

# **GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF (BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

## **NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

Comisión Nacional de Energía

## **FECHA:**

13 de mayo de 2022

## 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>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).</p>	<p>La CNE Cuenta con la planificación estratégica 2021-2024, en dicha planificación está contemplada la misión y la visión. Al momento de realizar dicha planificación han sido tomados en cuenta los grupos de interés y los empleados.</p> <p>Anualmente como parte del Sistema de Gestión de la Calidad (certificado bajo la norma ISO 9001:2015), se recogen las necesidades y expectativas de los grupos de interés y empleados, debido al Covid-19, desde el año 2020 no se están realizando las reuniones presenciales con los grupos de interés, sin embargo, esa comunicación se mantiene de forma escrita, remitiendo una comunicación institucional indagando sobre sus necesidades y expectativas, y así poder recibir su retroalimentación sobre como la organización puede mantener satisfecho a estas partes interesadas.</p> <p>La misión, visión y valores están disponibles para los grupos de interés a través de la página web institucional, áreas de recepción y promocionados en las redes sociales y los carnets de los colaboradores.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan estratégico 2021-2024/ Comunicaciones remitidas a los grupos de interés. 2021 y 2022/ Comunicaciones recibidas de los grupos de interés. Año 2021 y 2022/ Cronograma de trabajo para la formulación del Plan Estratégico Institucional.</li> <li>2. Misión, Visión y Valores/ Socialización de la Misión, Visión y Valores.</li> <li>3. Estrategia Nacional de Desarrollo (END), objetivo 3.2 del tercer eje.</li> </ol> <p>El Plan Estratégico 2021-2024 establece valores de la organización, que están alineados con la misión y la visión y leyes y mandatos aplicables a la CNE. Estos están a la disposición de todos los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Estratégico 2021-2024.</li> <li>2. Misión, Visión y valores de la CNE/ Link Página Web. <a href="https://www.cne.gob.do/inicio/sobre-nosotros/quienes-somos/">https://www.cne.gob.do/inicio/sobre-nosotros/quienes-somos/</a></li> <li>3. Difusión valores por las redes sociales.</li> </ol> <p>Para la definición de nuestro marco institucional (misión, visión y valores) se tomó en cuenta la</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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>Estrategia Nacional de Desarrollo (END), específicamente el objetivo general 3.2 del tercer eje, el cual procura una “Energía confiable, eficiente y ambientalmente sostenible. La revisión de la misión, visión y valores se realiza cada vez que se hace la planificación estratégica, que es cada 3 años.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Misión, Visión y Valores/ Socialización misión, visión, valores.</li> <li>2. Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>3. Estrategia Nacional de Desarrollo (Tercer eje, objetivo general 3.2).</li> </ol>	
<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 revisa y comunica el pensamiento estratégico, así como también los objetivos estratégicos, por lo que en la reciente elaboración de la planificación estratégica 2021-2024 se conformaron equipos de trabajo, con la intención de integrarlos al proceso, de igual manera nuestro Pensamiento y objetivos estratégicos son comunicados y socializados a los grupos de interés por diversos canales, tales como: redes sociales, página web, Manual de Calidad, murales, carnets y carpeta pública.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos en las redes sociales, página web y correos internos para todos</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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).</p>	<p>los grupos de interés. 2020-2021-2022/ Socialización misión, visión y valores (colaboradores).</p> <p>2. Comunicación Plan Estratégico 2021-2024 para los grupos de interés/ Plan Operativo 2022.</p> <p>La organización contempla una revisión de su pensamiento estratégico, cada vez que se realiza la planificación estratégica. Para llevar a cabo esta tarea, se trabaja con un mapa de ruta institucional, definiendo las estrategias de corto, mediano y largo plazo, así como también la identificación de objetivos y estrategias trascendentales para la transformación de la institución y poder dar respuesta a los requerimientos continuos de nuestros grupos de interés. Los objetivos estratégicos institucionales se definen tomando en cuenta los Ejes Estratégicos, que están alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), para continuar con el cumplimiento de la misión, promoviendo una correcta optimización de los procesos en el sector público, siendo esto un tema transversal sobre el cual se fundamenta el Estado dominicano.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>1. Misión, Visión y Valores/ Socialización misión, visión, valores.</p> <p>2. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 / Análisis FODA/ Planes operativos</p>	

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>Departamento de Comunicaciones, Tecnología de la Información (ampliar en fase de visita).</p> <p>3. Matriz de Riesgos y oportunidades del Entorno / Matriz de Partes Interesadas, Identificación de Necesidades y expectativas/ Resumen de Necesidades de los clientes Internos y Externos.</p> <p>La organización trabaja continuamente en la prevención de la corrupción y también en identificar potenciales conflictos de interés, en ese sentido se ha elaborado una política de prevención de conflictos de intereses, que forma parte del Código de Ética Institucional (Pag.15), donde se indican las acciones a tomar en caso de que ocurran este tipo de situaciones. El Director Ejecutivo y el Director Administrativo han depositado sus declaraciones juradas, tal y como lo establece la Ley. Para el segundo trimestre del presente año se impartió el taller sobre Prevención de conflictos de interés, dirigido a todo el personal de la organización, este taller fue planificado y dictado conjuntamente entre la Dirección Jurídica y la Oficina de Acceso a la información.</p> <p>La organización en aras de mantener su compromiso con la ciudadanía, la transparencia y el fortalecimiento institucional, como promueve el programa de gobierno del presidente Luis Abinader mediante el decreto No. 36-21, el cual crea el Programa de Cumplimiento Regulatorio de las</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>Contrataciones Públicas en República Dominicana, ha iniciado la implementación de las Normas ISO 37001 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno y la ISO 37301 sobre Sistemas de Gestión de Cumplimiento Regulatorio.</p> <p>La Organización cuenta con buzones de quejas y denuncias, estos buzones son gestionados por la Sección de Acceso a la Información.</p> <p>Contamos con el Código de Ética Institucional, el cual ha sido socializado con el personal y forma parte de la inducción e integración de nuevos colaboradores a la organización.</p> <p>En la actualidad por mandato del decreto presidencia núm. 791-21 no están en funcionamiento los Comités de Ética en las instituciones públicas, sin embargo, en la CNE se mantiene la socialización del Manual de Ética y aplicando las herramientas con las que se cuentan por medio de este.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Código de Ética Institucional política/ Directrices Conflictos de Interés/ Curso Interpretación de la Norma ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno.</li> <li>2. Decreto núm.791-21, Decreto num.486-12 /Socialización Código de</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Ética Institucional/ Campañas Interna de valores y principios éticos.</p> <p>3. Declaraciones juradas Director Ejecutivo, Director Administrativo y Encargado de Compras/ Reunión de Inducción personal nuevo ingreso/ Buzón de Denuncias/ Política de Procedimiento del Buzón de Denuncia.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Desde la Dirección Ejecutiva se proyecta un ambiente de confianza y de puertas abiertas para que la comunicación entre los líderes/empleados y directivos fluya de forma natural, desde el año 2015 se le da continuidad al programa “<b>Encuentros con el Director</b>”, manteniendo su esencia, de ser un espacio aprovechado para que todos los colaboradores, no importa cuál sea su posición en la organización, tengan la oportunidad de interactuar con la alta dirección e intercambiar sus puntos de vistas y proponer mejoras.</p> <p>Se realizan actividades de integración, como fue la Gran Jornada Familiar de Reforestación CNE, donde participo parte del personal con sus hijos o familiar, desarrollada en el mes de diciembre del 2021, donde se pudo reforzar la confianza entre líderes/directivos y empleados.</p> <p>Adicional a esto constantemente se realizan reuniones con el personal, donde impera el respeto y la cordialidad fomentando el trabajo en equipo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>También el Departamento de Recursos Humanos coordina talleres donde el personal tiene la oportunidad de reforzar la confianza y lealtad, tales como Taller de inteligencia emocional, Gestión Efectiva de los Procesos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuentros con el Director.</li> <li>2. Fotos Jornada Familiar de Reforestación 2021.</li> <li>3. Reuniones sostenidas en los departamentos/ Fotos reuniones del personal.</li> </ol>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <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), y este año se está revisando a los fines de alinearla a los ejes estratégicos de la planificación estratégica y los planes operativos que se implementan cada año, tomando en cuenta las expectativas y necesidades de los grupos de interés, a través de las reuniones anuales que se realizan con ellos.</p> <p>La gestión por procesos se maneja con documentos controlados en el marco del sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO-9001: 2015. El Sistema de Gestión se maneja por la plataforma</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>tecnológica ISOTools, donde están contenidos todos los procesos dentro del alcance, lo que facilita el seguimiento y medición.</p> <p>La interacción de los procesos también la podemos evidenciar el mapa de procesos acorde a la Norma Internacional ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura Organizativa (FO-DRH-016) / Manual de Cargos (MN-DRH-003).</li> <li>2. Mapa de Procesos ISO 9001:2015/ Plan Estratégico 2021-2024/ Plataforma ISOTools.</li> <li>3. Retroalimentación de las necesidades y expectativas de los grupos de Interés 2020, 2021 y 2022.</li> </ol>	
