el desarrollo del sector. 3.2.1.3 Planificar o impulsar el desarrollo de la infraestructura de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, que opere con estándares de calidad y confiabilidad del servicio establecidos por las normas. 3.2.1.4 Impulsar sea la generación eléctrica, la aplicación rigurosa de la regulación medioambiental, orientada a la adopción de prácticas de gestión sostenibles y mitigación del cambio climático. 3.2.1.5 Desarrollar una cultura ciudadana para promover el ahorro energético sostenible y el uso eficiente del sistema eléctrico. 3.2.1.6 Promover una cultura ciudadana y empresarial de eficiencia energética, mediante la adopción de prácticas de uso racional de la electricidad y la promoción de la utilización de equipos y procesos que permitan un menor uso o un mejor aprovechamiento de la energía.	1.) Energía permanente y de calidad 2.) Sostenibilidad ambiental y cambio climático en un país traslar	Garantizada la energía permanente, sostenible y de calidad	Misión: Impulsar el desarrollo sostenible y eficiente del sector energético nacional, bajo criterios técnicos y medioambientales apropiados a la normativa e incorporando el uso racional de la energía". VISIÓN: Posicionarnos como una institución referente en la planificación energética con el objetivo de impulsar acciones de eficiencia, innovación y optimización de la inversión en el sector, con miras a fomentar un desarrollo sostenible

ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO (END)				POLÍTICA DE GOBIERNO		MARCO ESTRATÉGICO CNE
EAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	LÍNEAS DE ACCIÓN	POLÍTICAS DE GOBIERNO	IMPACTO EN LA POLÍTICA	
Tercer Eje, que procura una Economía Sostenible, Integradora y Competitiva, "Una economía territorial y ambientalmente equilibrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global".		3.2.2 Garantizar un suministro de combustibles confiable, competitivo y ambientalmente sostenible.	3.2.2.1 Desarrollar una estrategia integrada de regulación para una oferta, mercado y largo plazo, coherente y sostenible, que permita determinar la factibilidad de las inversiones, incluyendo la plataforma matriz y asegurando la sostenibilidad ambiental. 3.2.2.2 Revisar el marco regulatorio y consolidar la institucionalidad del subsector combustibles, con el fin de asegurar el funcionamiento competitivo, eficiente, transparente y ambientalmente sostenible de la cadena de suministro, garantizando la libre importación acorde con las regulaciones establecidas. 3.2.2.3 Revisar y transparentar el mecanismo de cálculo del precio de los combustibles. 3.2.2.4 Promover la eficiencia energética, el ahorro energético y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. 3.2.2.5 Planificar y promover el desarrollo de una infraestructura de refino, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles moderna y eficiente, ambientalmente sostenible, geográficamente equilibrada y competitiva, que opere con los más altos estándares de seguridad y calidad. Innovar y proteger al medio ambiente. 3.2.2.6 Fomentar el uso racional y el consumo responsable de los combustibles a nivel nacional. 3.2.2.7 Promover una cultura ciudadana y empresarial de eficiencia energética, mediante la inducción y promoción de uso racional de la electricidad y la promoción de la utilización de equipos y procesos que permitan un menor uso o un mejor aprovechamiento de la energía.	1.) Energía permanente y de calidad 2.) Sostenibilidad ambiental y cambio climático en un país traslar	Garantizada la energía permanente, sostenible y de calidad	Misión: Impulsar el desarrollo sostenible y eficiente del sector energético nacional, bajo criterios técnicos y medioambientales apropiados a la normativa e incorporando el uso racional de la energía". VISIÓN: Posicionarnos como una institución referente en la planificación energética con el objetivo de impulsar acciones de eficiencia, innovación y optimización de la inversión en el sector, con miras a fomentar un desarrollo sostenible

En los planes operativos se pueden ver los proyectos que impactan el Plan Estratégico, por ejemplo, en los departamentos de tecnología y comunicaciones.

Se evidencia en:

1. Misión, Visión y Valores/ Socialización misión, visión, valores/ Plan Estratégico Institucional 2021-2024 / Análisis FODA.
2. Planes operativos Departamento de Comunicaciones, Tecnología de la Información.
3. Matriz de Riesgos y oportunidades del Entorno / Matriz de Partes Interesadas, Identificación de Necesidades y expectativas.
- 4.