<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 organización cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2015, con un enfoque basado en procesos, dentro del sistema contamos con el procedimiento de Medición y Análisis de Indicadores (PR DGC 011), donde están establecidos los objetivos y el tipo de seguimiento al cumplimiento de cada uno de los procesos.</p> <p>Como parte del seguimiento al desempeño e impacto de la organización, el Director Ejecutivo Ing. Edward Veras, realiza cada 6 meses las reuniones de Revisión por la Dirección donde participan todos los directores y encargados de</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>área. En estas reuniones la máxima autoridad monitorea el avance de los proyectos y a la vez evalúa toda la organización, tomando en cuenta las prioridades para la ejecución de los procesos y los logros de los objetivos generales de la institución.</p> <p>Con la implementación de la plataforma ISOTools que se utiliza para el seguimiento y monitoreo de los procesos, se ha facilitado y ha sido muy positivo el seguimiento y cumplimiento de los objetivos establecidos que están vinculados al cumplimiento de cada indicador por proceso.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Medición y Análisis de Indicadores (PR DGC 011)/ Informe de resultados de la medición de los Indicadores de Gestión de la Calidad 2021 y 2022/ Medición de los Objetivos de la Calidad-Plan de Calidad.</li> <li>2. Plan Operativo Institucional 2020, 2021 y 2022.</li> <li>3. Seguimiento Planes Operativos 2020, 2021 y 2022/ Seguimiento Plan estratégico 2021-2024.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 por la Comisión Nacional de Energía, se han definido los resultados cuantificables, que se manejan en el proceso de Planificación Estratégica, adicional a esto se monitorea, evalúa y controlan los avances logrados de los objetivos en todos los niveles de la organización. A estos fines, cada año se cuestiona a los grupos de interés para conocer sus expectativas y necesidades.</p> <p>También como parte de los controles establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, se mide y monitorea los indicadores de los procesos. También contamos con el Plan de Calidad donde se trabaja con un programa para el cumplimiento de los objetivos del propio Sistema, donde se evalúa su ejecución con miras a cumplir las necesidades y expectativas de los clientes y grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz Necesidades y Expectativas grupos de interés.</li> <li>2. Seguimiento Planes Operativos 2021/2022/ Seguimiento Plan Estratégico 2021-2022.</li> <li>3. Informe de resultados de la medición de los Indicadores de Gestión de la Calidad 2021-2022.</li> </ol>	
<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 cuenta con un sistema efectivo de control interno, ya que través de los planes operativos que maneja la Dirección de Planificación y Desarrollo se</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>revisan de forma trimestral el cumplimiento de todos los proyectos que manejan las áreas, siempre vinculados a la Planificación Estratégica de la organización.</p> <p>También la CNE en coordinación con la Contraloría General de la República, implementa las Normas Básicas de Control Interno.</p> <p>Adicional a esto cada año dando cumplimiento a la Norma ISO 9001:2015, implementada en toda la organización, se realiza con los dueños de los procesos una revisión a la Gestión de riesgos contemplados en el mapa de procesos y en el alcance establecido para el Sistema de Gestión de la Calidad certificado por la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes de cumplimiento del plan operativo 2021 y 2022/ Seguimiento del Plan Estratégico 2021.</li> <li>2. Análisis de Riesgo a los procesos Reevaluados al 2020, 2021 y 2022.</li> <li>3. Procedimientos Capacitación y Consultas Normas Básicas de Control Interno y Reuniones de avance Normas Básicas de Control Interno.</li> </ol>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de</p>	<p>Como una forma de mantener la mejora continua en la organización la CNE cada año aplica el Marco Común de Evaluación (CAF), para fortalecer y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>aplicar mejoras a la organización. Adicional a esto prepara la postulación al premio, producto de esto la CNE ha sido galardonada con 5 medallas de Platas y 5 medallas de Oro, en versiones anteriores. Contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentación del sistema de gestión de la calidad/ Certificaciones ISO 9001:2015/ Manual de Calidad ISO 2015/ Premios CAF.</li> <li>2. Informes de Auditorías Internas 2020, 2021 y 2022/ Informes de Auditoría Externa 2020 y 2021.</li> <li>3. Informes de la revisión del SGC 2020, 2021 y 2022.</li> </ol> <p>La CNE cuenta con los canales necesarios de difusión a nivel interno y externo. Mantener una comunicación con los colaboradores y los grupos de interés para la CNE, es un tema de mucha importancia, a estos fines cuenta con los canales necesarios de difusión como son: la herramienta del correo electrónico (Outlook), murales informativos en cada una de nuestras instalaciones, así como manejo de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.</p> <p>También los colaboradores reciben la síntesis diaria en sus correos electrónicos y la página web</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>contiene información disponible y actualizada a disposición de todos los ciudadanos clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación Interna/ Síntesis Diaria/Calidad en la Gestión te informa/Varios Outlook.</li> <li>2. Carpetas compartidas/Pantalla Página Web CNE.</li> <li>3. Interacción redes sociales/ Notas de prensa/ Murales/ Carnet de los empleados.</li> </ol> <p>La CNE dentro de su planificación estratégica 2021 mantiene como uno de sus valores “el trabajo en equipo”, esto se lleva a cabo como por ejemplo en los procesos que lidera la Dirección de Planificación y Desarrollo donde tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de los proyectos contemplados en los planes operativos y el Plan Estratégico.</p> <p>También el mismo 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, como por ejemplo las reuniones con las partes involucradas para la solución de las no conformidades, revisión de indicadores, gestión de riesgos, revisión por la dirección, las reuniones de auditorías internas y externas.</p> <p>También se forman comités institucionales multidisciplinarios y heterogéneos, como son:</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Comité de Planificación, Comité de Calidad, Comité de Compras, Comité Evacuación, Comité de TIC, Comité Mixto.</p> <p>Plataforma ISOTools para procesos, Laserfiche Form. y Laserfiche Client.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Estratégico 2021-2024/ Seguimiento a Planes Operativos 2020, 2021 y 2022.</li> <li>2. Memorándum o correo electrónico de conformación de los comités/ Reuniones del comité de calidad y demás comités/ Reuniones de lluvias de ideas para solucionar no conformidades.</li> <li>3. Plataformas tecnológicas: Laserfiche e ISOTools/ Mapa de procesos.</li> </ol> <p>La CNE cuenta con los canales necesarios de difusión a nivel interno y externo. Mantener una comunicación con los colaboradores y los grupos de interés para la CNE, es un tema de mucha importancia, a estos fines cuenta con los canales necesarios de difusión como son: la herramienta del correo electrónico (Outlook), murales informativos en cada una de nuestras instalaciones, así como manejo de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.</p> <p>También los colaboradores reciben la síntesis diaria en sus correos electrónicos y la página web</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>contiene información disponible y actualizada a disposición de todos los ciudadanos clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación Interna/ Síntesis Diaria/ Calidad en la Gestión te informa/ Varios Outlook.</li> <li>2. Carpetas compartidas.</li> <li>3. Pantalla Página Web CNE/ Interacción redes sociales/ Notas de prensa/ Murales/ Carnet de los empleados.</li> </ol>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2015 la CNE sustenta el compromiso de los líderes hacia la mejora y la innovación, ya que todas las acciones están enfocadas en fortalecer la prestación de los servicios y los procesos...</p> <p>Por décimo año consecutivo la CNE ha sido galardonada dentro del marco de la premiación al Premio Nacional de la organizado por el MAP.</p> <p>La alta dirección se reúne cada 6 meses, con el objetivo de evaluar el desempeño de los procesos y determinar las mejoras necesarias para fortalecer la institución. Estas reuniones se realizan con la presencia del Director Ejecutivo quien se encarga de establecer y consensuar con los responsables de los procesos el cumplimiento de las oportunidades de mejoras detectadas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Actualmente todos nuestros servicios están disponibles para los clientes de forma online. Vale resaltar que este proyecto inició con tan solo dos servicios, por lo que se puede evidenciar la mejora continua.</p> <p>Desde el año 2018, se viene implementando la Ventanilla Única para Energía, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, donde los clientes Pueden realizar las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Importación, a través de una sola plataforma.</p> <p>También trabajan el resultado de las auditorías internas y externas donde se subsanan las No conformidades y se implementan los planes de mejora.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificaciones ISO 9001:2015/ Premiaciones del Premio Nacional a la Calidad.</li> <li>2. Proyecto Ventanilla Única Incentivos/ Gestión de riesgo a los procesos FMEA.</li> <li>3. Revisión por la Dirección 2020, 2121 y 2022/ Resultados Auditorías internas 2020, 2121 y 2022/ Plan de Mejora Auditorias 2020, 2121 y 2022.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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, por lo que cuenta con las herramientas creadas para estos fines.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notas de Prensa publicadas medios impresos y digitales.</li> <li>2. Interacción en las redes Sociales.</li> <li>3. Participación en medios/ Boletín informativo “Que hacemos? / Comunicación Interna 2022/ Print screen grupo WhatsApp CNE.</li> </ol>	

**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
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <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>Desde la Dirección Ejecutiva se predica con el ejemplo, a través de los “Encuentros con el Director”, donde el personal de todos los niveles, tienen la oportunidad de expresar abiertamente como se sienten en sus áreas de trabajo y a la vez proponer mejoras para un mejor desempeño. También se mantiene 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.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>Los colaboradores también participan brindando apoyo en jornadas de labor social tales como: reforestación, Motívate a Donar. Adicional a esto se imparten las charlas de ahorro y eficiencia energética.</p> <p>También se predica con el ejemplo con la instalación del Sistema Fotovoltaico (paneles solares), que tiene el edificio de la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocatoria y fotos “Jornada de Reforestación/ ofrendas florales” / Programa “Encuentros con el Director”.</li> <li>2. Fotos Sistema Fotovoltaico CNE.</li> <li>3. Correos informando al personal sobre diversos temas.</li> </ol>	
<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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Los “Encuentros con el Director”, forman parte de una cultura de liderazgo y estos encuentros se convierten en un pilar en nuestra organización, porque los mismos sirven para promover la confianza mutua, apertura y el respeto entre los diferentes niveles (colaboradores, mandos medios y directivos. Esto es así porque estos encuentros se manifiestan en un ambiente de diálogo participativo y constructivo, esto ha influido a que la comunicación positiva sea constante y primordial para la solución de problemas y la toma de acciones que conlleven a la mejora continua. Al ser un espacio de diálogo abierto, se abordan todos los</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>temas, incluyen las necesidades individuales del personal presente, ya que sin ningún tipo de discriminación participaran desde el área de servicios generales, hasta los niveles directivos, con los mismos derechos de expresión y consulta.</p> <p>Se evidencia en;</p> <p>I. Encuentros con el director</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En la CNE se mantiene una comunicación constante con todos los colaboradores sobre temas que le son de su interés de acuerdo con sus responsabilidades a través de del Outlook, reuniones internas, en las reuniones de los “Encuentros con el Director”.</p> <p>La organización también promueve las actividades de integración, donde se aprovecha para compartir opiniones, experiencias y se estrechan los lazos entre los colaboradores, por ejemplo, en el día de la amistad, se realizan intercambios de mensajes y presentes a través del concepto de “Comparte un Mensaje de Amistad” también para el día internacional de la mujer, se realizan encuentros y se regalan rosas, como una forma de hacer una distinción al personal femenino en su día.</p> <p>Se realizan encuentros llamados “conoce tu CNE”, donde los encargados realizan un conversatorio con el personal donde abarcan temas relacionados al funcionamiento de las diferentes actividades y servicios que brinda la organización.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>En la página web contamos con una barra lateral que sirve de ayuda para personas especiales dándole mayor accesibilidad a la hora de navegar por nuestra página Web, el objetivo es darle mayor accesibilidad a la hora de navegar a aquellas personas que tienen limitaciones.</p> <p>También existe una gestión de recursos humanos en lo que tiene que ver con la capacitación del personal fomentando la igualdad de oportunidades, ya que en base a las necesidades que tengan los colaboradores a nivel de formación, se cubren las brechas existentes, de tal manera que puedan desempeñar sus funciones con el conocimiento necesario y ofrecer resultados positivos para la organización.</p> <p>La CNE cuenta con el Comité de Equidad de Género, que se reúne periódicamente, a los fines de evaluar la situación de la organización en cuanto al personal femenino y masculino, así como la programación de charlas, siempre con el objetivo de combatir cualquier tipo de discriminación que pueda existir.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos relacionados al Buzón de la amistad/ Reuniones del comité de Equidad de Género.</li> <li>2. Print Scream Página Web donde se visualiza la herramienta de accesibilidad.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>3. Síntesis diaria de noticias enviadas por correo electrónico/ Fotos murales informativos/ Encuentros con el Director/ Correos Gestión de la Calidad Te Informa.</p> <p>La Dirección Ejecutiva promueve el trabajo en equipo, y tiene como prioridad apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, en ese sentido constantemente el personal es capacitado tomando en cuenta las tareas que tiene bajo su responsabilidad para que pueda realizar un mejor trabajo, de igual manera se le dan las herramientas necesarias y los recursos adecuados que necesita tener disponible en su área.</p> <p>Cada año se aplican las encuestas de grupos de interés interno y de clima laboral, con el propósito de intervenir puntual y oportunamente las necesidades del personal y garantizar así la atención a esas necesidades y por ende su satisfacción.</p> <p>Se les conceden permisos especiales para que puedan estudiar y/o realizar algún tipo de capacitación que requiera su realización dentro del horario laboral.</p> <p>El personal es escuchado en los Encuentros con el Director y se toman en cuenta sus necesidades para la consecución de los objetivos de la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de capacitación 2020, 2021 y 2022/ Procedimiento de Satisfacción de cliente interno PR-DRH-004/ Relación de permisos Especiales, Estudios y Lactancia 2020, 2021 y 2022.</li> <li>2. Resultados Programa “Encuentros con el Director/ Comunicación de transporte y almuerzo para el Personal/ Solicitud y entrega material gastable.</li> <li>3. Seguimiento Plan Estratégico 2021/ Seguimientos a Planes operativos 2022.</li> </ol> <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 realiza la rendición de cuentas anual a través de la memoria que contiene todos los resultados de las áreas procesos, igual en las reuniones de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad. Cuando un personal sale de la institución, se delega la responsabilidad en otro que tenga las competencias de tal forma que los procesos continúen desarrollándose normalmente.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>También se realizan las reuniones de seguimiento de los planes operativos para saber el estatus de los proyectos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mapa de procesos ISO 9001:2015/ Informes reuniones Revisión por la Dirección 2020, 2021 y 2022.</li> <li>2. Plan de mejora de clima laboral 2020 y 2021.</li> <li>3. Plan operativo 2020, 2021 y 2022/ Memoria Institucional 2021/ Correos internos y/o cartas de delegación de responsabilidades.</li> </ol> <p>La organización, como parte del compromiso de promover una cultura de aprendizaje y animarles a desarrollar sus competencias, ha asumido en la planificación estratégica 2021-2024 el objetivo específicos de “fortalecer la institucionalidad y capacidad técnica y personal de la organización”, en ese sentido da cumplimiento cada año al Plan Anual de Capacitación, producto de una consulta con las áreas para saber sus necesidades, siempre con el objetivo de promover la continua capacitación de los servidores públicos para dotarles de las competencias requeridas.</p> <p>También se les facilitan la obtención de Becas para realizar maestrías y especialidades y se promueven capacitaciones específicas por correo internos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos necesidades de capacitación: 2020, 2021 y 2022/Capacitaciones a todo el personal de la institución/ Correos invitación cursos 2020, 2021 y 2022.</li> <li>2. Promociones del personal de la CNE/ Plan de capacitación 2020, 2021 y 2022.</li> <li>3. Cobertura de estudios becas maestrías 2020, 2021 y 2022.</li> </ol> <p>La organización cuenta con una Política de Incentivos y Reconocimientos”, también 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 secretarias, bono escolar entre otros.</p> <p>El reconocimiento por el trabajo en equipo se maneja por mensajes de felicitamos a través del Outlook, donde se reconoce la importancia de trabajar juntos, se realizan compartir y brindis que fortalecen la integración del personal. Se reconocen los empleados del año.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política de Incentivos y Reconocimientos/ Reconocimientos a los colaboradores del año.</li> <li>2. Fotos de celebraciones de brindis y correos de felicitaciones por logros.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	3. Plan de Reconocimientos: Bonos establecidos durante el año para el personal.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <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>Como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, cada año se realiza un levantamiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, las cuales se analizan y monitorean, siempre con la intención de mantener un acercamiento con ellos para saber cuáles son sus necesidades, en ese sentido se les remite un formulario que deben completar para conocer sus necesidades y expectativas, ante las atribuciones legales de la CNE.</p> <p>De igual manera está establecido que cada 6 meses se realizan las encuestas de satisfacción al cliente externo, se prepara un informe y se les da seguimiento a los comentarios y/o sugerencias que surgen de ellos. Estos resultados son compartidos con toda la organización a través de la plataforma de ISOTools.</p> <p>El Director Ejecutivo 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remisión de Formularios a los grupos de interés sobre sus necesidades y expectativas/ Recepción de Formularios (completos) de necesidades y expectativas por parte de los grupos de interés.</li> <li>2. Listado de Grupos de Interés de la Comisión Nacional de Energía.</li> <li>3. Respuesta a comentarios y/o sugerencias del cliente externo, surgidos de las encuestas semestrales de satisfacción.</li> </ol> <p>La naturaleza jurídica de la CNE es analizar, elaborar y recomendar políticas públicas para mejorar el sector energético del país. La Ley establece como atribución la de trazar la política energética del país.</p> <p>En ese sentido se reúnen periódicamente el directorio de la CNE, que está conformado por: el Ministro de Energía y Minas, Ministro de Economía Planificación y Desarrollo, Ministro de Hacienda, Ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales, siempre liderado por el Director Ejecutivo de la CNE.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Evidencias de reuniones del Directorio</li> </ol> <p>La organización cuenta con el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en este ya se encuentran identificadas las políticas públicas relevantes para la organización y su incorporación a la gestión.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>2. Estrategia Nacional de Desarrollo.</li> <li>3. Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</li> </ol> <p>La organización recientemente trabajo 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.