Áreas de Mejora

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La CNE cuenta con un sistema para que se encarga de gestionar y prevenir comportamientos no ético y conflicto de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Código de Ética Institucional política/Directrices Conflictos de Interés / Socialización Código de Ética Institucional/ Política de Procedimiento del Buzón de Denuncia del CEP. 2. Planilla de Miembros del Comité de Ética/ Juramentación de la Comisión de Ética Pública 2019, Campañas Interna de valores y principios éticos/ Buzón de Denuncias. 3. Declaraciones juradas Director Ejecutivo y Director Administrativo/ Acta y lista de asistencia reuniones del Comité de Ética Pública/ Reunión de Inducción personal nuevo /Plan Operativo OAI/Socialización de código de ética pública a los proveedores. 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La organización cuenta con el programa “Encuentros con el Director”, desde la Dirección Ejecutiva y Recursos Humanos se programan actividades de integración, las áreas procesos realizan reuniones con sus equipos de trabajo, también se realizan talleres.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuentros con el Director 2019-2021/ Reuniones sostenidas en los departamentos/ Plan Estratégico 2021-2024. 2. Reunión de Revisión por la Dirección 2019-2021. 3. Talleres y cursos/ 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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La organización cuenta con una estructura organizativa aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), también cuenta con el Mapa de procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2015 basado en una gestión por procesos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura Organizativa (FO-DRH-016 / Manual de Cargos (MN-DRH-003) / Mapa de Procesos ISO 2015/Plataforma ISOTools. 2. Plan Estratégico 2021-2024/ Plan Operativo 2019-2020/2021. 3. Reuniones con los grupos de Interés 2019-2021. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La CNE cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad certificado, desde hace 8 años, bajo los estándares de la norma internacional ISO 9001, basado en una gestión por procesos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de Reunión Revisión por la Dirección 2019-2021/ Informes de auditorías internas 2019-2021. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Certificación ISO 9001:2015 / Plataforma ISOTools (ampliar en fase de visita) / Informes de Planes Operativos 2020-2021. 3. Procedimiento de Medición y Análisis de indicadores (PR DGC-011) / Informes de Indicadores. 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Como parte del Sistema de gestión de la Calidad implementado basado en la mejora continua, 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>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Operativo Institucional 2020-2021/ Informe de resultados de la medición de los Indicadores de Gestión de la Calidad 2019-2021. 2. Medición de los Objetivos de la Calidad-Plan de Calidad/ Seguimiento Planes Operativos 2021/ Seguimiento Plan Estratégico 2019/2020/matriz expectativas grupos de interés. 3. Resultados de auditorías / Resultados revisión por la dirección/resultados de encuestas/ resultados de indicadores. 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo</p>	<p>La CNE Gestiona un sistema de información de control interno y de riesgos. En ese sentido se realiza seguimientos trimestrales de cumplimiento a los planes operativos, vinculados a la planificación estratégica vigente. También reuniones de revisión de los riesgos y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>también en coordinación con la Contraloría General de la República, implementa las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de cumplimiento del plan operativo 2019/2021. 2. Informe Anual del plan Estratégico 2019/2020/ Procedimientos Capacitación y Consultas Normas Básicas de Control Interno y Reuniones de avance Normas Básicas de Control Interno. 3. Análisis de Riesgo a los procesos 2019-2020/2021/ Matriz de Objetivos e Indicadores. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La CNE desde hace 8 años cuenta con el Sistema de gestión de la Calidad certificado con la Norma ISO 9001:2015. También realiza el autodiagnóstico CAF y Postula al Premio Nacional a la Calidad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documentación del sistema de gestión de la calidad/ Manual de Calidad ISO 2015/ Premio CAF 2. Certificaciones ISO 9001:2015 / Informes de la revisión del SGC. 2019-2021. 3. Informes de Auditorías Internas 2019-2020/2021. Informes de Auditoría Externa – 2019/2021. 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del</p>	<p>La organización cuenta con una efectiva comunicación externa e interna, para todos los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación Interna/ Síntesis Diaria/Gestión de la Calidad te informa/Varios Outlook. 2. Carpetas compartidas/ Pantalla Pagina Web CNE/ Intranet “Comunidad CNE” / Murales / Carnet de empleados. 3. Informe redes sociales / Notas de prensa/ Participación CNE en programas/eventos. 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Como la Organización cuenta con la Certificación ISO 9001:2015, el mismo Sistema de Gestión de la Calidad promueve el trabajo en equipo, pues es un sistema integrado donde se toman las decisiones en conjunto. Se forman Comités y se trabaja con la plataforma de ISOTools.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico 2021-2024/ Seguimiento proyectos plan estratégico 2019/2020. 2. Memorándum de conformación de los comités/ Plataformas tecnológicas: INTRANET, Laserfiche e ISOTools/ Mapa de Procesos. 3. Seguimiento a Planes Operativos 2021. 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En la organización se cuenta con los canales necesarios de difusión a nivel interno y externo, incluyendo las redes sociales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación Interna/ Síntesis Diaria/Gestión de la Calidad te informa/Varios Outlook. 2. Carpetas compartidas/ Pantalla Pagina Web CNE/ Intranet “Comunidad CNE” / Murales / Carnet de empleados. 3. Informe redes sociales / Notas de prensa. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>En la organización se mantiene un enfoque a la mejora continua, pues desde la máxima autoridad se despliegan los planes de mejora a implementarse en cada caso, como los contemplados en el Sistema de gestión de la Calidad, postulación al premio, evaluación de desempeño, auditorías internas y externas, etc.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificaciones ISO 9001:2015/ CAF, Proyecto Ventanilla Única Incentivos/ Gestión de riesgo a los procesos FMEA/ Automatización Certificados de Medición Neta. 2. Informes de Auditorías internas 2019-2020/2021 Plan de Mejora Auditorias 2019-2020/2021 (externas e internas). 3. Informe y Revisión por la Dirección 2019-2020/2021. 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La CNE utiliza estrategias de comunicación eficientes para que los empleados y los grupos de interés reciban la información sobre iniciativas del cambio, a estos fines cuenta con herramientas eficientes para que la comunicación será eficiente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Notas de Prensa publicadas impresas y digitales. 2. Informe interacción en las redes Sociales /Participación en medios. 3. ¿Comunicación interna Boletín informativo “Que hacemos? / Comunicación Interna 2019-2020/2021 Print screen grupo WhatsApp CNE. 	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>En la CNE se ha implementado una cultura de predicar con el ejemplo, por tal motivo se mantienen los lineamientos de trabajar con respeto hacia los compañeros y sobre todo el buen trato, se mantiene el programa de “Encuentros con el Director” y una cultura de puertas abiertas, donde los colaboradores tienen acceso a sus superiores y al Director Ejecutivo en caso de que requieran tratar un tema de su interés. Se integra al personal en diferentes jornadas de labor social tales como: reforestación, limpieza de costas, Motívate a Donar, ofrendas florales a los padres de la patria. Se imparten las charlas de ahorro y eficiencia energética. Las instalaciones dan fe y testimonio de predicar con el ejemplo a través de su Sistema Fotovoltaico (paneles solares).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria y fotos Jornada de Reforestación/Ofrenda floral-limpieza Costas”. 2. Programa “Encuentros con el Director” 2020/2021. 3. Fotos Sistema Fotovoltaico CNE/ Correos informando al personal sobre diversos temas. 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Los encuentros con el director, como parte de una cultura de liderazgo, es un pilar en nuestra organización, también se promueven las actividades de integración y se estrechan los lazos entre los colaboradores y grupos de interés.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Circulares y otras informaciones difundidas por el correo interno/ Reuniones de las áreas. 2. Actividades de integración/ Charla virtual conectando mujeres con propósito/ Comité de Equidad de género/ Barra de accesibilidad WEB. 3. Programa “Encuentros con el Director” 2020-2021/plan de capacitación. 	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>La CNE cuenta con “Comunidad CNE”, que es una nueva herramienta que se ha implementado con el objetivo de realizar una mejor gestión de información para los colaboradores, a través de este se puede tener acceso a las informaciones pertinentes a la organización, así como compartir y consultar temas de interés, también contamos con Outlook, se realizan Encuentros con el Director y encuestas de clima laboral.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Circulares y otras informaciones Difundidas por comunicación interna/ Síntesis diaria de noticias enviadas por correo electrónico/ Correos de “Conoce tu CNE”. 2. Encuentros con el Director 2019-2020/2021. 3. Correos Calidad Te Informa/ ¿Qué estamos haciendo?/Fotos Murales Informativos/Intranet: Comunidad CNE /Resultados Clima Laboral. 	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<p>La organización tiene el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), un sistema integrado que cuenta con las herramientas necesarias para que el personal se empodere sobre las tareas que le corresponde.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de capacitación 2019-2020/2021 Procedimiento Satisfacción del cliente interno/ 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Relación permisos Especiales, Estudios y Lactancia 2019-2020/2021/mapa de procesos.</p> <p>2. Comunicación transporte y almuerzo para el Personal/Programa “Encuentros con el Director 2019/2020/2021 / Resultados revisión por la dirección/auditorías internas.</p> <p>3. Seguimiento Plan Estratégico 2019/2020-2021/Seguimientos Planes operativos 2020/2021/Capacitación “Gente Comprometida, Gente con Energía”. Ejemplos de procedimientos SGC.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes reuniones Revisión por la Dirección 2020/2021. Memoria Institucional 2020. 2. Plan operativo 2019-2020/2021 Reuniones Áreas Sustantivas. 3. Correos internos y/o cartas de delegación de responsabilidades/ Mapa de procesos ISO 9001:2015. 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos</p>	<p>La organización desde su planificación del periodo anterior 2018-2020 asumió el objetivo de “fortalecer los mecanismos de gestión y desarrollo del talento humano”, con esto se ha logrado afianzar el compromiso de promover una cultura de aprendizaje y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
(anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>animarlos a desarrollar sus competencias, de igual manera se asumió en el Plan Estratégico de cara al 2024.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formularios de necesidades de capacitación. 2019-2020/2021 Formulario de detención de necesidades de capacitación/Plan estratégico 2018-2020/2021-2023. 2. Promociones del personal de la CNE/ Relación de Becas de Estudios. 3. Plan de capacitación 2019-2020/2021 Correos invitación cursos 2019-2020/2021. 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<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 las madres, los padres y secretarías. Además, un bono escolar. El trabajo en equipo también es valorado, este se reconoce de forma pública, enviando mensajes de felicitaciones a través del Outlook.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “Política de Incentivos y Reconocimientos” / Reconocimientos al personal “Yo me comprometo” 2. Fotos de celebraciones de brindis y correos de felicitaciones por logros/ Plan de Reconocimientos: Comunicación de los Bonos establecidos durante el año para el personal. 3. Correos de felicitación al personal por motivos de estudios. 	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, cada año se realizan reuniones de 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, también se realizan encuestas y se mantiene una agenda muy activa realizando reuniones y encuentros con los grupos de interés y personalidades de donde salen acciones y acuerdos para beneficio de la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión con grupos de interés 2019/2020/2021/Reunión con políticos/Matriz Partes Interesadas 2019-2020/2021/Listado grupos de interés. 2. Resultados encuestas clientes externos. 3. Disponibilidad de matrices de resultados con los grupos de interés en carpeta pública. <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 nacional, es por eso que se realizan reuniones del directorio con frecuencia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación al Presidente sobre Modificación del Reglamento de la Ley 125-01/ Acta y lista de asistencia directorio 29/032021/ Reuniones grupos de interés/Matriz partes interesadas. 2. Plan Estratégico Institucional 2021-2023/ Matriz de Anteproyecto de Ley Eficiencia Energética/ Ley de Eficiencia Energética/ Lista de asistencia de reuniones/Mesa de dialogo Medición Neta. 3. Prospectiva Demanda de Energía RD 2010-2030/ / Proyecto recogimiento Rio Ozama. 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	La CNE cuenta con el nuevo Plan Estratégico Institucional de cara al 2021-2024, en este ya se encuentran identificadas las políticas públicas relevantes para la organización y la incorporan a la gestión. Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 2. Estrategia Nacional de Desarrollo. 3. Plan Nacional Plurianual del Sector Público. 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	La CNE trabajó su nuevo Plan Estratégico Institucional para el periodo 2021-2023 alineada a la Estrategia Nacional de Desarrollo y tomando en cuenta los mandatos del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, alineado a las políticas públicas. Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2021-2023/ Plan Anual Compras /2019-2020/2021 Presupuesto Anual 2019-2020/2021. Manual de Calidad. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 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. 3. Carta Compromiso al Ciudadano, Guía de Servicios CNE. 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<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, ya que participan representantes del Ministerio de Energía y Minas, Industria y Comercio, Economía Planificación y Desarrollo, Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Industria y Comercio y el Ministerio de Hacienda. También se realizan reuniones y encuentros con grupos de interés y se firman acuerdos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de acuerdos y alianzas interinstitucionales, Acuerdo CNE-DIDA/CNE-SUR FUTURO. 2. Actas y lista de asistencia del Directorio. 3. Reuniones y/o asociaciones con grupos de interés. 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La CNE recibe y participa de manera activa en todas las actividades a las cuales sea invitada, ya sea como participante o como expositor en seminarios, congresos y eventos nacionales e internacionales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Collage Participación: Relanzamiento plataforma web bioelectricidad. Conversatorio online "Día Mundial de la Eficiencia Energética"/Participación en la IIva 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Asamblea de la International Renewable Energy Agency/Curso de Protección Radiológica para Técnicos/Webinar “Medición de radiactividad ambiental: su importancia.” y “Transporte seguro de material radiactivo: Conceptos Básicos”.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Participación CNE en la Asamblea de IRENA, Abu Dhabi. 2020. 3. Consejo Agencia Internacional Energía Renovable-Abu Dhabi, Participación Congreso de Ecología y Conciencia Ciudadana. 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<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. Se mantienen activas las redes sociales, así como en la página web, medios impresos, revistas, boletines, participación en programas, entre otros. También contamos con el #ForoOnline CNE, disponible en la sección de E-Participación de nuestro portal http://cne.gob.do.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página Web. www.cne.gob.do/ Foro online CNE/ Premios Nacional a la Calidad MAP, Carta Compromiso al Ciudadano. 2. Notas de prensa medios digitales/ Participación del Director Ejecutivo y CNE en programas y eventos/ Interacción redes sociales. 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La CNE para identificar sus objetivos estratégicos toma como referencia las funciones establecidas en las leyes que la conforman, los nuevos lineamientos gubernamentales, así como también los objetivos establecidos en estrategia nacional de desarrollo. De igual manera realiza un análisis de contexto para evaluar las variables que influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos</p> <p>Se Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Objetivos Estratégicos.2. Alineamiento superior.3. Matriz de resultados y Productos MEPyD y análisis FODA. <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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación “Grupo de Interés y Clientes CNE” 2020. 2. Print Screen carpeta Publica/ Correo a las áreas, para la revisión y actualización de Grupo de Interés y Clientes 2021. 3. Matriz de Parte Interesadas necesidades y expectativas. 	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	La CNE analiza los nuevos lineamientos gubernamentales que le concierne a su sector y ha definido sus estrategias y objetivos en base a estos. Estas informaciones se toman a consideración para su inclusión en los proyectos de los planes operativos institucionales. Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de alineación Estratégica institucional/ Informe Anual PEI y POA 2021. 2. Premisas y Diagnostico del sector en el Plan Estratégico Institucional. Pág. 21-23/ Ejes y Objetivos Estratégicos, Pág. 36-41 en el Plan Estratégico. 3. Régimen Económico. 	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	La CNE realiza un análisis de sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas a través del análisis FODA. La institución anualmente implementa el análisis FODA y de esta manera Implementar las mejoras que resulten de este. Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis FODA. 2. Matriz de Riesgos y Oportunidades. 	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La CNE, posee un PEI 2021-2024 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. PEI 2021-2024. 2. POA y su seguimiento POA 2021. 3. Plan Estratégico 2018-2020 y Seguimientos. 	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe encuesta de satisfacción Cliente Externo 2021. 2. Matriz Recopilación de las Necesidades y Expectativas 2020. 3. PEI 2021-2024/ POA 2021. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La CNE en sus estrategia y objetivos organizacionales, ha integrado aspectos de responsabilidad social, desarrollando 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional (Eje Estratégico 4). 2. Fotografías de actividades sobre responsabilidad social. 3. Evaluación de jornadas de concientización de uso racional y eficiente de energía. 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La CNE certifica 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resumen POA 2021/ Ejemplo POA con presupuesto. 2. PACC 2021. 3. Presupuesto 2021. 	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La CNE cuenta con un Plan Estratégico Institucional, 2021-2024, el cual ha sido ampliamente socializado, traducido en los Planes Operativos Anuales y los diversos proyectos acordes con la estructura organizativa aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura Organizativa, Mapa de Procesos SGC, y Plataforma ISOTools. 2. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 3. Plan Operativo Anual 2021. 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La CNE cuenta con un Plan Estratégico el cual 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planes Operativos 2021/ Informe de seguimiento POA 2021. 2. Plan Estratégico Institucional 2021-2024/ Seguimiento PEI. 3. Resultados indicadores Proceso Planificación Estratégica (Pag. 18 y 19). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>La CNE comunica sus objetivos y Planes Estratégicos a sus grupos de Interés a través de su página web en la sección de transparencia. El personal de la institución tiene acceso virtualmente a carpetas públicas compartidas en donde se encuentran los planes y programas de la institución.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Print Screen de la sección transparencia, en la página Web de la CNE. 2. Correos de comunicación interna (calidad te informa, ¿Qué estamos haciendo? Y Sabías Qué. 3. Resultados estadísticos institucionales página web/ informe redes sociales/ Correos de noticias (síntesis informativa, entre otros). 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La organización cuenta con el Sistema de gestión de la Calidad que mantiene una planificación semestral de los métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Operativo Anual 2021 e informes. 2. Plan estratégico Institucional 2021-2024. 3. Listas de asistencia revisión de indicadores SGC/ Presentación revisión por la dirección e Informe. 	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La CNE identifica las necesidades de cambios e innovación e implementa nuevas tecnologías, como por ejemplo la nueva adquisición de Microsoft Office 365, teletrabajo, carpetas disponibles sobre conocimientos adquiridos por el personal.</p> <p>Se evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuentas de Usuarios/ Microsoft Office. 2. Chat de Reunión entre los Colaboradores/ Teams. 3. Teletrabajo/ Print Screen de la Carpeta de Conocimientos. 	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>En la CNE se evidencia que se ha implementado las bases para la coordinación de trabajos en conjunto con otras instituciones para la capacitación y el acompañamiento en el ámbito de sus respectivas áreas. Se realizan entrenamientos entra las áreas técnicas CME-MEM, se firman acuerdos y se realizan benchmarking trayendo como resultado el lanzamiento de la plataforma Web de biomasa en conjunto con la ONUDI, el MEM, el Ministerio Ambiente y el Consejo Nacional de Zonas Franca.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de Acuerdos CNE 2020-2021. 2. Plan de capacitación 2021/ Lista de asistencia, convocatoria y fotos de Entrenamientos. 3. Relanzamiento Plataforma Web Biomasa. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>La CNE pone a disposición de los grupos de interés los resultados relevantes que tienen que ver con innovación y políticas:</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Print screen publicación de memoria institucional/ plan estratégico institucional y estadísticas trimestrales en la web/ Automatización certificados medición neta. 2. Incentivos Fiscales (VUCE)/Comunidad CNE, Interacción redes sociales 2021. 3. Gestión de la Calidad te informa (resultados encuestas, auditorias, revisión por la dirección). 	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>La organización cuenta con el el Sistema de Información Geográfica, plataforma que permite a los empleados en todos los niveles generar ideas creativas e innovadoras, también se realizan las reuniones con los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sistema de Información Geográfica (http://mapas.cne.gob.do). 2) Formularios Grupos de Interés. 	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La CNE cuenta con el plan anual de Compras y Contrataciones y un Presupuesto Institucional para el año 2021, 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Anual de Compras (PACC). 2. Presupuesto 2021. 3. POA 2021. 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	A través del Código de Trabajo (Ley 16-92) 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. Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none">1. Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR DRH 003/ Reglamento Interno de Recursos Humanos MN-DRH-002.2. Procedimiento de Capacitación PR DRH 001/ Plan de Capacitación 2021.3. Políticas de Incentivos y Reconocimientos.	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	La Comisión Nacional de Energía implementa políticas transparentes de Recursos Humanos. Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none">1. Diccionario de Competencias Laborales/ Plan de Capacitación 2021.2. Políticas de Incentivos y Reconocimientos/ Matriz de Competencias.3. Manual de Cargos (MN DRH 003) /Reglamento Interno de Recursos Humanos.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>La institución cuenta con un compendio de Políticas internas de Recursos Humanos y otros reglamentos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compendio de Políticas Internas de Recursos humanos 2. Reglamento Interno de Recursos Humanos 3. Relación de permisos de estudios, licencias y maternidad. <p>El proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, le permite a la institución cumplir con los principios establecidos en la Ley 16-92 del Código Laboral Dominicano.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Reclutamiento y Selección del Personal PR DRH 003/ Manual de Cargos MN DRH 003 2. Plan de Capacitación 2021/ Matriz de Competencia 3. Comité Equidad de Género/ agregar Código de Trabajo. 	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La organización cuenta con el Procedimiento de Capacitación y Desarrollo mediante el cual se establecen y describen las actividades a desarrollar y los lineamientos que guiarán el proceso de capacitación en la Comisión Nacional de Energía.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Capacitación 2021/ Manual de Cargos/ Matriz de Competencia. 2. Plan de desarrollo individual/ Informe Trimestral de Capacitación 2021. 3. Registro de Detección de Necesidades. 	
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Mediante el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Energía, se instituye la necesidad de crear un Sistema de Evaluación del Desempeño de los servidores y funcionarios a su servicio, fundamentados en los principios consagrados en el artículo 4 del Reglamento 525-09 sobre Evaluación del Desempeño y promoción de los Servidores y Funcionarios de la Administración Pública.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de Desempeño <p>Con el objetivo de aplicar una política de género efectiva a favor de los colaboradores de la organización, la CNE cuenta con un Comité de Equidad de Género, se realizan reuniones, actividades y está disponible la carpeta pública unidad de género que contiene información de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades equidad de Género/Actas y listas de reunión 2019,2020,2021. 2. Charlas realizadas. 3. Carpeta Publica Unidad de Genero. 	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía mantiene un Plan de Capacitación actualizado para beneficio de los colaboradores para fomentar el desarrollo de las capacidades de nuestros colaboradores, este programa impacta directamente en las necesidades formativas detectadas en nuestros colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Capacitación 2021/ Informe Trimestral de Capacitación 2021. 2. Procedimiento de Capacitación (PR DRH 001). 3. Registro de Detección de Necesidades/ Plan de Desarrollo Individual 2021. 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La institución cuenta con el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal y da cumplimiento a los principios establecidos en la Ley 16-92 del Código Laboral Dominicano.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Reclutamiento y Selección del Personal PR DRH 003/ Manual de Cargos MN DRH 003. 2. Diccionario de Competencias Laborales. 3. Matriz de Competencia. 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none"> 1. Curso Comunicación Efectiva/ Cursos de Teletrabajo. 2. Curso Servicio al Cliente. 3. Webinar Gente Comprometida con Liderazgo e Inteligencia Emocional. 	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	Se mantiene desde hace varios años el programa de Competencia y Habilidades Directivas enfocado hacia los directores, encargados y mandos medios. Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Competencias y Habilidades Directivas/ Plan de Capacitación 2021. 2. Convocatoria Webinar Gente comprometida con Liderazgo e Inteligencia Emocional 3. Procedimiento de Capacitación (PR DRH 001) 	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Para estimular el apoyo a nuestros colaboradores de nuevo ingreso, se 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 Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Inducción/ Registros de Reunión de Inducción (asignación de tutor). 2. Manual de Ética Institucional. 3. Reglamento Interno de Recursos Humanos. 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La CNE realiza un análisis de los individuales, con la finalidad de poder obtener una eficaz evaluación de desempeño e implementar promociones. Se evidencia en:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Desarrollo Individual. 2. Escala Salarial y Política de Compensación y Beneficios. 3. Promociones de Personal. 	
<p>7) Desarrolla y promueve 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 sirve para el aprovechamiento del tiempo y su comodidad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cursos de Teletrabajo. 2. Curso Comunicación Efectiva. 3. Curso Servicio al Cliente. 	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se cuenta con el Comité de Ética Institucional y se llevan a cabo capacitaciones para el personal de la institución relacionadas con la Ética institucional.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades día Internacional de la Mujer/ Webinar Conectando Mujeres con Propósito. 2. Charla Virtual “Gestión de Riesgos”. 3. Comité de Ética. 	
<p>9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>En la organización se evalúa el impacto de las formaciones planificadas 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.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Capacitación PR DRH 001. 2. Análisis Costo/Beneficio de Capacitaciones. 3. Registros de Evaluaciones de Eficacia. 	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>La CNE promueve el dialogo, la motivación y la comunicación abierta para el trabajo en equipo de nuestros colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programa “Encuentros con el Director” 2021. 2. Informe Buzón de Quejas y Sugerencias de Clientes Internos. 3. Informaciones difundidas por Comunicación Interna/ Sección de Entérate / Que Hacemos? 	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>La institución 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.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Buzón de Quejas y Sugerencias de Clientes Internos / Foto del Buzón de sugerencias del cliente interno. 2. Programa “Encuentros con el Director” 3. Registro de Lluvias de Ideas para tratar Análisis de Causa Raíz. 	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	<p>La organización mantiene el enfoque hacia el involucramiento de los colaboradores en cada proceso de la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro asistencia revisión Riesgos procesos 2020/Cronograma Trabajo Gestión Riesgos. 2. Registro de Análisis de Causa Raíz de Acciones Correctivas y Lluvias de Ideas. 3. Informes de auditorías internas y externas. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura 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. 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de Desempeños firmados entre las partes. 2. Actualización del POA con las Áreas involucradas. 3. Registro de Socialización del POA. 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se cuenta con el procedimiento de Satisfacción al Cliente Interno y se realizan las encuestas de Clima Laboral.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Satisfacción del Cliente Interno (PR DRH 004). 2. Resultados Encuesta Clima Laboral 2020 y Publicación resultados encuesta Clima Laboral. 3. Plan de Mejora Encuesta Clima Laboral 2020. 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución 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 organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dispensario Médico CNE/ Botiquín de medicamentos, esfigmomanómetro digital. 2. Socialización Plan de Evacuación en caso de emergencias/ Señalización de los Sistemas de Seguridad/ Fotos de los Sistemas de Seguridad del Control de Acceso. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>La organización mantiene la armonía necesaria entre la vida personal y laboral de los empleados brindándole el apoyo necesario en cada caso.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación Interna. 2. Reglamento Interno de Recursos Humanos/ Relación de Permisos de estudios/ Registros de Permisos al personal para disfrute del día libre por motivo de cumpleaños. 3. Disposición de los bonos establecidos por la Dirección Ejecutiva para el personal/ Fotos de Actividades de Integración del Personal. 	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Al personal se les presta especial atención a sus necesidades, contamos con 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Solicitud de Ayuda Económica por Casos Catastrófico, Deudas o Enfermedad (PR DRH 005). 2. Ayudas a Empleados. 	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<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 deportivas, donde nuestros colaboradores tienen la oportunidad de participar en eventos que resulten beneficiosos para su bienestar y la salud.</p> <p>Se han realizado diversas acciones que van en pro del bienestar de las personas, la más destacada entre los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>años 2020-2021 y en respuesta a la pandemia de COVID-19 han sido las diversas jornadas y en estos operativos se realizaron pruebas de sangre e hisopado para detectar el virus a todo el personal de la CNE.</p> <p>La organización mantiene un alto nivel de notoriedad como empleadora contribuyendo a la sociedad en general dentro del sector energético y el estado, esto se puede demostrar mediante la calidad de vida de los empleados, manifestado por los beneficios recibidos por éstos, como son: transporte, seguro médico complementario, subsidio de transporte, subsidio de comida, combustible, bono por calidad en el servicio, bono por aniversario, capacitaciones, entre otros. El impacto positivo de estas políticas se visualiza en los resultados de la Encuesta de Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE.</p> <p>La Comisión Nacional de Energía 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.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto del Equipo de Voleibol mixto de la CNE/ Resultados de Encuesta Grupos de Interés/ Tendencia de la Encuesta de Grupos de Interés 2019-2021. 2. Operativo Covid-19/ Matriz de Ayuda/ Plan Operativo Recursos Humanos 3. Política de Compensación y Beneficio/ Becas estudiantiles/ Relación de permisos especiales 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los Líderes de la Organización:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La CNE tiene identificados a sus socios claves de los diferentes sectores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Lista de socios claves/partes interesadas.2. Matriz de seguimiento de alianzas y acuerdos.3. Catálogo y evaluación de proveedores.	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento; incluyendo intercambiar buenas prácticas y 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 el desarrollo y gestión de acuerdos con la identificación de las responsabilidades de cada socio, estableciendo sistemas de control, evaluación y revisión en el contenido de los acuerdos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Matriz de Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2015-2021.2. Acuerdos CNE-DIDA/CNE-SUR FUTURO/CNE-INTEC/CNE-UASD.	