</p> <p>Cada año como parte del plan de trabajo anual, se prepara juntamente con los responsables de procesos los proyectos de la parte operativa de la organización, tomando en cuenta los recursos necesarios que den respuesta a los objetivos y metas de los productos y servicios que ofrecemos.</p> <p>Cada año se prepara el Plan Anual de Compras que contempla todas las compras e inversiones a nivel general en los que incurre la organización para fines de ejecutar las funciones que le son otorgadas por la Ley 125-01 y 57-07.</p> <p>El mismo Sistema de Gestión de la Calidad con el que cuenta la organización, se encarga de manera clara y transparente de lograr los objetivos, requisitos, metas, productos y servicios, ya que este Sistema está certificado bajo los estándares internacionales de la Norma ISO 9001:2015 enfocado siempre en la mejora continua.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>También contamos con nuestra Carta Compromiso al Ciudadano donde están validados los cumplimientos mediante resolución del Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>2. Plan Anual de Compras /2020-2021/2022/ Ejecución presupuestaria.</li> <li>3. Estrategia Nacional de Desarrollo/ Ley 57-07de Energías Renovables/ Ley 125-01 de Electricidad/ Ley No. 100-13 Ministerio de Energía y Minas/ Ley No. 449-06 sobre compras/ Carta Compromiso al Ciudadano/Guía de Servicios CNE.</li> </ol> <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.</p> <p>La organización mantiene una gran apertura a recibir y colaborar con diferentes grupos de interés, un ejemplo de esto es la reunión efectuada entre la CNE y CECACIER de fecha 09 de marzo del presente año, donde ambas instituciones realizaron</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>un intercambio de opiniones para afianzar proyectos en común, nuestra institución estuvo representada por su Director Ejecutivo el señor Edward Veras Díaz, mientras que por el Comité Regional para Centroamérica y el Caribe participó su director ejecutivo, el señor Mario Jara. CECACIER es una organización que promueve la mayor red de contactos del sector energético e industrias vinculadas para conectar necesidades con oportunidades y mejores prácticas, logrando la integración regional.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de acuerdos y alianzas interinstitucionales.</li> <li>2. Actas y lista de asistencia del Directorio.</li> <li>3. Publicación Redes Sociales de la Participación de la CNE en la Asamblea General CECACIER.</li> </ol> <p>Los altos funcionarios participan en diferentes actividades organizadas por asociaciones profesionales, entidades educativas, entre otras. Dentro de estas actividades podemos mencionar la participación del señor Ricardo Guerreo, Director Eléctrico de la CNE en el evento “Impacto de la Volatilidad de la Energía Primaria en la República Dominicana” actividad organizada World Energy Council RD. El señor Yeulis Rivas, director de Fuentes Alternas y Uso Racional de la Energía, en representación de la Comisión Nacional de Energía, participó en la Asamblea General CECACIER un</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>encuentro de altos ejecutivos del sector energético latinoamericano que tuvo cita en San José, Costa Rica.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publicación Redes Sociales de la participación de la CNE en el evento “Impacto de la Volatilidad de la Energía Primaria en la República Dominicana”.</li> <li>2. Publicación Redes Sociales de la Participación de la CNE en la Asamblea General CECACIER.</li> </ol>	
<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 promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento, a través del desarrollo del marketing utilizando las redes sociales y demás canales informativos, para comunicar acerca de temas que resultan de mucha importancia para nuestros grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publicación Instagram de la participación del Director Ejecutivo CNE en el programa “El Nuevo Diario en la Noche” / Publicación Instagram de la participación del Director Ejecutivo CNE en la entrevista para el “Portal Movilidad”.</li> <li>2. Publicación Instagram “Logros de la CNE” (Solicitudes de incentivos fiscales y concesiones provisionales y definitivas).</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	3. Publicación Instagram sobre “El Día Mundial de la Eficiencia Energética”.	

**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><b>La Organización:</b></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>La organización realiza de forma periódica el análisis de contexto (FODA), donde se evalúa el entorno externo, con la finalidad de dar el debido seguimiento a las variables que influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Estos objetivos estratégicos están alineados a las funciones establecidas en la normativa que rige a la institución, nuevos lineamientos gubernamentales y los objetivos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis FODA/ Planificación Estratégica 2021-2024/ Objetivos Estratégicos.</li> <li>2. Alineamiento Estratégico Superior.</li> <li>3. Estrategia Nacional de Desarrollo (END)/ Productos MEPYD.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La organización a través de las diferentes direcciones y departamentos identifica anualmente todos los grupos de interés y a la vez contempla lo que estos esperan de la organización.</p> <p>A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, la CNE realiza un análisis de relevancia de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, considerando factores de influencia e impacto de estas en la organización y la posible estrategia para mantener satisfecho a los mismos. Para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se les remite cuestionarios que contienen informaciones a consultar tanto para los grupos de interés externos e internos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correo a las áreas, para la revisión y actualización de Grupo de Interés y Clientes 2022.</li> <li>2. Registro de Necesidades y Expectativas Grupos de Interés Externo e Interno.</li> <li>3. Registro de Matriz de Partes Interesadas, Identificación, Necesidades y Expectativas (FO DPD 013).</li> </ol>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>En el proceso de actualización del PEI 2021-2024, se tomaron en cuenta las distintas reformas del sector público, así como también los nuevos lineamientos gubernamentales relacionados al sector, por lo que la organización ha definido sus estrategias y</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.</p>	<p>objetivos en base a estos. Estas informaciones se toman en consideración para su inclusión en los proyectos de los planes operativos institucionales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de alineación Estratégica institucional/ Informe Anual PEI y POA 2022.</li> <li>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.</li> <li>3. Régimen Económico.</li> </ol> <p>La organización realiza un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a través de un análisis FODA. La CNE anualmente implementa el análisis FODA y de esta manera implementar las mejoras que resulten de este análisis.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis FODA.</li> <li>2. Matriz de Riesgos y Oportunidades del Entorno.</li> </ol>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Para definir los objetivos estratégicos, la organización toma en cuenta el pensamiento estratégico. Los planes operativos anuales se formulan en función de los objetivos del PEI, lineamientos y las prioridades definidas por la institución.</p> <p>La organización ha identificado los riesgos y oportunidades del entorno, de sus procesos y ha tomado las acciones correspondientes para la mitigación de estos, tarea que ayuda asegurar el logro de los objetivos, basado en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>2. POA 2022.</li> <li>3. Matriz de Riesgos y Oportunidades del Entorno/ Matriz de Gestión de Riesgos.</li> </ol> <p>La organización involucra cada año a sus grupos de interés identificados, a través de la recopilación de sus necesidades y expectativas, las cuales se analizan y son 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"> <li>1. Matriz de Recopilación de las Necesidades y Expectativas 2022.</li> <li>2. Plan Estratégico 2021-2024.</li> </ol>	

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>3. POA 2022.</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>La organización firmó un acuerdo tripartito entre el Ministerio de Energía y Minas (MEM) y el Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA), dicho acuerdo tiene la finalidad de establecer un esquema de colaboración en aras de impulsar el desarrollo sostenible del sector agropecuario mediante la puesta en ejecución de planes y proyectos dirigidos a mejorar la producción, productividad, equidad y capacidad competitiva de las pequeñas cooperativas agropecuarias.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Estratégico Institucional (Eje Estratégico 4).</li> <li>2. Fotografías de actividades sobre responsabilidad social/ Evaluación de jornadas de concientización de uso racional y eficiente de energía.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3. Nota de Prensa firma de Acuerdo Tripartito para la Seguridad Energética del Desarrollo Agropecuario/ Publicación Instagram sobre el programa de Charlas Difusión Energética.</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"> <li>1. Resumen POA 2022/ Ejemplo POA con presupuesto.</li> <li>2. PACC 2022.</li> <li>3. Presupuesto 2022.</li> </ol>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los</p>	<p>La organización cuenta con un Plan Estratégico Institucional, el cual contiene las prioridades de la institución para el período 2021-2024, el cual se ha</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <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>traducido en los planes operativos anuales y los diversos proyectos acordados con la estructura organizativa aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>La CNE cuenta con políticas y procedimientos, los cuales son actualizados según la necesidad de mejora que se detecten.</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>2. Resolución MAP de aprobación Estructura Organizativa/ Estructura Organizativa.</li> <li>3. Procedimiento Gestión de Planificación Estratégica/ POA 2022.</li> </ol> <p>La CNE dispone de un Plan Operativo Anual 2022, el cual contiene los productos y servicios, los cuales 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"> <li>1. POA 2022/ Informe de Seguimiento POA 2021 / 2022.</li> <li>2. Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>3. Resultados Indicadores Proceso Planificación Estratégica.</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 organización a través de la División de Calidad en la Gestión formuló la matriz de comunicación interna y externa, que contiene los aspectos a comunicar, periodo en que se comunica, receptores de la información, los medios de comunicación y los responsables de comunicar.</p> <p>Adicional a esto 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>Además, mediante el correo interno se manejan comunicaciones e informaciones: “Que Estamos haciendo”, “Calidad te informa”. “Síntesis Diaria Informativa”, entre otras.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de Comunicación Interna y Externa.</li> <li>2. Print Screen publicación PEI, en la página Web de la CNE.</li> <li>3. Correos de comunicación interna (calidad te informa, ¿Qué estamos haciendo?)</li> </ol>	