<p>3) Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Con el objetivo de contribuir en la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos, la CNE define el rol y las responsabilidades de con otras instituciones del sector público, del sector energético y con diferentes niveles institucionales, en temas de salud, energía renovable, eficiencia energética y medio ambiente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Matriz de Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2015-2021.</p>	
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>En la matriz de necesidades de alianzas, que se actualiza periódicamente, la Organización mantiene identificada las necesidades de alianza público-privada.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Matriz de necesidades de alianzas 2020-2021.</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Los proveedores se seleccionan aplicando los requerimientos de la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios, también se utiliza la Plataforma del Sistema Integral de Gestión Financiera (SIGEF).</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>1. Ley de compras y contrataciones. 2. Plataforma SIGEF.</p>	

SUBCRITERIO 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La organización utiliza varios medios para garantizar la transparencia a través de una política proactiva de información sobre el funcionamiento de la organización, sus procesos y servicios, por ejemplo, el programa “Difusión Programa de Eficiencia Energética y Uso Racional de la Energía”, las “Redes Sociales”, la página Web, “Guía de Servicios”.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Charlas programa de difusión. 2. Guía de servicios/ Portal SAIP. 3. Página Web/Redes sociales. 	
<p>2. Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>La CNE incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes a través de los diversos canales de acceso que pueden ser utilizados por los mismos para manifestar sus comentarios, quejas y/o sugerencias, en ese orden contamos con los buzones de sugerencias, la página web, las redes sociales, se realizan encuestas y se hacen consultas a los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo 2019- 2021. 2. Formulario Comentarios, Quejas y/o Sugerencias / Formulario Grupos de Interés. 3. Página Web y redes sociales / Acta y lista de asistencia Comité de Calidad. 	

<p>3. Definen el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>A través de la Mejora Continua que establece el Sistema de Gestión de la Calidad se tiene establecido el procedimiento de “Manejo de Quejas y 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Manejo de Quejas y Satisfacción del Cliente Externo/Contacto Directo con Ciudadanos Clientes. 2. Informes de Encuestas de satisfacción 2019-2021. 3. Formularios buzones / Formulario Control de Quejas. 	
<p>4. Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. por ejemplo, el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La CNE desarrolla una gestión eficaz de las expectativas con la descripción de los servicios y sus estándares de calidad a través de la “Carta Compromiso al Ciudadano”, también cuenta con la “Guía de Servicios”, ambas disponible en la página Web para todos los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carta Compromiso al Ciudadano. 2. Guía de Servicios. 3. Sección Servicios Página Web. 	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Alinean la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>A través del plan Operativo Anual, la Gestión Financiera de la Organización se mantiene alineada a los objetivos estratégicos priorizando el destino de los recursos en función de los propósitos establecidos en los planes institucionales enmarcados bajo la Ley de Planificación e Inversión Pública No.498-06 y la Estrategia Nacional de Desarrollo I-12.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ley 498-06, Ley I-12, Ley 423-06. Presupuesto Institucional 2021.2. Plan Operativo Departamento Financiero 2020-2021.3. Procedimientos y Formularios Departamento Financiero.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>La CNE evalúa los riesgos de las decisiones financieras a través de la matriz de riesgo que se verifica de manera periódica y el Comité de Compras vela por la toma de decisiones financieras apropiadas para mantener un presupuesto equilibrado, también contamos con la Unidad de Auditoria Interna (UAI).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Matriz de riesgo Financiero / Registros y Actas de reuniones Comité de Compras.2. Documentos Unidad Auditoria Interna CNE.3. Plan Operativo DAF.	

<p>3) Aseguran la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La transparencia financiera y presupuestaria se asegura a través de la elaboración anual del Presupuesto Institucional, de la ejecución del gasto, también la plataforma del Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF) y del envío semestral de los Estados Financieros a la Dirección de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto Institucional 2021 y Ejecución del Gasto / Seguimiento POA. 2. Libramientos y trámites administrativos en SIGEF / Envío Estados Financieros Semestrales a DIGECOG. 3. Publicación Presupuesto y Ejecución en el Portal de Transparencia CNE. 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Con el Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF), el Sistema Financiero T-stone y el Portal Transaccional del Estado, se asegura la gestión rentable eficaz y eficiente de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema SIGEF/Sistema Tstone/Portal Transaccional del Estado. 2. Presupuesto Institucional 2021 / Revisiones del Gasto. 3. Certificaciones de Fondos. 	

<p>5) Introduce 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, control presupuestario y de costos, con la realización anual del Plan Estratégico vinculado a los Planes Operativos anuales y la Cadena de Valor. Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de Cadena de Valor / Plan Anual de Compras y Contrataciones. 2. Plan Estratégico / Seguimiento Planes Operativos. 3. Programas de presupuesto por proyectos / Presupuestos Energéticos. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las rresponsabilidades financieras son delegadas a través de la División de Contabilidad, División de Presupuesto y División de Tesorería y personal de Auditoria Interna. Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura Organizativa Departamento Financiero / Estados financieros. 2. Manual de cargos. 3. Auditoria Interna. 	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Bajo la Norma ISO 9001 que se mantiene desde el año 2013 por el Sistema de Gestión de la Calidad, se tiene la matriz de conocimiento para la que se dispone de la carpeta publica “Actualización de Conocimientos”, que contiene toda la documentación necesaria para que el personal se mantenga informado y pueda retroalimentarse de las formaciones que reciben los colaboradores, también contamos con la carpeta pública compartida “Biblioteca CNE” y se implementan los planes de capacitación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carpeta Actualización de Conocimientos / Carpeta digital “Biblioteca CNE” / Documentación en Laserfiche. 2. Plan de Capacitación y su desarrollo/ Evaluaciones de capacitaciones. 3. Informes actividades formativas/ Matriz Gestión del Conocimiento. 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ISOTools: Plataforma del Sistema de Gestión de la Calidad. 2. Informes actividades formativas. 3. Carpeta Actualización de Conocimientos. 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La transformación digital ha servido de provecho para aumentar el conocimiento de la organización, ya que los colaboradores tienen acceso a realizar Webinars y recibir diferentes formaciones a través de videoconferencias y de plataformas disponibles.</p>	

	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Webinars. 2. Formaciones a través de videoconferencias. 3. Formaciones a través de plataformas autodidactas. 	
<p>4) Establecen redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Las redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante se han establecido bajo el marco de los acuerdos con las universidades UASD e INTEC y cursos formativos</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos UASD e INTEC. 2. Curso formación integral sobre ciberseguridad. 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Con el Procedimiento de “Capacitación y Desarrollo” que establece por indicaciones de la norma ISO9001:2015 la elaboración y mantenimiento de la Matriz de Competencias que se revisa periódicamente, así como el Plan de Capacitaciones que se realiza cada año, es la manera que tiene la CNE de monitorear la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Capacitación y Desarrollo. 2. Matriz de Conocimiento. 3. Plan de Capacitaciones 	

<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correo electrónico. 2. Carpetas publicas actualización de conocimientos y biblioteca CNE. 3. INTRANET. 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La Organización asegura el acceso y el intercambio de información, así como la disponibilidad de datos abiertos en la Web.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página Web/ Portal Transparencia/ Portal Datos Abiertos. 	
<p>8) Aseguran que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que se van se retiene dentro de la organización.</p>	<p>La CNE asegura que el conocimiento clave de los empleados que salen sean retenidos y disponibles en las plataformas disponibles.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Capacitación y Desarrollo. 2. Informes de Retroalimentación. <p>Carpeta Actualización de Conocimientos.</p>	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos establecidos en la planificación anual.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimientos, instructivos y formatos del Departamento Tecnología cargados en la plataforma IsoTools. 2. Plataforma de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos. 3. Plan Operativo 2020 y 2021 Departamento Tecnología de la Información. 	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La implementación de la tecnología se planifica anualmente en el Plan Operativo Institucional, el que es monitorizado y evaluado trimestralmente en relación al Plan Anual de Compras y Contrataciones que deriva del Plan Operativo.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relación costo efectividad Tecnología. 2. Facturas equipos nuevos. 3. Plataforma de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos. 	

<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía identificó el uso de nuevas tecnologías para mejorar sus servicios en el proceso de medición neta, lo que llevó a la implementación de la automatización de las solicitudes de los certificados de los equipos fotovoltaicos, un servicio relevante para la Organización ya que es uno de los que tienen mayor demanda, lo que permite a los clientes el acceso al código abierto de sus certificaciones sin intermediarios, agilizando sus trámites.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatización certificación de equipos. 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Con el objetivo de utilizar la tecnología para apoyar la creatividad se han digitalizado los certificados de equipos del programa de medición neta, lo que permite a usuarios recurrentes de este servicio descargar de manera automática los certificados de los equipos que ya han sido aprobados con anterioridad, sin necesidad de esperar el tiempo de procesamiento de la solicitud para este servicio, adicional a esto hemos migrado a la plataforma Office 365 y se ha aumentado la capacidad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatización certificación de equipos. 2. Office 365 / Almacenamiento correos electrónicos / Almacenamiento en la Nube. 	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Para mejorar los servicios internos se ha proporcionado el servicio en línea de la Intranet, para las partes interesadas se ha implementado la Ventanilla Única, se han automatizado los certificados de medición neta, y está a disposición de los ciudadanos/clientes la App Mapas SIEN.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. INTRANET. 2. VUCE. 3. Automatización certificados equipos fotovoltaicos. / APP Mapas SIEN. 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La Institución implementa normas y protocolos, así como otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimientos, instructivos y formatos del Departamento Tecnología cargados en la plataforma IsoTools. 	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.</p>	<p>El impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC se toma en cuenta en la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Impresoras Multifuncionales / Carpetas virtuales/ Plataforma ISOtools/ Comunicaciones internas. 2. Programa Zona de Reciclaje. 3. Laserfiche. 	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Para garantizar la provisión y mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones la CNE cuenta con las evidencias detalladas más abajo.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente climatizado/ Sistema de seguridad/ Mobiliario ergonómico/ Medios de Transporte. 2. Formatos Dpto. Mantenimiento. 3. Plataforma de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos. 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En la organización contamos con instalaciones y condiciones seguras y efectivas para atender a todos los ciudadanos clientes que visitan nuestra institución a solicitar cualquier tipo de servicios de los que ofrecemos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de seguridad / Fotos personal militar / Fotos accesos con espacio sillas de ruedas / Fotos aparcamientos especiales para embarazadas y/o discapacidad. 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La CNE aplica la política de ciclo de vida con el sistema integrado del Sistema Solar Fotovoltaico que permite la reducción del consumo eléctrico de la red mitigando las emisiones de CO₂ y con 90% de la iluminación del edificio con tecnología LED, controles de temperatura y de apagado y encendido de los aires acondicionados, logrando un ahorro significativo en la factura energética y en el ahorro de papeles, combustible, material gastable y otros elementos nocivos al medioambiente.</p>	

	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema Fotovoltaico / Sistema GPS en vehículos. 2. Tazas CNE / Buzones Reciclaje. 3. OIEA/Bunker Dir. Nuclear. 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El área del parqueo por cómodo y amplio siempre está a la disposición de la comunidad y es aprovechado para realizar operativos médicos gratuitos, lo que brinda un valor público agregado. Este año se realizaron operativos COVID-19.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Operativo COVID-19. 	
<p>5) Garantiza 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 los recursos energéticos a través del Sistema Solar Fotovoltaico integrado para con tecnología LED, ara el uso eficaz eficiente y sostenible de los medios de transporte, la flotilla vehicular de la institución se mantiene monitoreada con un sistema de control GPS, lo que ahorra combustible y alargar su vida útil.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema Fotovoltaico integrado / Sistema GPS en vehículos. 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicaciones con conexión a transporte público/ Área parqueo empleados y clientes/ Estacionamientos especiales. 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	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. Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none">1. Mapa de procesos ISO 9001:20152. Printscreen carpeta pública Gestión de la calidad. (ampliar en fase de visita).3. Certificados ISO 9001:15/Informe de auditoría agosto 2020.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Contamos con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, con este se mantienen identificadas y asignadas las responsabilidades de cada dueño de los procesos, además de la plataforma de ISOTools y nuestro mapa de procesos. Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none">1. Printscreen Plataforma de ISOTools (ampliar en fase de visita)2. Mapa de procesos ISO 9001:2015.3. Muestra de Procedimientos controlados del SGC.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La CNE cuenta con el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, que contiene los objetivos de la organización, alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo, tomando en cuenta los grupos de interés y el entorno de la organización, también se evalúan los riesgos de los procesos y se da seguimiento a los planes operativos, todo esto sustentado en la plataforma de ISOTools.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico 2021-2024/ Registros de reunión con los grupos de interés. 2. Plan de trabajo Comité PEI/ Matriz Análisis de Riesgos/ Matriz Partes Interesadas Necesidades y Expectativas. 3. Seguimiento Planes operativos/ Análisis FODA CNE/ Informe Árbol de Problemas/ Software ISOTools SGC. 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La organización cuenta con la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), por tanto, mantiene identificados y asignados los roles correspondientes, los dueños de los procesos dan cumplimiento al flujo establecido en la documentación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mapa de procesos ISO 9001:2015. 2. Muestra de Procedimientos controlados/Manual de Cargos/Plataforma ISOTools (ampliar en fase de visita). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<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, bajo este marco legal se realizan las reuniones del Directorio conformado por el Ministerio de Energía y Minas, Industria y Comercio, Economía Planificación y Desarrollo, Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Industria y Comercio y el Ministerio de Hacienda y toman las decisiones legales de la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley 125-01 y su Reglamento de Aplicación/ Ley 57-07 y su Reglamento de aplicación. 1. Reglamento de Medición Neta 2. Comunicación al Poder Ejecutivo Modificación Reglamento Ley 125-01/Acta y lista de asistencia directorio 29 de marzo 2021/. Matriz de Anteproyecto de Ley Eficiencia Energética/ Ley de Eficiencia Energética/ Lista de asistencia de reuniones. 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La organización realiza levantamientos para impulsar la innovación, a estos fines realiza benchlearning para implementar buenas prácticas, de donde salen resultados como por ejemplo la intranet Comunidad CNE.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Benchlearning CNE/BHD. 2. Intranet "Comunidad CNE. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La CNE implementa el “Procedimiento de Creación, Medición y Análisis de Datos de Indicadores (PR DGC 011), donde se establece el monitoreo de la eficacia de los indicadores que se han establecido para la organización como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, utilizando la plataforma de ISOTools. También contamos con las evaluaciones de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Indicadores/ Procedimiento de Creación, Medición y Análisis de Datos de Indicadores (PR DGC 011). 2. Informe de Revisión por la Dirección/ ISOTools Gestión de Indicadores. 3. Carta compromiso al Ciudadano/ Ultima Evaluación MAP a Carta Compromiso al Ciudadano 2021. 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Como parte del programa preventivo del Departamento de Tecnología de la Información se realizan backcups periódicos, para garantizar la información y estas son almacenadas en los servidores destinados para ello.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Back up. 2. Print screen proceso backup. 	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</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, donde se involucra a los ciudadanos/ clientes en el diseño y mejora de los servicios, también contamos con los buzones de sugerencias, también se realizan las reuniones con los grupos de interés. De igual manera se implementa el procedimiento PRD DGC 008 Producto No Conforme.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas Satisfacción Cliente Externo 2019/2020/2021/Encuesta percepción servicio /2019/2020/2021/ Seguimiento a encuestas diarias recibidas a través de los buzones. 2. Procedimiento PR DGC 007 - Satisfacción del Cliente Externo/ Procedimiento PR DGC 008 - Producto No Conforme, 3. Carta Compromiso al Ciudadano/ Lista de Asistencia grupos de interés POA 2019-2020. 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Con el objetivo de desarrollar servicios orientados a los ciudadanos/clientes cada 6 meses la CNE aplica encuestas y mantiene un contacto directo con los ciudadanos /cliente, esto con el objetivo de conocer la valoración que le dan los clientes a la calidad del servicio brindado, también utilizamos los buzones y le damos seguimiento.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Encuestas de Satisfacción al Cliente Externo 2019-2020-2021/ Actas de reunión y lista de asistencia a seguimiento resultado encuestas 2019/2020/2021. 2. Consultas y Reuniones grupos de interés 2019/2020/2021/ Printscreen servicios online/Firma digital/automatización medición neta. 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La CNE aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, por lo que se involucran en la prestación del servicio través de las encuestas, buzones de sugerencias, reuniones y la pagina página web.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consultas y Reuniones grupos de interés 2019-2020-2021/Resultados encuestas satisfacción a clientes externos 2019/2020/2021. 2. Acta reunión y lista asistencia comité de calidad seguimiento resultados encuestas 2019-2021. 3. Sección Atención a clientes Página Web. 	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablon de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Para la promoción de la accesibilidad de los servicios, la organización utiliza diferentes medios:</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Page Página Web/Sección Noticias Página Web/Sección Atención al Cliente página Web/Carta Compromiso al Ciudadano. 2. Interacción redes sociales/ Promoción de los servicios/servicios online/horario de servicios. 3. Barra lateral para personas especiales (accesibilidad). 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>En la organización contamos con la Guía de servicios, que contiene la cadena de prestación de servicios, este documento se revisa y actualiza periódicamente, de acuerdo a la necesidad y forma parte de la información controla del Sistema de Gestión de la Calidad. También se toman en cuenta las necesidades de nuestros grupos de interés, por eso ya contamos con nuestra Ventanilla Única (VUCE). Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guía de servicios de la Comisión Nacional de Energía. 2. Evidencia Proyecto Ventanilla Única. 3. Evidencia VUCE incentivos/ Servicios online. 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La Guía de Servicios contiene la cadena de prestación de servicios, este documento se revisa y actualiza periódicamente, de acuerdo a la necesidad y forma parte de la información controla del Sistema de Gestión de la Calidad, está disponible en la página web institucional y en la plataforma ISOTools, que para nuestros colaboradores/socios y público en general puedan hacer uso de ella. De igual manera contamos con la Ventanilla Única (VUCE). Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guía de servicios de la Comisión Nacional de Energía. 2. Evidencia Proyecto Ventanilla Única. 3. Evidencia VUCE incentivos/ Servicios online. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La organización se mantiene constantemente realizando trabajos con diferentes grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados grupos de trabajo con el Ministerio de Energía y Minas. 2. Proyecto Movilidad Eléctrica. 3. Proyecto Red de Biomasa: (lista de asistencia, notas de prensa. 	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Para la interrelación de los procesos se utilizan las carpetas compartidas por áreas conectadas por la Red, a través de dichas carpetas se desarrollan las actividades entre diferentes áreas, ya que cada una tiene acceso a la información y tiene la opción de hacer cambios y/o sugerencias a la documentación hasta obtener un documento terminado, también contamos con la plataforma de ISOTools y la nueva adquisición del programa Microsoft Office 265, disponible para todo el personal.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Printscreen Plataforma ISOTools. (Ampliar en fase de visita).Carpetas compartidas entre diferentes áreas/misma área. 2. Ejemplo proceso por ISOTools/ Programa Microsoft Office 365. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La Organización realiza acuerdos para facilitar el intercambio de datos y servicios, coordinando procesos para la mejora, a esos fines con frecuencia se realizan convenios y se firman acuerdos, para facilitar el intercambio. Como evidencia presentamos varios acuerdos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo CNE-Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)/ Acuerdo CNE-Fundación Sur Futuro/ Acuerdo MASDAR-CNE-MIREX-MEPYD-MEN/ Acuerdo CNE-UASD 2019/ Acuerdo CNE-FEDA 2. Noticias publicadas sobre firmas de acuerdos. 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La CNE trabaja en conjunto con otras instituciones, esto con el objetivo de realizar la prestación del servicio de una manera coordinada, tenemos con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencia Proyecto Ventanilla Única. 2. Instructivo VUCE. 3. Servicios Recibidos por Ventanilla Única. 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	La imagen global de la organización y su reputación se evidencia en los resultados de las encuestas que se realizan y también a través de los buzones de sugerencias. Se evidencia en: 1. Resultados encuestas satisfacción cliente externo, mayo-nov. 2019, junio y noviembre-mayo 2021/ Informe buzón de sugerencias clientes externos 2019-2020-2021. 2. Interacciones de Redes Sociales. 3. Encuestas de satisfacción Calidad de Los servicios públicos 2019, 2020, 2021.	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y	La organización cuenta con diversos métodos para medir la percepción de nuestros clientes, en ese sentido se implementan varias encuestas incluyendo la de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos con criterios establecidos por el MAP, de igual manera se les da seguimiento a los buzones de sugerencias.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados de satisfacción encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos: Ver página 17 y página 18. 2. Encuestas de satisfacción a clientes externos. 3. Encuestas de percepción de servicios. 	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>La participación de los ciudadanos/ clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones se toma en cuenta a través de los encuentros con los grupos de interés que se realizan cada año y los resultados de las encuestas de satisfacción que se aplican, los cuales sirven de insumo para la elaboración de los Planes Operativos Anuales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis FODA /2021, Reunión-Lista-Fotos de Grupos de interés/ Formularios de análisis de necesidades (Partes Interesadas) 2. Informe de propuesta de acuerdos interinstitucionales / internacionales a la Dirección Ejecutiva. 3. Seguimiento a los comentarios y seguimientos encuesta clientes externos. 	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>La CNE mantiene disponible la información que genera, de forma tal que las partes interesadas puedan obtenerla de forma transparente.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Página Web CNE. / Guía de servicios. /Redes sociales. / Canal de YouTube. 2. Informes de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2019, 2020, 2021. /Informe Buzón de sugerencias cliente externo 2019/2020/2021. 3. Encuestas satisfacción cliente externo 2019, 2020, 2021. 											
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Con el objetivo de conocer la integridad y la confianza generada en los clientes ciudadanos, la organización realiza varias encuestas, incluyendo la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la CNE, en este año 2021 obtuvimos una valoración de 9.91, marcando una tendencia positiva, en lo que tiene que ver con eficacia y confiabilidad:</p>  <p>EFICACIA Y CONFIABILIDAD</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La seguridad y confianza de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.</td> <td>9.98</td> </tr> <tr> <td>El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.</td> <td>9.91</td> </tr> <tr> <td>El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.</td> <td>9.93</td> </tr> <tr> <td>Teniendo en cuenta los anteriores, como valor globalmente la eficacia del servicio ofrecido.</td> <td>9.91</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados de satisfacción encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos: Ver página 17 y página 18. 2. Encuestas de satisfacción a clientes externos/ encuestas de percepción de servicios. 	Categoría	Valoración	La seguridad y confianza de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.	9.98	El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.	9.91	El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.	9.93	Teniendo en cuenta los anteriores, como valor globalmente la eficacia del servicio ofrecido.	9.91	
Categoría	Valoración											
La seguridad y confianza de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.	9.98											
El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.	9.91											
El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.	9.93											
Teniendo en cuenta los anteriores, como valor globalmente la eficacia del servicio ofrecido.	9.91											