<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, a estos fines se realizan las reuniones de revisión por la dirección, donde participa el director ejecutivo y le da un seguimiento directo con la alta gerencia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>CNE, a través de los planes operativos anuales, todas las áreas de la institución planifican su operatividad, tareas y proyectos a ejecutar cada año, identificando sus indicadores y metas a alcanzar correspondientes. Estos planes operativos, tienen un monitoreo trimestral donde podemos evaluar su nivel de avance de los planes de cada área.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Operativo Anual 2021 y 2022 e informes.</li> <li>2. Plan estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>3. Listas de asistencia revisión de indicadores SGC/ Presentación revisión por la dirección e Informe.</li> </ol>	

**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><b>La Organización:</b></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 ha implementado la herramienta Office 365, la cual nos permite tener acceso a todos los programas y trabajar en tiempo real.</p> <p>Además, nos permite trabajar los documentos de forma simultánea y remota, mayor capacidad de almacenamiento de los correos electrónicos, y en la nube nos brinda una serie de herramientas adicionales para una mejor productividad y se actualiza de forma frecuente. Todas estas funciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>resultan en un uso más eficiente de estas herramientas.</p> <p>Se ha implementado una base de datos para los colaboradores internos donde se encuentran disponibles las capacitaciones realizadas por institución. Adicional a esto la organización implementó la automatización del servicio de Certificación de Equipos para el Programa de Medición Neta, dicha innovación consiste en la disponibilidad inmediata de la certificación solicitada a través de la página web, si ya el equipo en cuestión fue certificado previamente, con esta mejora del servicio se impacta directamente a la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuentas de Usuarios/ Microsoft Office.</li> <li>2. Instructivo Para Realizar La Solicitud Automática Del Servicio De Certificación De Equipos Para Ser Incorporados Al Programa De Medición Neta.</li> </ol> <p>La CNE como parte de la innovación y la gestión del conocimiento cuenta con una carpeta pública denominada "Gestión del Conocimiento" donde se almacenan las capacitaciones, talleres, charlas y conferencias que impactan directamente los procesos de la organización. Adicionalmente a esto la institución participa continuamente en benchmarking/benchlearning, con la finalidad de transmitir o recibir conocimientos que sirvan de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>canal para la mejora continua de los procesos de la organización. un ejemplo de esto, podemos mencionar el benchlearning efectuado entre la CNE y el Ministerio de Industria y Comercio y con EDESUR, con el objetivo de adquirir conocimientos sobre buenas prácticas en la implementación de la norma ISO 37001:2016 Sobre Sistemas de Gestión Antisoborno.</p> <p>La organización en miras de seguir innovando está trabajando conjuntamente con Pro-Dominicana en la creación de la “Ventanilla Única de Energía Renovable en República Dominicana”.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Print Screen Carpeta Publica “Gestión del Conocimiento”.</li> <li>2. Beachlearning y Benckmarking entre CNE y MICM y con EDESUR para la Implementación de la norma ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno.</li> <li>3. Avances Proyecto Burocracia Cero “Ventanilla Única de Energía Renovable en República Dominicana”.</li> </ol> <p>La organización en el presente año puso en funcionamiento la herramienta “Atlas Energético”. Esta aplicación es un compendio de herramientas histórico-descriptivas que tiene como primer insumo el “Mapa de la Demanda Eléctrica Nacional”.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>Este mapa pretende mostrar el consumo de energía por provincia de la Republica Dominicana desde el 2015 hasta la actualidad. Además, permite filtrar el consumo de energía por año, por agente consumidor y por clase de consumidor, logrando realizar consultas más precisas. Esta herramienta está diseñada con la intención de que sea una fuente para consultas, visualización de históricos e información detallada de la demanda de energía eléctrica del país.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://www.cne.gob.do/atlas_energetico/mapa_demanda_electrica.php">https://www.cne.gob.do/atlas_energetico/mapa_demanda_electrica.php</a>.</li> </ol> <p>Con el Sistema de Información Geográfica, los empleados en todos en todos los niveles generan ideas creativas para explorar e investigar los datos relevantes a incluir en el Mapa Energético Nacional, que permite la consulta y análisis de toda la información energética disponible de República Dominicana. Las ideas de otros grupos de interés para estos fines son recogidas a través de los cuestionarios de consulta, donde se les pide proponer innovaciones que respaldan la exploración y la investigación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de Información Geográfica (mapa).</li> <li>2. Formularios Grupos de Interés.</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La organización asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de los compromisos planificados.</p> <p>Dentro de la Estructura Programática del Presupuesto de la CNE se evidencia la disponibilidad de recursos para el logro de las metas establecidas en el POA, así como para el pago de los compromisos fijos institucionales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Presupuesto de la CNE 2022.</p>	

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La organización planifica anualmente las necesidades de recursos humanos, de acuerdo con lo requerido, para de tal manera poder cumplir con los objetivos institucionales. Adicional a esto la institución cuenta con una metodología probada de selección y reclutamiento de personal, donde al momento de presentarse la necesidad de cubrir una plaza, los candidatos son evaluados según los requisitos del puesto, las competencias necesarias y los estándares de calidad establecidos.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificación Anual RRHH.</li> <li>2. Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR DRH 003.</li> <li>3. Reglamento Interno de Recursos Humanos MN-DRH-002.</li> </ol> <p>La organización a través del departamento de recursos humanos elabora su plan operativo anual acorde al plan estratégico institucional. Además, cuenta con el reglamento interno de la institución el cual tiene como objetivo establecer los principios, políticas, normas y procedimientos que regirán la gestión de los Recursos Humanos. La CNE practica políticas de gestión que fomentan la flexibilidad de horarios y permisos, que se otorgan de acuerdo con cada caso. Contamos con un procedimiento de reclutamiento y selección. La organización cuenta con un plan anual de capacitación, así como también la evaluación de desempeño anual donde se detectan las necesidades de mejora para cada empleado.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. POA RRHH/ Reglamento Interno de Recursos Humanos MN-DRH-002/ Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR DRH 003.</li> <li>2. Relación Permisos Especiales, Estudios y Lactancia.</li> </ol>	

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>3. Plan Anual de Capacitación/ Registros de Evaluación de Desempeño.</p> <p>La institución cuenta con diferentes Políticas internas de Recursos Humanos mediante el cual se establecen Normas y Procedimientos que rigen el proceso de Administración de los salarios, beneficios y compensaciones, a fin de atraer, motivar y retener talento, manteniendo una consistencia (equidad) interna siendo competitivos con el mercado.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Inducción/Reglamento Interno de Recursos Humanos/Política de Incentivos y Reconocimientos.</li> <li>2. Relación de permisos de estudios, licencias y maternidad.</li> </ol>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Las capacidades de los colaboradores de la CNE son las adecuadas de acuerdo con sus tareas y responsabilidades asignadas, según lo establecido en el procedimiento de reclutamiento y selección de personal.</p> <p>La organización elabora acuerdos de desempeño donde los supervisores inmediatos establecen tareas y responsabilidades de forma individual y estableciendo tiempos para el cumplimiento de las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) 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>6) 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</p>	<p>metas. El departamento de recursos humanos gestiona el plan de capacitación para desarrollar las competencias de los colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR DRH 003.</li> <li>2. Acuerdos de desempeño.</li> <li>3. Plan de Capacitación.</li> </ol> <p>La organización cuenta con una política de reconocimiento con el objetivo de mejorar la productividad laboral, trabajo en equipo y fomentar una cultura de gestión basada en resultados.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política de Incentivos y Reconocimiento.</li> <li>2. Comunicación de Pagos de bonos por desempeño.</li> <li>3. Evaluación de Desempeño.</li> </ol> <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, este se encarga de incentivar de manera proactiva la igualdad. A estos fines se reúne periódicamente y trabaja su plan de acción anual, con objetivos claramente definidos, acciones, indicadores de logros y responsables debidamente identificados.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>En este sentido organiza charlas, promueve la igualdad, resalta la importancia de la mujer en su día. También cuenta con una carpeta pública, “Unidad de Equidad de Género” donde se pone a disposición del personal, datos estadísticos desagregados por sexo, así como, programa de capacitación, composición del personal por género, política de escala salarial.</p> <p>Si bien el Comité de Equidad de Género de la institución ha evaluado la necesidad de promover carreras para las mujeres, se ha llegado a la conclusión de que esta necesidad en la CNE no es primordial, ya que en la actualidad existe Total de empleados de: 287, de los cuales 149 son mujeres y 138 hombres.