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Los resultados de las encuestas aplicadas en el año 2019, 2020 y 2021 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. También se mide a través del buzón de sugerencias.</p> <p>Evidencias a presentar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2019/2020/2021. 2. Informe Buzón de sugerencias cliente externo 2019/2020/2021. 	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>En los resultados de las encuestas que se implementan a los ciudadanos clientes se puede evidenciar el nivel de satisfacción que tienen los clientes sobre la accesibilidad, por ejemplo, en las últimas mediciones se observa una valoración de 100%. También contamos con la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mapas acceso oficinas en transporte público y aparcamientos especiales. 2. Carta compromiso al Ciudadano. 3. Informes de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2019 / 2020 y 2021 /Informes Encuestas de Satisfacción al cliente externo 2019/2020/2021. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Las encuestas semestrales que se aplican a los ciudadanos/clientes reflejan como resultado un 100% en las mediciones 2019, 2020 y 2021 en lo que tiene que ver con calidad y transparencia de la información suministrada “<i>se atienden sus inquietudes y se aclaran sus dudas</i>”, así como en que ver con la profesionalidad en la institución en la prestación de servicio y el “<i>nivel de confianza de los clientes hacia la organización</i>”. También con el cumplimiento en un 100% de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano en informe emitido por el MAP en este año 2021.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados encuestas de percepción cliente externo 2019, 2020, 2021. / Informes de resultados encuesta sobre la Satisfacción del servicio de la CNE 2019, 2020 y 2021. 2. Certificación ISO 9001:2015/ Informe de cumplimiento Carta Compromiso 2021. / Último informe del MAP Carta Compromiso al Ciudadano 2021. 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>En los resultados de las encuestas de satisfacción que se aplican en la organización a los clientes/ciudadanos sobre los servicios solicitados, en el año 2019, 2020 y 2021, 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2019, 2020, 2021. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La CNE mantiene su enfoque en implementar mejoras a nivel de innovación en la prestación de los servicios en la organización, de tal manera que los clientes puedan beneficiarse de eso. En ese sentido y en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, la recepción de las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Importación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>En el año 2019 se recibieron 478 solicitudes, mientras que en el 2020 se recibieron 288, en el primer cuatrimestre del 2021 se recibieron 114, manteniendo una tendencia positiva, por lo que los clientes se mantienen muy satisfechos con esta nueva modalidad de prestación del servicio, principalmente en estos tiempos de pandemia.</p> <p>Proyección del uso de los servicios online: 2019: se recibieron 1688 solicitudes. 2020: se recibieron 1335 solicitudes. 2021: se recibieron 697 solicitudes Primer Cuatrimestre.</p> <p>Como una forma de innovar y utilizando la tecnología que tenemos disponible, recientemente la CNE ha identificado y diseñado el servicio de Certificación de Equipos del proceso de Medición Neta, implementando un sistema automatizado, rápido y eficaz para que los ciudadanos/clientes puedan descargar su certificado directamente desde la página web, por ejemplo:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
	<table border="1" data-bbox="779 177 1458 491"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="779 177 1458 268">Cantidad de descargas proceso automatizado 4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="779 268 1070 312">Tiempos</td> <td data-bbox="1070 268 1458 312">No. Expediente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="779 312 1070 357">29 horas</td> <td data-bbox="1070 312 1458 357">DEL-CERMN-2021-103</td> </tr> <tr> <td data-bbox="779 357 1070 402">24 horas</td> <td data-bbox="1070 357 1458 402">DEL-CERMN-2021-106</td> </tr> <tr> <td data-bbox="779 402 1070 446">5 días</td> <td data-bbox="1070 402 1458 446">DEL-CERMN-2021-110</td> </tr> <tr> <td data-bbox="779 446 1070 491">5 días</td> <td data-bbox="1070 446 1458 491">DEL-CERMN-2021-111</td> </tr> </table> <p data-bbox="779 539 965 568">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="824 616 1469 826" style="list-style-type: none"> 1. Resumen de solicitudes servicios online 2019/2020/2021. / Sección de servicios online página Web/ Resumen servicios recibidos por Ventanilla única. 2. Print screen automatización servicio página web/Resumen automatización de certificados web. 	Cantidad de descargas proceso automatizado 4		Tiempos	No. Expediente	29 horas	DEL-CERMN-2021-103	24 horas	DEL-CERMN-2021-106	5 días	DEL-CERMN-2021-110	5 días	DEL-CERMN-2021-111	
Cantidad de descargas proceso automatizado 4														
Tiempos	No. Expediente													
29 horas	DEL-CERMN-2021-103													
24 horas	DEL-CERMN-2021-106													
5 días	DEL-CERMN-2021-110													
5 días	DEL-CERMN-2021-111													
6) Agilidad de la organización.	<p data-bbox="779 874 1469 1046">La organización cuenta con la prestación de los servicios online, ventanilla única y la automatización de los servicios de medición neta. La agilidad se mide a través de los diferentes criterios contenidos en las encuestas que se realizan a los ciudadanos clientes y grupos de interés.</p> <p data-bbox="779 1094 965 1123">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="824 1171 1469 1382" style="list-style-type: none"> 1. Resultados encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios publicados pag.15. 2019/2020/2021. 2. Resultados encuestas de percepción del servicio cliente externo 2019, 2020, 2021. / Informes de resultados encuesta sobre la Satisfacción al cliente externo 2019, 2020 y 2021. 													

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Digitalización en la organización.	<p>En las encuestas de satisfacción de la Calidad de los servicios públicos se mide la percepción que tienen los clientes sobre la digitalización de la organización, en ese sentido al consultarles sobre si ha contactado la institución vía internet, el 91% responde que sí, un 47% a descargar formularios, un 29% a completar formularios y un 14% para obtener información sobre algún servicio. Al consultarles sobre la vía que prefieren la respuesta es que un 52% prefiere el internet para contactarnos. Al preguntarles como valoraría el contacto con la institución vía internet en las últimas 3 encuestas realizadas recibimos una valoración por encima del 9.6% de satisfacción.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios publicados pág. 25-27 2019/2020/2021. 2. Resultados encuestas de percepción del servicio cliente externo 2019, 2020, 2021. 	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>En las encuestas que se realizan como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, los clientes ciudadanos mantienen un alto grado de satisfacción por ejemplo al ser consultados en las últimas encuestas realizadas en 2019-2021 en el punto que tiene que ver con “Tiempo de espera antes de ser atendido”, el grado de satisfacción refleja un 100% satisfacción.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Resultados encuesta de satisfacción al cliente externo 2019/2020/2021 / Informe Encuesta Percepción 2019/2020/2021/ Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2019/2020/2021 pag.152. Carta Compromiso al Ciudadano.3. Informe MAP evaluación Carta Compromiso 2020/2021.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Contamos con el procedimiento de Manejo de quejas y Satisfacción al cliente externo, las quejas las trabaja el departamento de Calidad quienes se encargan de recibir y tramitarlas, dando respuesta en un plazo no mayor de 15 días laborables.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuadro número de quejas y tiempo de procesamiento. 2. Procedimiento de Manejo de Quejas y Satisfacción al Cliente Externo. 3. Seguimiento a quejas buzón cliente externo/Seguimiento comentarios y sugerencias recibidas en encuesta de satisfacción. 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>En abril del presente año 2021, la CNE recibió la última evaluación a la Carta Compromiso al Ciudadano, donde se pudo evidenciar a través del informe emitido por el MAP el cumplimiento en un 100% de los estándares de calidad establecidos de cara a los clientes ciudadanos, de hecho, debido a estos resultados tan positivos, se procedió a la actualización de la CCC con una aprobación de vigencia de 2 años más. También se realizan encuestas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe y Resolución Carta Compromiso al Ciudadano 2021. 2. Resultados encuestas de satisfacción al cliente externo, 2019-2021 <p>La CNE desde el año 2015 forma parte del Programa de Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe y Resolución Carta Compromiso al Ciudadano 2021. 2. Nueva Carta Compromiso actualizada 2021. 	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</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 11. Boletines 12. Carta Compromiso. <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes participación CNE en medios de comunicación/Informes notas de prensa/Entrevistas/ Carta compromiso al ciudadano. 2. Informe comunicaciones/ Interacción Redes Sociales 2021. Print Screen Sección Transparencia. 3. Estadística de solicitudes recibidas y respondidas por OAI 2019-2021. 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Los resultados de las encuestas realizadas a los clientes en el año 2019, 2020 y 2021 muestran un 100% de satisfacción en lo que tiene que ver con Disponibilidad de la información sobre los servicios solicitados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visitas Sección Transparencia. /Print screen sección transparencia 2. Resultados Encuesta de Satisfacción al cliente 2019/2021. /Informe encuesta Percepción 2019/2021. 3. Estadísticas de solicitudes recibidas y respondidas por OAI 2019-2021. 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La CNE ha elaborado su nueva planificación Estratégica 2021-2024, a estos fines se ha puesto disponible para todos los grupos de interés en la sección transparencia de la página web, de igual manera 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico 2021-2024/ Printscreen PEI página Web 2. Informes de Seguimiento a Planes Operativos 3. Printscreen Seguimiento a Planes Operativos página Web. 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se cuenta con la OAI que da seguimiento la sección transparencia de la web, incluyendo los datos abiertos disponibles para todos los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Print screen sección transparencia/Datos abiertos página Web. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>En las encuestas que se realizan a los ciudadanos clientes, se les consulta sobre “¿Qué le parece el horario de atención de los diferentes servicios que brinda la CNE?”, donde en las últimas 3 encuestas realizadas el 100% respondió que es excelente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2019-2021. 2. Carta compromiso al Ciudadano. 3. Informe Encuestas Satisfacción 2019/2021. 	
6) Tiempo de espera.	<p>En las encuestas que se realizan como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, los clientes ciudadanos mantienen un alto grado de satisfacción al ser consultados, esto se evidencia en las últimas encuestas realizadas en 2019-2020 y 2021, en el punto que tiene que ver con “Tiempo de espera antes de ser atendido”, el grado de satisfacción refleja un 100% satisfacción.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados encuesta de satisfacción al cliente externo 2019/2021. / Informe y Resumen Encuesta Percepción 2019/2021 2. Carta Compromiso al Ciudadano. 3. Informe MAP evaluación Carta Compromiso 2021. 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>La organización para saber la percepción que tienen los ciudadanos clientes realiza de forma anual la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2019/2020/2021 pag.15 	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Se realizan encuesta de percepción a los clientes, al consultarles sobre “¿cómo evalúa los costos ofrecidos por la CNE para el servicio solicitado?” Las mediciones de los últimos 3 años reflejan un total de satisfacción de una 100%, evidenciándose una tendencia se mantiene positiva.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2019-2021. 2. Guía de servicios página web. 3. Costos servicios CNE. 	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>En la encuesta que se les 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?”, <i>donde se evidencia que se mantiene un grado de satisfacción durante los últimos 3 años de un 100%.</i></p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2019-2021. 2. Guía de servicios página web/ Costos servicios CNE. 3. Carta Compromiso al Ciudadano. 	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

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, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La integración de los grupos de interés en el diseño de la prestación de los servicios es vital por eso se les consulta por diversos medios. Como resultados de estas reuniones se resaltan la automatización de los servicios de medición neta, el diseño de una APP (Aplicación Mapas SIEN (SIEN Maps en inglés),</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional / Evidencia APPSIEN. 2. Informe anual de Plan Estratégico Institucional. /Informes de seguimiento POA 3. Evidencia Automatización de certificados. /Reuniones y socialización Grupos de interés. <p>A través del procedimiento PR DGC-Satisfacción del Cliente Externo, la CNE da seguimiento a las quejas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007. 2. Seguimiento buzón cliente externo. /Cuadro de cantidad de quejas recibidas y respondidas. 3. Matriz de control de seguimiento a comentarios y sugerencias. 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La CNE ha innovado en la prestación de sus servicios utilizando métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos clientes, tales como Ventanilla Única, servicios online. En el 2019 se recibieron por la VUCE 478, mientras que en el año 2020 se recibieron 288, y en el primer cuatrimestre 2021 ya se han recibido 114.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Proyección del uso de los servicios online: 2019: se recibieron 1688 solicitudes. 2020: se recibieron 1,335 2021: se recibieron 697(primer cuatrimestre)</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resumen de solicitudes servicios online 2019-2021 Sección de servicios online página Web. 2. Resumen servicios recibidos por Ventanilla única 2019-2021 3. Sección transparencia página Web. 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuadros y gráficos Clientes por género. 	
<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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<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>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes seguimiento POA. /Captura de portal WEB POA web. 2. Reuniones con los grupos de interés 2019-2021. 3. Comparativo participación grupos de interés. 	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

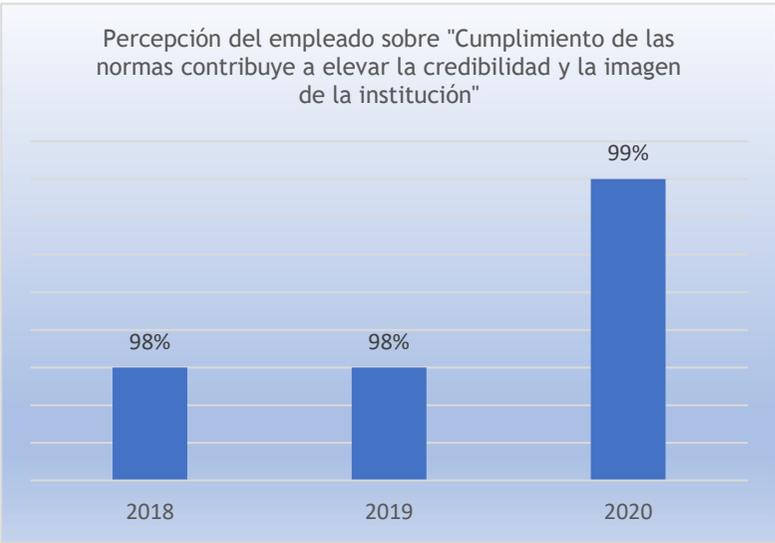
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>La CNE integra a los ciudadanos clientes en la prestación de servicio, se realizan reuniones como resultados se puede resaltar la participación de los ciudadanos en los proyectos relevantes que han sido ejecutados dando respuesta a las necesidades expresadas en estas reuniones, tales como: automatización de los certificados medición neta, diseño de la APP (Aplicación Mapas SIEN).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2018-2020 / Evidencia APPSIEN. 2. Informe anual de Plan Estratégico Institucional. / Informes de seguimiento POA/ Evidencia Automatización de certificados. / 3. Reuniones y socialización Grupos de interés/ Resultados encuestas de satisfacción / resultados servicios online ventanilla única. 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>El Sistema de Gestión de la Calidad tiene establecido un indicador que mide las acciones de los servicios ofrecidos por la unidad de transparencia, adicional a esto se realizan las encuestas de percepción. Además, estamos muy posicionados de acuerdo a la última medición del Ranking global de instituciones públicas.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE 2019/2021 / Encuestas satisfacción cliente externo2019-2021/ Sección Transparencia página Web. 2. Ranking global de instituciones públicas/ Estadísticas Transparencia OAI 2019/2020/2021. 3. Informes Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano. 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

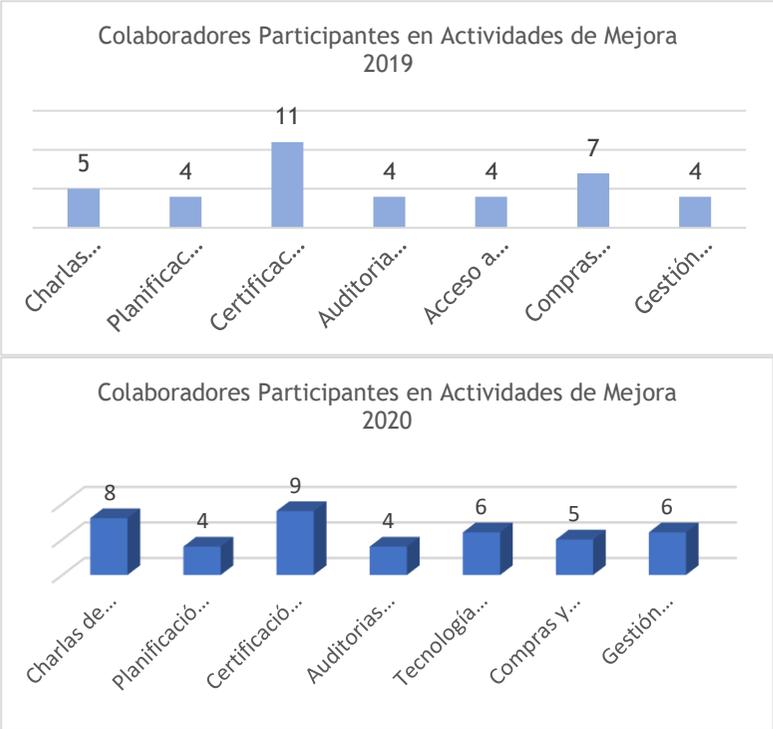
Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
Opinión del personal respecto a:										
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>La imagen global y el rendimiento de la organización se mide a través de las encuestas que realiza la organización:</p>  <table border="1"><caption>Percepción del empleado sobre "Cumplimiento de las normas contribuye a elevar la credibilidad y la imagen de la institución"</caption><thead><tr><th>Año</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>2018</td><td>98%</td></tr><tr><td>2019</td><td>98%</td></tr><tr><td>2020</td><td>99%</td></tr></tbody></table>	Año	Porcentaje	2018	98%	2019	98%	2020	99%	
Año	Porcentaje									
2018	98%									
2019	98%									
2020	99%									

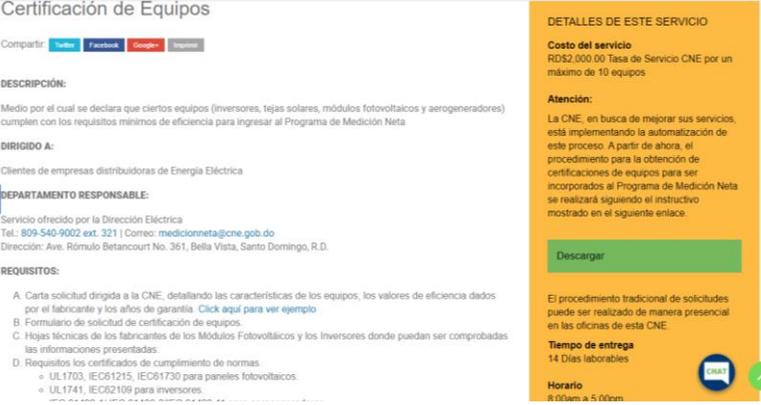
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
	<p data-bbox="907 231 1496 316">Percepción del empleado sobre "Cumplimiento de las normas contribuye a elevar la credibilidad y la imagen de la institución"</p> <table border="1" data-bbox="815 209 1588 624"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="958 719 1444 775">Percepción del empleado sobre "La imagen y rendimiento de la organización"</p> <table border="1" data-bbox="815 697 1588 1169"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="786 1214 976 1241">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="835 1286 1518 1382" style="list-style-type: none"> 1. Informes Encuesta de Clima Laboral 2019 (Pág. 15). 2. Informe Encuesta de Clima Laboral 2020 (Pág. 15). 3. Informes Encuesta Buzón Cliente Externo 2019-2020. 	Año	Porcentaje	2018	98%	2019	98%	2020	99%	Año	Porcentaje	2018	98%	2019	97%	2020	99%	
Año	Porcentaje																	
2018	98%																	
2019	98%																	
2020	99%																	
Año	Porcentaje																	
2018	98%																	
2019	97%																	
2020	99%																	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>El nivel de involucramiento se mide a través de las encuestas de clima laboral.</p>  <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Encuesta Clima Laboral 2019 (Pág. 24) 2. Informe de Encuesta de Clima Laboral 2020 (Pág. 24) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																																
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>En 2019 el 99% de los colaboradores encuestados entendieron que las herramientas de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, facilitaban el trabajo y ayudaban a elevar su desempeño, en la encuesta aplicada en 2020 se evidencia un nivel de satisfacción de un 99% de los colaboradores en su participación a fin de impulsar cambios innovadores en sus áreas para mejorar su forma de trabajar. En 2020 un total de 42 empleados participaron en reuniones de actividades de mejora de los procesos usando la herramienta de lluvias de ideas.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Colaboradores Participantes en Actividades de Mejora 2019</p> <table border="1"> <tr><th>Actividad</th><th>Participantes</th></tr> <tr><td>Charlas...</td><td>5</td></tr> <tr><td>Planificac...</td><td>4</td></tr> <tr><td>Certificac...</td><td>11</td></tr> <tr><td>Auditoría...</td><td>4</td></tr> <tr><td>Acceso a...</td><td>4</td></tr> <tr><td>Compras...</td><td>7</td></tr> <tr><td>Gestión...</td><td>4</td></tr> </table> <p>Colaboradores Participantes en Actividades de Mejora 2020</p> <table border="1"> <tr><th>Actividad</th><th>Participantes</th></tr> <tr><td>Charlas de...</td><td>8</td></tr> <tr><td>Planificació...</td><td>4</td></tr> <tr><td>Certificació...</td><td>9</td></tr> <tr><td>Auditorías...</td><td>4</td></tr> <tr><td>Tecnología...</td><td>6</td></tr> <tr><td>Compras Y...</td><td>5</td></tr> <tr><td>Gestión...</td><td>6</td></tr> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Laboral 2019 (Pág. 10 y 11) Informe Encuesta de Clima Laboral 2020 (Pág. 10 y 11) Relación de Participación de los colaboradores en Lluvia de Ideas como Herramienta de Mejora de los Procesos. 	Actividad	Participantes	Charlas...	5	Planificac...	4	Certificac...	11	Auditoría...	4	Acceso a...	4	Compras...	7	Gestión...	4	Actividad	Participantes	Charlas de...	8	Planificació...	4	Certificació...	9	Auditorías...	4	Tecnología...	6	Compras Y...	5	Gestión...	6	
Actividad	Participantes																																	
Charlas...	5																																	
Planificac...	4																																	
Certificac...	11																																	
Auditoría...	4																																	
Acceso a...	4																																	
Compras...	7																																	
Gestión...	4																																	
Actividad	Participantes																																	
Charlas de...	8																																	
Planificació...	4																																	
Certificació...	9																																	
Auditorías...	4																																	
Tecnología...	6																																	
Compras Y...	5																																	
Gestión...	6																																	

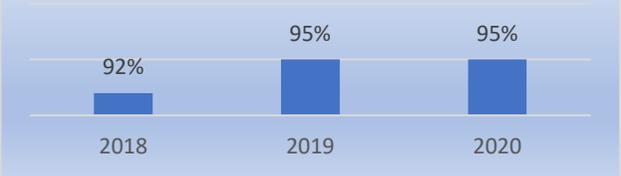
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Me siento comprometido con un comportamiento ético en el desempeño de mis funciones</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima 2019 (pág. 16). Informe Encuesta de Clima 2020 (pág. 16). 	Año	Porcentaje	2018	99%	2019	99%	2020	99%	
Año	Porcentaje									
2018	99%									
2019	99%									
2020	99%									
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Porcentaje de percepción de los empleados sobre "la institución cuenta con canales y medios adecuados para mantener una fluida comunicación con los empleados"</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de 2019 (pág. 21). Informe de Encuesta de Clima Laboral 2020 (Pág. 21). 	Año	Porcentaje	2018	96%	2019	98%	2020	98%	
Año	Porcentaje									
2018	96%									
2019	98%									
2020	98%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta Sobre el Conocimiento de la Ética Institucional y el Compromiso Social de la Organización. 	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>En la encuesta de clima laboral y la participación de los colaboradores en los procesos de mejora del Sistema de gestión de la Calidad se muestran los resultados.</p>  <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Laboral 2019 (pág. 10) Informe de Encuesta de Clima Laboral 2020 (pág. 10) Relación de Participación de los colaboradores en Lluvia de Ideas como Herramienta de Mejora de los Procesos. 	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Se realizan encuestas para conocer la percepción en el impacto de la digitalización y contamos con plataformas tecnológicas para un mejor desempeño organizacional.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plataformas tecnológicas: INTRANET “Comunidad CNE”, Pantalla del Laserfiche e ISOTools/ Pantalla 3S/ Pantalla del sistema de soportes. 2. Contratos y licencias, documentos de compra. 3. Resultados encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios publicados pág. 25-27 2019-2021/ Resultados encuestas de percepción del servicio cliente externo 2019-2021. <p>Actualmente y en miras de agilizar el tiempo de respuesta a los clientes y mejorar nuestros servicios, se encuentra disponible en la página web de la Comisión Nacional de Energía, el servicio de Certificación de Equipos Automatizados.</p> <p>Además, en las encuestas de Clima Laboral 2019 y 2020, el 99% de nuestros colaboradores expresaron sentirse comprometidos a mejorar la calidad de los servicios.</p>  <p>Se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe encuesta de Clima Laboral 2020 (pág. 10) 	