</p> <p>En las reuniones se ven se analizan las necesidades de los hombres y mujeres, por ejemplo, se ha decidido impartir entrenamiento de voleibol para las chicas para los hombres baloncesto, esto contribuye a que el personal comparta, se relaje y puede realizar un trabajo más eficiente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos Sobre el Día de la Mujer.</li> <li>2. Acta y lista de reunión Comité de Equidad Género.</li> <li>3. Carpeta Pública “Unidad de Género” / Fotos Entrenamiento equipo mixto voleibol.</li> </ol>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<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>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La organización identifica las capacidades y competencias de los colaboradores a través de la aplicación de las evaluaciones del desempeño y las competencias especificadas en el manual de cargos. Adicional a esto la CNE mantiene un plan de capacitación actualizado 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"> <li>1. Evaluación de Desempeño.</li> <li>2. Registro de Detección de Necesidades.</li> <li>3. Plan de Desarrollo Individual 2022.</li> </ol> <p>La institución cuenta con el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, mediante el cual se procede a reclutar el personal idóneo, tomando en cuenta los requisitos de competencia solicitados en el puesto de trabajo, permitiendo a la institución cumplir con los principios establecidos en la Ley 16-92 del Código Laboral Dominicano.</p> <p>La CNE desarrolla un plan de capacitación para la realización de diferentes actividades formativas de acuerdo con la detección de necesidades emanadas de las diferentes áreas y solicitudes de formación recibidas en las evaluaciones del desempeño a nuestros colaboradores.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Reclutamiento y Selección del Personal PR DRH 003.</li> <li>2. Manual de Cargos MN DRH 003/ Diccionario de Competencias Laborales.</li> <li>3. Matriz de Competencia/ Plan de Capacitación 2022.</li> </ol> <p>La organización mantiene un plan de capacitación para el desarrollo de las competencias de los colaboradores. Con el objetivo de mantener una comunicación de doble vía sobre el desarrollo laboral, cada colaborador al momento de la evaluación del personal bajo su cargo realiza una entrevista con la finalidad de socializar las necesidades de formación que impacten de manera directa el desempeño de sus funciones. Por otro lado, cada 3 meses de impartidas las capacitaciones correspondientes, el personal de supervisión aplica la evaluación de eficacia, con el objetivo de medir el nivel de conocimiento adquirido y aplicado en dicha formación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Capacitación 2022.</li> <li>2. Evaluación del Desempeño.</li> <li>3. Evaluación de Eficacia Actividades Formativas.</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía mantiene desde el año 2015 el programa de Competencia y Habilidades Directivas enfocado hacia los directores, encargados y mandos medios; a través de este programa la organización promueve el desarrollo eficiente del personal de mando, para perfeccionar habilidades gerenciales y de liderazgo, con la finalidad de lograr la sinergia necesaria en la atención a nuestros ciudadanos/clientes y el trato a sus supervisados.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Competencias y Habilidades Directivas.</li> <li>2. Plan de Capacitación 2022.</li> <li>3. Procedimiento de Capacitación.</li> </ol> <p>Para estimular el apoyo a nuestros colaboradores de nuevo ingreso, la Comisión Nacional de Energía a través del departamento de Recursos Humanos dispone de la asignación de un tutor o mentor, que sirve como guía y apoyo necesario para la adaptación a la cultura organizacional y los procedimientos internos de la institución, conjuntamente con esta buena práctica, a los colaboradores de nuevo ingreso se le hace entrega del Reglamento Interno de Recursos Humanos, Manual de Inducción y Manual de Ética.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Inducción/ Registros de Reunión de Inducción (asignación de tutor).</li> <li>2. Reglamento Interno de Recursos Humanos.</li> <li>3. Manual de Ética Institucional.</li> </ol> <p>La organización a través de una efectiva gestión de los Recursos Humanos, realiza un análisis de los objetivos individuales, con la finalidad de poder obtener una eficaz evaluación de desempeño; también cabe destacar la Escala salarial con sus correspondientes políticas de administración, la cual sirve como base para definir un sistema estructurado de promoción interna. La organización desde los últimos años cuenta con numerosos casos de movilidad interna, lo cual representa una verdadera motivación para nuestros colaboradores y los hace sentir comprometidos institucionalmente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Desarrollo Individual.</li> <li>2. Política de Incentivos y Reconocimientos.</li> <li>3. Promociones de Personal.</li> </ol>	
<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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocatoria Curso Online Interpretación Norma ISO 37001 e ISO 37301.</li> <li>2. Convocatoria Curso Taller (Online) Gestión de Proyectos.</li> <li>3. Convocatoria Curso Taller (Online) “Planificación Estratégica y Programación”.</li> </ol> <p>La Comisión Nacional de Energía a través del Departamento de Recursos Humanos tiene planificado para el tercer trimestre del año una actividad formativa concerniente a la gestión de riesgos, con la finalidad de fortalecer el pensamiento basado en riesgo que la organización lleva a cabo en todos sus procesos. Para concientizar a los colaboradores en la prevención de posibles conflictos de interés la Dirección Jurídica impartió el conversatorio sobre “Prevención de Posibles Conflictos de Interés”, para comunicar la importancia de prevenir estas situaciones, ya que un conflicto de interés mal gestionado puede derivar en un posible acto de corrupción.</p> <p>La CNE trabaja en las medidas dispuestas por el Gobierno dominicano, mediante el decreto 36-21 a través del cual crea el Programa de Cumplimiento Regulatorio de las Contrataciones Públicas en la República Dominicana para controlar y transparentar la gestión en las instituciones pública. Para esto la organización inició el proceso de capacitaciones y certificaciones de auditores en las normas ISO 37001 y 37301 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno y Sistemas de Compliance a los fines de liderar procesos transparentes,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>orientados a mejorar los controles existentes y fortalecer la transparencia y la ética en la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificación Curso Gestión de Riesgo en Trimestre Julio septiembre en el Plan de Capacitación 2022.</li> <li>2. Convocatoria Charla “Prevención de Posibles Conflictos de Interés”.</li> <li>3. Lista de Asistencia Charla “Prevención de Posibles Conflictos de Interés”.</li> </ol> <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. Como mejora al proceso de evaluaciones de las formaciones, la organización realiza un análisis costo/beneficio de las capacitaciones cuyos montos superan los RD\$25,000.00 de matriculación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro Evaluaciones de Eficacia</li> <li>2. Procedimiento Capacitación PR DRH 001.</li> <li>3. Análisis Costo-Beneficio de las Capacitaciones.</li> </ol>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>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> <p>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>	<p>La organización como parte de su cultura interna promueve el dialogo, la motivación y la comunicación abierta para el trabajo en equipo de los colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa “Encuentros con el Director”.</li> <li>2. Respuesta al Buzón de Quejas y Sugerencias del Cliente Interno.</li> <li>3. Informaciones difundidas por Comunicación Interna/ Correos Informativos “Que Hacemos”.</li> </ol> <p>La institución a través de la Dirección Ejecutiva trabaja para motivar un entorno que sirva para la aportación de ideas y sugerencias mediante el programa “Encuentros con el Director” y los buzones de sugerencias colocados en todas la infraestructura de la organización, los cuales sirven como canal para conocer las opiniones o sugerencias de los colaboradores internos que lleven a la mejora de la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa Encuentros con el Director</li> <li>2. Respuesta Buzón de Quejas y Sugerencias del Cliente Interno/ Fotos Buzones de Quejas y Sugerencias del Cliente Interno</li> <li>3. Registros de Lluvias de ideas para tratar Análisis de Causa Raíz.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>La organización mantiene el enfoque hacia el involucramiento de los colaboradores en cada proceso de la institución, este involucramiento lo podemos evidenciar por ejemplo en las conformaciones de los diferentes comités compuestos por personal de diferentes áreas. Adicional a esto podemos mencionar la participación de los colaboradores en los diferentes análisis de riesgos que se realizan en cada uno de los procesos de la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conformación de los Comités de Calidad, Compras y Contrataciones y Unidad de Género de la CNE.</li> <li>2. Registro de Asistencia Revisión de Riesgos a los procesos 2022/ Cronograma de Trabajo Gestión de Riesgos.</li> <li>3. Registro de Análisis de Causa Raíz de Acciones Correctivas y Lluvias de Ideas.</li> </ol>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La organización procura el acuerdo y consenso entre los directivos y colaboradores sobre los objetivos y la manera de consecución mediante los acuerdos de desempeño, en el cual se establecen los objetivos y metas que debe alcanzar el colaborador</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>por mutuo acuerdo entre el supervisor o directivo y el supervisado.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acuerdos de Desempeño.</li> <li>2. Evaluación de Desempeño.</li> </ol> <p>La Comisión Nacional de Energía por medio al procedimiento de Satisfacción al Cliente Interno, realiza una encuesta anual sobre el Clima Laboral de la organización para conocer las opiniones y el parecer de los colaboradores sobre diferentes dimensiones que impactan el ambiente laboral, los resultados arrojados de estas encuestas se socializan entre los colaboradores y se elabora un plan de mejora para tomar las acciones necesarias que indiquen los resultados de dicha encuesta.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Satisfacción del Cliente Interno PR DRH 004.</li> <li>2. Resultados Encuesta Clima Laboral 2021/ Publicación Resultados Clima Laboral 2021.</li> <li>3. Plan de mejora Encuesta Clima Laboral.