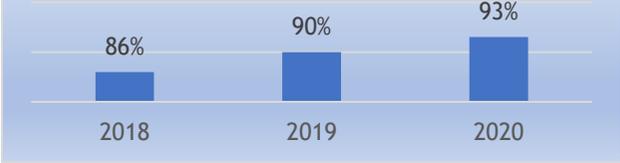
2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) 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>En 2019 el 95% de los colaboradores entrevistados percibieron que los directivos de la organización tienen la capacidad suficiente de dirigir los equipos de trabajo. Los colaboradores encuestados en 2020 consideraron con un 97% de satisfacción en cuanto al manejo de su supervisor en este aspecto.</p> <table border="1"> <caption>Percepción de los empleados sobre "capacidad de los directivos para dirigir equipos de trabajo"</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe encuesta Clima Laboral 2019 (pág. 17). Informe encuesta Clima Laboral 2020 (Pág. 17). 	Año	Porcentaje	2018	94%	2019	95%	2020	97%	
Año	Porcentaje									
2018	94%									
2019	95%									
2020	97%									
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía cuenta con un SGC certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, así se muestran los resultados de las encuestas de clima laboral:</p> <table border="1"> <caption>El SGC contribuye a elevar la calidad de los servicios que ofrece la organización</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Encuesta Clima Laboral 2019 (pág. 10). Informe encuesta Clima Laboral 2020 (pág. 10). 	Año	Porcentaje	2018	99%	2019	99%	2020	99%	
Año	Porcentaje									
2018	99%									
2019	99%									
2020	99%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Considero que la evaluación del desempeño aplicada en la organización refleja la realidad de mi desempeño en el puesto de trabajo</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Percepción d los empleados sobre "Siento mas carga laboral que mis compañeros"</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Encuesta Clima 2019 (Pág. 20 y 25). Informe Encuesta Clima 2020 (Pág. 20 y 25). 	Año	Porcentaje	2018	92%	2019	95%	2020	95%	Año	Porcentaje	2018	6%	2019	6%	2020	5%	
Año	Porcentaje																	
2018	92%																	
2019	95%																	
2020	95%																	
Año	Porcentaje																	
2018	6%																	
2019	6%																	
2020	5%																	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>En la encuesta de Clima Organizacional aplicada en 2019, el 97% de los colaboradores expresó recibir por parte de la institución las capacitaciones necesarias para su desarrollo profesional, asimismo en 2020 obtuvimos el mismo resultado positivo.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe encuesta Clima Laboral 2019 (pág. 18). Informe encuesta Clima Laboral 2020 (pág. 18). 																	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Porcentaje de percepción sobre "La institución cuenta con canales y medios adecuados para mantener una fluida comunicación con los empleados"</p>  <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima 2019. (pág. 21). Informe Encuesta de Clima 2020 (Pág. 21). 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En 2019 el 95% de los colaboradores manifestó que la organización reconoce el desempeño sobresaliente. Asimismo, en la encuesta realizada en 2020, nos mantuvimos con el mismo grado de satisfacción.</p>  <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe encuesta Clima Laboral 2019 (pág. 19) Informe encuesta Clima Laboral 2020 (pág. 19) 	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La encuesta realizada en 2019 así como en la del 2020, el 99% de los colaboradores manifestaron estar comprometidos con el enfoque organizacional relacionado con la mejora continua y la innovación de los procesos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe encuesta Clima Laboral 2019 (pág. 11). Informe encuesta Clima Laboral 2020 (pág. 11). 	

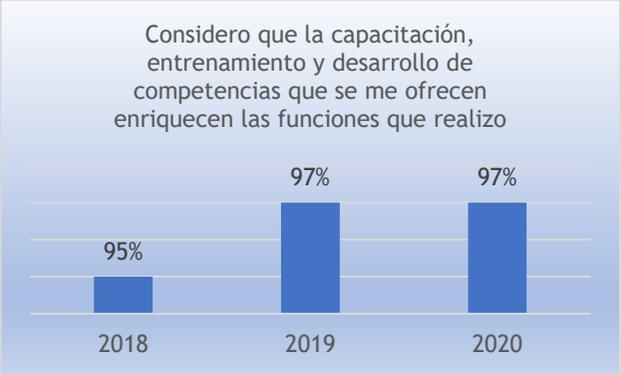
3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
Opinión del personal respecto a:										
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Percepción de los empleados sobre "El ambiente en mi área de trabajo es agradable y las relaciones interpersonales son de franca cortesía"</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Encuesta Clima Laboral 2019 (Pág. 23). Informe encuesta Clima Laboral 2020 (pág. 23). 	Año	Porcentaje	2018	86%	2019	90%	2020	93%	
Año	Porcentaje									
2018	86%									
2019	90%									
2020	93%									
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>La CNE mantiene un registro de los permisos y facilidades de los que goza el personal 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 las siguientes gráficas:</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2018	89%	2018	90%	2020	93%	
Año	Porcentaje									
2018	89%									
2018	90%									
2020	93%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Percepción de los empleados acerca de "El enfoque de los problemas sociales"</p>  <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Encuesta Clima Laboral 2019 (Pág. 23). Informe encuesta Clima Laboral 2020 (pág. 23). 	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Porcentaje de recepción de los empleados sobre " La igualdad de oportunidades y el trato justo en la institución"</p>  <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Encuesta Clima Laboral 2019 (pág. 30) Informe encuesta Clima Laboral 2020 (pág. 30). 	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>En este aspecto la encuesta aplicada en 2019, presentó un grado de un 95% de aceptación entre compañeros y ambiente laboral. Los colaboradores encuestados en 2020 expresaron que dentro de la institución existen condiciones de seguridad e higiene que les permiten realizar su trabajo eficientemente, obteniendo este aspecto un 97%.</p>  <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Clima Laboral 2019. (Pág. 22 y 23). Informe Clima Laboral 2020 (Pág. 22 y 23). 	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
Opinión del personal respecto a:										
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>En 2019 el 97% de los colaboradores manifestó sentirse satisfecho con la capacitación, entrenamiento y el desarrollo de competencias que ofrece la organización. En la encuesta aplicada en 2020, se mantiene una tendencia positiva manteniendo un nivel de satisfacción de 97% de nuestros colaboradores expresando que en la institución se promueve una cultura de profesionalización relacionada con sus competencias y desarrollo profesional.</p> <div data-bbox="804 740 1426 1117" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Considero que la capacitación, entrenamiento y desarrollo de competencias que se me ofrecen enriquecen las funciones que realizo</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Encuesta Clima Laboral 2019. (Pág. 18). Informe encuesta Clima Laboral 2020 (pág. 18). 	Año	Porcentaje	2018	95%	2019	97%	2020	97%	
Año	Porcentaje									
2018	95%									
2019	97%									
2020	97%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Una de las dimensiones de la encuesta de Clima Laboral aplicada por la CNE mide el nivel de empoderamiento o autonomía en la toma de decisiones de nuestros colaboradores donde el 98% expresó sentirse 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 manifestaron sentirse motivados a participar en las actividades y proyectos de su área de trabajo y de la institución.</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta Clima Laboral 2019 (Pág. 24 y 27). 2. Informe encuesta Clima Laboral 2020 (pág. 24 y 27). 									
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	 <p>Considero que la capacitación, entrenamiento y desarrollo de competencias que se me ofrecen enriquecen las funciones que realizo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta Clima Laboral 2019 (Pág. 18). 2. Informe Encuesta Clima 2020 (Pág. 18). 	Año	Porcentaje	2018	95%	2019	97%	2020	97%	
Año	Porcentaje									
2018	95%									
2019	97%									
2020	97%									

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>El índice de absentismo laboral planteado para las mediciones de desempeño tiene una media anual menor o igual a 0.50 %. La siguiente gráfica muestra el comportamiento del absentismo por mes durante el año 2020, se evidencia un aumento en el mes de Julio a 0.60% por un brote del virus Covid-19 entre los colaboradores de la institución.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mediciones índices de absentismo de personal.2. Medicines de índices de rotación de personal.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Según la tendencia mostrada en 2019 y 2020, los colaboradores de la Comisión Nacional de Energía mostraron tener un alto nivel de participación en la ejecución de tareas relacionadas con los procesos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Medición de Nivel de Involucramiento de las Personas en Actividades de Mejora.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>El número de dilemas éticos reportados es de un 0%, ya que hasta la fecha no se han existido casos reportado de posibles conflictos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lista de asistencia y acta de reunión Comité de Ética Pública. 2. Política Conflicto de Interés. 	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Medición de la Participación Voluntaria en Actividades de Compromiso Social. 2. Evidencias de Jornadas. 	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Dando cumplimiento al plan de capacitación el departamento de Recursos Humanos realiza diversas capacitaciones para el personal, adicional a esto se realizan las encuestas para medir la percepción.</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitación a curso “Servicio al Cliente” 2. Invitación Charla Virtual “Cortesía Telefónica” 3. Informe Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo 2019-2021. 	

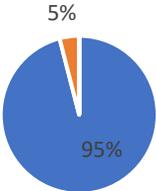
2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora						
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>El rendimiento de los empleados y su nivel de productividad se mide mediante las evaluaciones de desempeño,</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Evaluación de Desempeño 2. Índice de Rendimiento Individual. 							
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<div data-bbox="808 539 1429 868" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Uso de la Tecnología de la Información Por Personas</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cant. de Empleados</td> <td>229</td> </tr> <tr> <td>Empleados por comp.</td> <td>225</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relación del Uso de la Tecnología de la Información en la CNE. 	Categoría	Valor	Cant. de Empleados	229	Empleados por comp.	225	
Categoría	Valor							
Cant. de Empleados	229							
Empleados por comp.	225							
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicador de Eficacia de actividades formativas. 2. Informe Trimestral de Capacitación. 3. Plan de Capacitación 2021. 							
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Medición de la Participación Voluntaria en Actividades de Compromiso Social. 2. Evidencias de Jornadas. 							

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

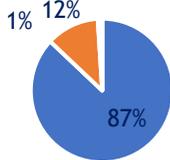
Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

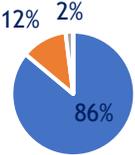
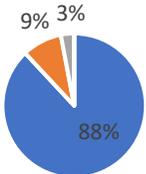
Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p>														
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>La CNE impacta de forma positiva en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes contribuyendo al desarrollo sostenible.</p> <div data-bbox="808 488 1532 906" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Impacto de la actividad realizada por la CNE (conferencia, Charla, Servicio) de acuerdo a sus necesidades y expectativas</p>  <table border="1" style="margin: 0 auto; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Las acciones que ha realizado la organización han impactado positivamente, en los resultados de la 6ta. encuesta de Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de los 98% de los encuestados, manifiestan que los aportes de la CNE impactan de manera positiva su calidad de vida y de la sociedad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2021. 2. Operativo Covid-19/Jornada Reforestación/Jornada Limpieza Costas/Informe personas charladas Programa Difusión/Donaciones “Hogar Escuela Santo domingo Savio” 3. Matriz de Ayuda. 	Categoría	Porcentaje	Muy bueno	95%	Bueno	5%	Regular	0%	Malo	0%	Muy Malo	0%	
Categoría	Porcentaje													
Muy bueno	95%													
Bueno	5%													
Regular	0%													
Malo	0%													
Muy Malo	0%													

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>La organización mantiene un alto nivel de reputación como empleadora contribuyendo a la sociedad en general dentro del sector energético y el estado, esto se puede demostrar mediante los resultados de las encuestas que se realizan en la organización, por ejemplo, en la de Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2021, el 98% de los encuestados valoraron positivamente este criterio.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Clima Laboral 2020. 2. Resultados Encuesta Grupos de Interés/ Tendencia Encuesta Grupos de Interés 2019-2021. 3. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2019-2021. 	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>En la CNE como apoyo a personas en situación de desventaja seguimos dando continuidad a nuestro programa “Motívate a Donar”, el cual tiene como objetivo incentivar a nuestro personal a dar una mano amiga a quienes más lo necesitan.</p> <p>Este año 2021 se donaron juguetes al “Hogar Escuela Santo Domingo Savio”, llevando alegría a niños de escasos recursos, además se otorgaron ayudas económicas en respuesta a solicitudes de diferente ámbito, así como a personas de escasos recursos que fueron afectados por la pandemia.</p> <p>Además, se realizó un aporte para la realización de la 6ta Edición del Premio Nacional de “Producción más Limpia”, mecanismo utilizado por el Ministerio de Medio Ambiente para promover e incentivar a las empresas y entidades a avanzar hacia un uso sostenible de los recursos en el país.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Donaciones “Hogar Escuela Santo Domingo Savio’ 2. Matriz de ayuda. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>Cómo considera el impacto económico en la sociedad generado a través de los servicios y programas ofrecidos por la CNE?</p> <table border="1"> <caption>Distribución de respuestas sobre el impacto económico</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comparativo de Inversiones en Energías Renovables e Incentivos de la Ley 57-07/ Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés. 2. Resultados Encuesta Grupos de Interés. 3. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2021. 	Categoría	Porcentaje	Muy bueno	89%	Bueno	9%	Regular	2%	Malo	0%	Muy Malo	0%	
Categoría	Porcentaje													
Muy bueno	89%													
Bueno	9%													
Regular	2%													
Malo	0%													
Muy Malo	0%													
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<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 nuestros colaboradores.</p> <p>La institución cerró el primer trimestre del presente año 2021 con una calificación por encima de los 90 puntos dentro del Sub portal de Transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), por garantizar la estandarización y eficiencia en sus servicios.</p>													

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
	<p data-bbox="902 268 1442 320">Cómo percibe la transparencia el libre acceso a la información de parte de la CNE?</p>  <table border="1" data-bbox="869 564 1480 592"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="790 663 981 691">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="842 735 1554 970" style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo 2019-2021/ Encuesta Clima Laboral 2019-2020 2. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2019-2021/Resultados Encuesta Grupos de Interés, Comparativo y tendencia. 3. Ranking Global de las Instituciones Públicas. 	Categoría	Porcentaje	Muy bueno	87%	Bueno	12%	Regular	1%	Malo	0%	Muy Malo	0%	
Categoría	Porcentaje													
Muy bueno	87%													
Bueno	12%													
Regular	1%													
Malo	0%													
Muy Malo	0%													
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	El impacto social en relación con la sostenibilidad del medio ambiente que refleja la CNE es ponderado de manera satisfactoria por la sociedad, esto lo podemos evidenciar en los resultados de la encuesta de percepción relacionada a este punto, donde un 97% de nuestros ciudadanos/clientes consideraron como “Excelente” o “Bueno” el impacto en la sociedad y los aportes de la CNE a la sostenibilidad del medio ambiente.													

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
	<p data-bbox="891 193 1451 277">Cómo considera el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos y el aporte de la CNE a la sociedad en sentido general?</p>  <table border="1" data-bbox="875 501 1480 528"> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>Bueno</td> <td>Regular</td> <td>Malo</td> <td>Muy Malo</td> </tr> </table> <p data-bbox="913 572 1429 657">Cómo considera el impacto de la sociedad y los aportes de la CNE a la sostenibilidad medioambiental?</p>  <table border="1" data-bbox="875 900 1480 927"> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>Bueno</td> <td>Regular</td> <td>Malo</td> <td>Muy Malo</td> </tr> </table> <p data-bbox="790 1034 981 1061">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="842 1107 1554 1305" style="list-style-type: none"> 1. Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés. 2. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2021 / Resultados de encuesta Grupos de Interés. 3. Sistema Fotovoltaico CNE/ Fotos Bunker. 	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	
Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo								
Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo								

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
<p>7) Opinión pública 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>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 Según los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo de la CNE, de noviembre 2019 a noviembre 2020, el 100% de los encuestados expresan la total satisfacción en relación con la transparencia y calidad de la información que estos solicitan en la institución. También podemos mencionar que el 98% de los ciudadanos encuestados consideran “Excelente” o “Bueno” en cuanto a la percepción de los ciudadanos en relación a la transparencia y libre acceso a la información de la CNE.</p> <div data-bbox="792 611 1503 970" data-label="Figure"> <p>Cómo percibe la transparencia el libre acceso a la información de parte de la CNE?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy bueno</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo noviembre 2019-2021. 2. Encuesta Clima Laboral 2019-2020. 3. Comparativo Evolución de la Encuesta de Grupos de Interés/ Resultados Encuesta Grupos de Interés. 	Categoría	Porcentaje	Muy bueno	87%	Bueno	12%	Regular	1%	Malo	0%	Muy Malo	0%	
Categoría	Porcentaje													
Muy bueno	87%													
Bueno	12%													
Regular	1%													
Malo	0%													
Muy Malo	0%													

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>La institución cuenta desde el año 2012 con una planta solar compuesta por 88 módulos fotovoltaicos de 250 Wp c/u, la cual tiene una capacidad instalada de 22 kWp.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proyección de producción energía solar/ Noticia en nuestra página web. 2. Comunicado por parte de la empresa Green Love, Correos de motivar al personal a reciclar y fotos. 3. Jornada de limpieza de costas y reforestación. 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<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, a nivel nacional esto se puede evidenciar con actividades que secundan la calidad de nuestras relaciones.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Noticias en la página instituciones de estas relaciones. 2. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2021 / Encuesta grupos de interés, Comparativo y tendencia. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<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. Como resultado de las mediciones para el periodo 2020-2021 la percepción positiva fue de un 100%.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Grado de Cobertura Positiva 2. Informe Estudio de medios de comunicación 2020-2021 	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La organización cuenta con un programa de ayuda para la minoría étnica y personas socialmente desfavorecidas, en ese sentido han recibido ayuda hogares crea, fundación AVANCE, Parroquia Santa Maria Madre de Dios, Fundación Pasito de alegría Fundación Escuelita Rayo de Sol, entre otros.</p> <p>La CNE como empleador da oportunidad a personas de otras etnias y al mes de mayo 2021 tenemos 284 colaboradores de los cuales son 281 dominicanos y 3 extranjeros de nacionalidad venezolana e Italiana, por lo que contamos con un 1.6% de empleados de otras nacionalidades o etnias.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relación de empleados por nacionalidad y género. 2. Matriz de ayuda. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>Se desarrollan Proyectos de apoyo y también se integra al personal en las diversas actividades que se realizan de carácter filantrópico, también se realizan donaciones.</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicado por parte de la empresa Green Love, Correos de motivar al personal a reciclar y fotos. 2. Donación de juguetes, Jornada de limpieza de playa y reforestación. 3. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional/ Noticias IRENA. 	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>La organización cuenta con el Programa de Difusión de Eficiencia Energética con sus Charlas de Uso Eficiente y Ahorro de la Energía, la cual forma parte de la labor que realiza la CNE para el intercambio de conocimientos.</p> <p>La Comisión Nacional de Energía 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Numero de conferencias / coloquios 2. Estadísticas Charlas Eficiencia Energética/ Informes de actividades. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La CNE mantiene actualizado a sus colaboradores en temas variados de interés general en este caso prevención de riesgos de salud, charlas sobre el coronavirus en la que participaron 99 personas de la comunidad, un operativo de realización de prueba rápida de COVID-19 a más de 288 personas entre empleados y familiares.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Medición Charla informativa. 2. Resultados de Operativo COVID-19. 3. Charla de prevención COVID-19/ Convocatoria Operativo COVID-19 2021. 	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>La medición de la responsabilidad social se refleja con los 88 módulos fotovoltaicos de 250 Wp c/u instalados en la institución, con una capacidad instalada de 22 kWp. En noviembre del año pasado la CNE realizó la donación de un sistema fotovoltaico en el centro comunitario Monte Bonito-Sur Futuro de Padre Las Casas, Azua, para abastecer su demanda de energía eléctrica y garantizará su sostenibilidad. Los equipos instalados fueron 16 paneles de 400 wp y un inversor hídrido de 5.75 KWn, adiona a esto se mide la percepción de la satisfacción de los ciudadanos cliente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema Fotovoltaico CNE 2. Sistema Fotovoltaico Monte Bonito 3. Medición de la Satisfacción de Charlas/ Medición de Charlas por Género/Medición de la Responsabilidad Social. 	

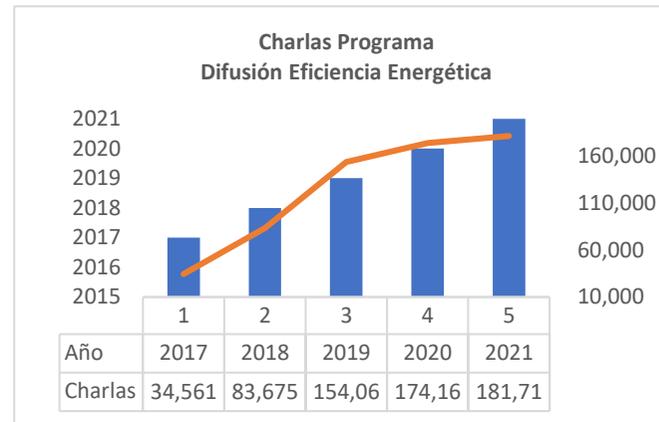
CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: servicios o producto y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Los resultados en términos de cantidad y calidad de los servicios ofrecidos se pueden representar con la prestación de los servicios de la institución:</p> <p>Con el programa de medición neta, en el que se han otorgado certificaciones a 6,951 ciudadanos a marzo de 2021, en la Gestión de Incentivos Fiscales, en la que se han solicitado 11,519 autorizaciones de incentivos fiscales (importaciones, crédito fiscal, ITBIS), con las solicitudes de 82 concesiones provisionales y 26 concesiones definitivas para el desarrollo de proyectos de generación de electricidad a partir de fuentes renovables de energía y no renovables, con el Sistema de Información Energética Nacional (SIEN) en el que se recibieron 190 solicitudes sobre información estadística del sector energético de República Dominicana.</p> <p>También con el mantenimiento del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) la Oficina de Acceso a la Información donde la CNE han recibido 708 solicitudes a mayo de 2021, las que se han tramitado de manera eficiente y eficaz de cara al usuario, como se representa en la evolución del siguiente gráfico:</p> <p>Con el Programa de Difusión de Eficiencia Energética impartiendo charlas a 181,175 niños y adultos para</p>	

concienciarlos sobre el uso eficiente y ahorro de energía, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:



Se evidencia en:

- I. Estadísticas resultados cantidad servicios.

2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

Los resultados en términos de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios ofrecidos se pueden representar con las estadísticas de los servicios prestados desde la CNE en el programa de medición neta, Incentivos fiscales, otorgamiento de concesiones provisionales y definitivas, con el Sistema de Información Energética Nacional (SIEN) y las solicitudes recibidas y respondidas por el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).

Se evidencia en:

- I. Estadísticas resultados impacto en la sociedad.

<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Los resultados del Benchmarking se mantienen hasta en un 100%, lo que se puede verificar en la matriz de análisis comparativo y en el gráfico siguiente:</p>  <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Evaluación Comparativa Benchmarking 2017-2021. 	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La CNE mantiene el grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización con 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> <ol style="list-style-type: none"> I. Evaluación comparativa alianzas y acuerdos. 	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Los resultados de las inspecciones se han mantenido en un 100%, en las evaluaciones anuales de la Carta Compromiso al Ciudadano y las auditorías externas realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de auditoría de la Carta Compromiso al Ciudadano. 2. Auditorías internas y externas SGC. 3. Planes de mejora auditorías SGC. 	

<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Con la implementación de la automatización de los Certificados de Equipos del Programa de Medición Neta, a pesar del poco tiempo que lleva implementado, se han descargado 4 certificaciones, evidenciando un gran resultado de esta innovación.</p> <p>Con la migración a office 365, se tiene un correo al cual se puede acceder desde cualquier equipo informático y permite el ingreso a aplicaciones de office como MS TEAMS, GOOGLE DRIVE, otros, convirtiéndose en una herramienta colaborativa necesaria, sobre todo en estos tiempos donde el trabajo a distancia es una necesidad y/o una opción. Esta migración ha impactado positivamente, ya que han bajado los reportes de incidencia significativamente como se puede ver en la siguiente tabla:</p> <div style="text-align: center;"> <p>Reporte Incidencias 2021</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes/2021</th> <th>Incidencias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Marzo</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estadísticas Programa de Medición Neta. 2. Migración Office 365. 3. Reporte de Incidencias. 	Mes/2021	Incidencias	Marzo	7	Abril	5	Mayo	1	
Mes/2021	Incidencias									
Marzo	7									
Abril	5									
Mayo	1									
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>La firma del Pacto Eléctrico da paso a una reforma del sector energético nacional.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pacto Eléctrico. 									

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La eficiencia de la organización la podemos ver a través de las evidencias presentadas, a saber:</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estadísticas, Presupuesto e Informe de ejecución presupuestaria. 2. Plan Operativo Recursos Humanos. / Ejecución Plan de Capacitación. 3. Plan Operativo Dirección Administrativa Financiera. 									
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Las mejoras e innovaciones de procesos se reflejan con las descargas de los certificados de equipos del programa de medición neta.</p> <p style="text-align: center;">Programa Medición Neta</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Tipo de solicitud</th> <th>cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vía correo electrónico</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>Descargas automáticas</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>88</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estadísticas Programa de Medición Neta. 	Tipo de solicitud	cantidad	Vía correo electrónico	84	Descargas automáticas	4	TOTAL	88	
Tipo de solicitud	cantidad									
Vía correo electrónico	84									
Descargas automáticas	4									
TOTAL	88									

<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>La matriz de análisis comparativo refleja un 100% de los benchmarking/benchlearning desarrollados con otras organizaciones.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Estadísticas Resultados Benchmarking/Benchlearning.</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>La eficacia de las alianzas se verifica en el grado de cumplimiento de hasta un 100% de estas alianzas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Estadísticas Cumplimiento Contratos/Acuerdos CNE.</p>	
<p>Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)</p>	<p>Se evidencia en:</p> <p>I. Automatización proceso Medición Neta.</p>	
<p>5) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Los resultados de la evaluaciones o las auditorías reflejan en las auditorías que se realizan a los procesos de forma semestral en cumplimiento al Sistema de gestión de la Calidad certificado que prosee la CNE desde el año 2013.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Informes Auditorías Internas 2020-2021.</p>	

<p>6) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Los resultados de reconocimientos a se verifican con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de la certificación respecto a la Norma ISO 9001:2015, se mantiene desde el 2013 hasta la fecha 2021. • La participación anualmente en el Premio Nacional a la Calidad, obteniendo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 2020: Medalla de Oro ✓ 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 y ✓ Reconocimiento por Prácticas Promisorias. ✓ 2011: Medalla de Plata <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificados ISO. 2. Certificados Premio Nacional a la Calidad. 	
<p>7) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>A pesar de ser un año particular, durante el 2020 se cumplieron los objetivos financieros en un 88%.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estadísticas cumplimiento presupuesto / Estados Financieros / Ejecuciones presupuestarias. 	

<p>8) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Los resultados de impacto al menor costo posible en relación al costo efectividad queda plasmado en el informe de rendimiento financiero donde se obtuvo para el 2019 un efectivo equivalente a RD\$ 285,063,801 y para el 2020 RD\$ 304,478,351, logrando mayor rendimiento para este último año.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Estado Rendimiento Financiero 2019-2020.</p>	
--	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.