</li> </ol> <p>La organización presta atención permanente a las necesidades de los colaboradores en cuanto a la seguridad laboral y la salud, por otro lado, la CNE ha puesto a disposición del personal, una infraestructura adecuada para la realización de las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>diferentes funciones o tareas que se realizan en la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dispensario Médico CNE.</li> <li>2. Socialización Plan de Evacuación en Casos de Emergencias/Señalización de los sistemas de seguridad y de Control de Acceso.</li> </ol> <p>La organización mantiene la armonía necesaria entre la vida personal y laboral de los empleados, ofreciendo permisos especiales para estudios donde los colaboradores tienen la posibilidad de participar en actividades formativas. Se mantiene en modalidad de teletrabajo el personal mayor de 60 años con condiciones especiales de salud.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación Interna/ Reglamento Interno de Recursos Humanos.</li> <li>2. Permisos de Estudios/ Permisos al Personal Para Disfrute del Día Libre por Motivos de su Cumpleaños.</li> <li>3. Licencias de Maternidad y Paternidad/ Fotos de Actividades de Integración.</li> </ol>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La alta dirección de la Comisión Nacional de Energía tiene el gran interés de atender las necesidades de los colaboradores que se encuentren en situaciones difíciles o discapacidad, por esta razón la organización cuenta con el procedimiento de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>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"> <li>1. Procedimiento de Solicitud de Ayuda Económica por Casos Catastrófico, Deudas o Enfermedad PR DRH 005.</li> <li>2. Ayudas a Empleados.</li> </ol> <p>La organización proporciona planes de actividades deportivas conformando ligas deportivas, en donde nuestros colaboradores tienen la oportunidad de participar en eventos que resulten beneficiosos para su bienestar y la salud. En otro orden la institución otorga bonos por desempeño y metas cumplidas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotos del Equipo de Volleyball CNE.</li> <li>2. Política de Incentivos y Reconocimientos.</li> </ol>	

**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
<b>La Organización:</b>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La CNE tiene identificados a sus socios claves de los diferentes sectores, estableciendo, desarrollando y gestionando relaciones a través de alianzas y acuerdos.</p> <p>A mediados del pasado año 2021, el Director Ejecutivo de la Comisión Nacional de Energía firmó un convenio con la empresa de importación, almacenamiento y distribución de gas natural licuado AES Andrés, el cual permitirá la generación eléctrica a partir de fuentes primarias renovables de energía solar fotovoltaica.</p> <p>Además, la institución firmó un acuerdo de concesión definitiva con la empresa Generadora de Electricidad Haina (EGEHAINA) para la construcción del Parque Solar Girasol mediante el cual se estará generando energía limpia en el país.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lista de socios claves / partes interesadas.</li> <li>2. Matriz de seguimiento de alianzas y acuerdos 2019-2022.</li> <li>3. Catálogo y evaluación de proveedores/ Noticias página web.</li> </ol>	
<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</p>	<p>La CNE mantiene el desarrollo y gestión de acuerdos, identificando siempre las responsabilidades de cada socio en la gestión de alianzas y colaboraciones, en los que se incluye la responsabilidad social. Además, se establece un sistema de control, evaluación y revisión en el contenido de estos, manteniendo actualizada de</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define 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>manera constante la matriz de seguimiento de los acuerdos a fin de tener un mayor control sobre ellos.</p> <p>En lo referente a la responsabilidad, se mantienen los acuerdos que tienen que ver con aspectos para el mejoramiento de las condiciones de salud mediante la reducción del contacto con radiaciones ionizantes, la protección del medio ambiente con los proyectos de eficiencia energética y energías renovables, con lo cual contribuimos a mejorar la calidad de vida de los menos favorecidos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2019-2022.</li> <li>2. Acuerdos CNE-SIUBEN / CNE-FEDA.</li> </ol> <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 con otras instituciones del sector público y privado, del sector energético, así como con diferentes niveles institucionales, en temas de salud, energía renovable, eficiencia energética y medio ambiente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2019-2022.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</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>La organización mantiene identificadas las necesidades de alianzas público-privadas a largo plazo, éstas se han desarrollado en el momento apropiado con la finalidad de dar un seguimiento oportuno a través de la matriz de necesidades de alianzas. Es importante destacar que esta matriz se mantiene en constante actualización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de necesidades de alianzas 2021-2022.</li> </ol> <p>La CNE se rige por la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios, por lo que, dando cumplimiento a dicha Ley, los proveedores son seleccionados aplicando los requerimientos que esta contiene, también se utiliza la Plataforma del Sistema Integral de Gestión Financiera (SIGEF) para su selección.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ley de compras y contrataciones.</li> <li>2. Plataforma SIGEF.</li> </ol>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 mediante una política proactiva de información sobre su funcionamiento, procesos y servicios, por ejemplo, el programa “Difusión Programa de Eficiencia Energética y Uso Racional de la Energía”, a través de charlas educativas dirigidas al público en general, donde aprenden el uso adecuado de la energía con prácticas de ahorro que conllevan una significativa reducción en las facturas de los servicios básicos. En estas charlas impartidas tanto en instituciones públicas como privadas, se da a conocer la composición estructural, políticas institucionales y funcionamiento de la organización. Además, la CNE utiliza las redes sociales, a través de las cuales se responden las inquietudes de los interesados, se comparte información institucional, se promueven los valores, objetivos y misión de la institución.</p> <p>En la página web se encuentra cargada la Guía de Servicios, los usuarios pueden descargarla para tener información actualizada con la tarifa impositiva establecida para tales prestaciones. En adición a esto, a través de la página se pueden solicitar algunos servicios que ofrece la institución sin necesidad de dirigirse personalmente a la misma.</p> <p>Al mismo tiempo, la CNE junto a la Dirección General (DIGEIG) mantiene a disposición de los ciudadanos clientes el Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP), esto con el objetivo de que los ciudadanos puedan realizar sus solicitudes directamente.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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, 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 queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Charlas Programa de Difusión Energética.</li> <li>2. Guía de servicios / Portal SAIP.</li> <li>3. Página Web / Redes sociales.</li> </ol> <p>La CNE incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes, así como sus representantes a través de los diversos canales de acceso que pueden utilizar para manifestar sus comentarios, quejas y/o sugerencias a la institución lo que es de utilidad para la organización en la toma de decisiones.</p> <p>Estos canales de acceso son: buzón de sugerencias, contenido de un formulario “Comentarios, Quejas y/o Sugerencias”, redes sociales, página web, se realizan encuestas y se hacen consultas a los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes de Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo 2019- 2021.</li> <li>2. Formulario Comentarios, Quejas y/o Sugerencias/Formulario Grupos de Interés/ Página Web y redes sociales/Acta y lista de asistencia Comité de Calidad.</li> <li>3. Encuesta de Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos 2022.</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>3) Define 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>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>A través de la Mejora Continua que establece el Sistema de Gestión de la Calidad en el que se ha 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>Cada semana se retiran los formularios de los buzones y se le da un seguimiento oportuno en caso de que algún cliente se haya quejado, este procedimiento también establece la realización de las encuestas de satisfacción de cliente externo, la cual se realiza cada 6 meses con el objetivo de medir la percepción que tienen los clientes sobre los servicios que ofrece la institución a fin de mantener la mejora continua.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Manejo de Quejas y Satisfacción del Cliente Externo / Contacto Directo con Ciudadanos Clientes.</li> <li>2. Informes de Encuestas de satisfacción 2019-2022.</li> <li>3. Formularios buzones / Formulario Control de Quejas.</li> </ol> <p>La CNE desarrolla una gestión eficaz de las expectativas a través de la Carta de Servicio o Carta Compromiso al Ciudadano, con el objetivo de que estos tengan a mano información de interés sobre la organización, así como las responsabilidades asumidas, con la finalidad de ofrecer un mejor</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>servicio enfocado al público en general. La Carta Compromiso se encuentra disponible en la página web y su cumplimiento es evaluado anualmente por el Ministerio de Administración Pública (MAP) a fin de validar su implementación.</p> <p>Además, la organización tiene a la disposición de todos los grupos de interés la “Guía de Servicios”, la cual se encuentra disponible en la página web, aquí se describe de manera detallada y específica los servicios ofrecidos por la institución, así como las tarifas, requisitos y plazos establecidos para los mismos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>2. Guía de Servicios.</li> <li>3. Sección Servicios Página Web.</li> </ol>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Alinea 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>	<p>La Gestión Financiera de la Organización se mantiene alineada a los objetivos estratégicos trabajando los Planes Operativos anualmente, 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ley 498-06, Ley 1-12, Ley 423-06.</li> <li>2. Presupuesto Institucional 2022.</li> <li>3. Plan Operativo Departamento Financiero 2021-2022.</li> <li>4. Procedimientos y Formularios Departamento Financiero.</li> </ol> <p>La CNE evalúa los riesgos de las decisiones financieras de manera constante a través de la matriz de riesgo que se verifica de manera periódica. Además, cuenta con el Comité de Compras el cual vela por la toma de decisiones financieras apropiadas para mantener un presupuesto equilibrado. Adicional a esto, la organización cuenta con la Unidad de Auditoría Interna (UAI) de la Contraloría General de la República, que tiene por objetivo analizar, supervisar y fiscalizar el buen uso de los fondos públicos, así como auditar todas las acciones relativas a los procesos financieros de la institución. También cuenta con el sistema SIGEF, en el que se mantienen racionalizadas las decisiones de la gestión financiera.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de riesgo Financiero / Registros y Actas de reuniones Comité de Compras.</li> <li>2. Documentos Unidad Auditoría Interna CNE.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura 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>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>3. Plan Operativo Dirección Administrativa Financiera.</p> <p>La institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria a través de la elaboración anual del presupuesto institucional sobre la ejecución del gasto, el cual se mantiene monitoreado a través de los POA y de la plataforma del Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF). Otra manera de asegurar la transparencia es mediante el envío semestral de los Estados Financieros a la Dirección de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), de acuerdo con las normas de cierre emitidas por ellos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuesto Institucional 2022 y Ejecución del Gasto / Seguimiento POA.</li> <li>2. Libramientos y trámites administrativos en SIGEF / Envío Estados Financieros Semestrales a DIGECOG.</li> <li>3. Publicación Presupuesto y Ejecución en el Portal de Transparencia CNE.</li> </ol> <p>La organización asegura con el Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF), el Sistema Financiero T-Stone y el Portal Transaccional del Estado, una gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema SIGEF/Sistema Tstone/Portal Transaccional del Estado.</li> <li>2. Presupuesto Institucional 2022 / Revisiones del Gasto.</li> <li>3. Certificaciones de Fondos.</li> </ol> <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. También realiza su Matriz de Cadena de Valor que incluye el Plan Plurianual, así como los Programas de presupuesto por proyectos, Plan Anual de Compras y Contrataciones, y Presupuestos Energéticos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de Cadena de Valor / Plan Anual de Compras y Contrataciones.</li> <li>2. Plan Estratégico / Seguimiento Planes Operativos.</li> <li>3. Programas de presupuesto por proyectos / Presupuestos Energéticos.</li> </ol>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La CNE mantiene descentralizadas sus responsabilidades financieras delegadas a través de la División de Contabilidad, División de Presupuesto y División de Tesorería, así como el personal de Auditoría Interna. Cada una de estas áreas cuentan con un responsable de coordinar y dar seguimiento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de sus actividades internas. Cada responsable envía un informe detallado de las actividades realizadas al Director Administrativo Financiero, quien a su vez rinde informe al Director Ejecutivo, manteniendo de esta forma un control financiero centralizado.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura Organizativa Departamento Financiero / Estados financieros.</li> <li>2. Manual de cargos.</li> <li>3. Auditoría Interna.</li> </ol>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>	<p>Desde el año 2013 la organización tiene certificado el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001, como parte del cumplimiento de esta norma, se mantiene disponible la carpeta pública “Actualización de Conocimientos”, la cual contiene toda la documentación necesaria para que el personal se mantenga informado y pueda retroalimentarse de las formaciones que reciben los colaboradores. Otra carpeta pública compartida es “Biblioteca CNE” donde se cumple con los objetivos propuestos en el Plan Estratégico y con la identificación de las necesidades de los grupos de interés interno de tener un canal de comunicación directa sobre las informaciones y documentación actualizadas de la CNE. Todo lo anteriormente</p>	
<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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>mencionado está relacionado con los planes de capacitación que se realizan cada año desde el Departamento de Recursos Humanos con el objetivo de trabajar las brechas existentes de los colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carpeta Actualización de Conocimientos / Carpeta digital “Biblioteca CNE” / Documentación en Laserfiche.</li> <li>2. Plan de Capacitación y su desarrollo/ Evaluaciones de capacitaciones.</li> <li>3. Matriz de Competencias y Conocimiento.</li> </ol> <p>La organización garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente a través del Sistema de Gestión de la Calidad, los informes de actividades formativas y la carpeta “Actualización de Conocimientos”.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ISOTools: Plataforma del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>2. Carpeta Actualización de Conocimientos.</li> </ol> <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 otras plataformas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>disponibles las cuales permite potenciar sus habilidades digitales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Webinars.</li> <li>2. Formaciones a través de videoconferencias.</li> <li>3. 3Formaciones a través de plataformas autodidactas.</li> </ol> <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. Actualmente la institución se encuentra en el proceso de implementación de la Norma ISO 37001 sobre Gestión Antisoborno, por lo que recientemente se realizó un análisis comparativo con EDESUR y el Ministerio de Industria y Comercio, donde se consultaron y analizaron las herramientas utilizadas por esta entidad durante la puesta en práctica de esta normativa a fin de obtener aportes creativos que nos ayuden en la puesta en funcionamiento de esta.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acuerdos UASD e INTEC.</li> <li>2. Curso formación integral sobre ciberseguridad.</li> <li>3. Correos de solicitud EDESUR y Ministerio de Industria y Comercio/Fotos.</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La organización monitorea la información y conocimiento a través del Procedimiento de “Capacitación y Desarrollo” el cual establece por requerimiento de la norma ISO 9001:2015 la elaboración y mantenimiento de la Matriz de Competencias con una revisión periódica, así como el Plan de Capacitaciones realizado anualmente, la CNE asegura con esto su relevancia, corrección confiabilidad y seguridad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Capacitación y Desarrollo.</li> <li>2. Matriz de Conocimiento.</li> <li>3. Detección de Necesidades de Capacitación/Plan de Capacitaciones.</li> </ol>	
<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>La CNE tiene disponible diferentes canales de comunicación directa sobre la documentación actualizada de la organización a fin de garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes, un ejemplo de esto son las carpetas públicas “Actualización de Conocimientos” y “Biblioteca CNE” cuyo objetivo es el de promover la transferencia de conocimiento.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correo electrónico.</li> <li>2. Carpetas publicas actualización de conocimientos y biblioteca CNE.</li> <li>3. INTRANET.</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 relevante con todos los grupos de interés y se presenta de forma sistemática y accesible para todos los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas con discapacidad, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web, donde las personas interesadas en consultas sobre los procesos, acceso a las informaciones de la institución o cualquier otra inquietud encuentren toda la información necesaria. Para facilitar la navegación de los usuarios, la página cuenta con barra lateral de accesibilidad lo que también facilita su uso a las personas con cierta discapacidad. El plan de trabajo y sus detalles se pone a disposición a través de la página web.</li> <li>• Las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube), donde la organización tiene presencia activa, en las que se dan a conocer las informaciones más relevantes en relación con la razón de ser de la organización: entrevistas, servicios, horario, cursos, webinar, noticias, entre otros.</li> <li>• Notas de prensa, las cuales son publicadas en los diversos medios disponibles.</li> <li>• Buzones de sugerencias para los clientes internos y externos.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Página Web/ Portal Transparencia/ Portal Datos Abiertos/Redes Sociales.</li> <li>2. Sección de Sugerencias en Página WEB/ Revista Visión Energética/ Acceso a la información página web.</li> <li>3. Notas de prensa/ Buzón de sugerencias.</li> </ol> <p>La CNE garantiza la información y el conocimiento clave de los empleados mediante el procedimiento de Capacitación y Desarrollo, el cual establece la forma de guardar y compartir la información a través de socializaciones y carpetas virtuales. Los documentos importantes que son manejados por el personal se encuentran disponibles en las carpetas virtuales, los encargados de áreas velan por su actualización.</p> <p>Además de esto, el Sistema de Gestión de la Calidad mantiene la documentación de los procesos y servicios que desarrolla la institución. Esto se refuerza a través de la transferencia de conocimientos adquiridos mediante actividades formativas (bechlearning interno) y la preservación de la información relevante en la carpeta pública “Actualización de Conocimientos”.</p> <p>Estas informaciones se encuentran respaldadas en los servidores. Para garantizar la seguridad de las informaciones de estos, el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>realiza periódicamente el respaldo de la documentación de los servidores a través del procedimiento de Backup.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento Capacitación y Desarrollo.</li> <li>2. Servidores/Procedimiento Backup.</li> <li>3. Documentos SGC (Plataforma ISOTools). Ampliar en fase de visitas/ Matriz de Competencias Conocimiento/ Carpeta Actualización de Conocimientos.</li> </ol>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La organización realiza anualmente un diseño en la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos con la puesta en marcha de la política de gestión de las tecnologías de la información y comunicación, cumpliendo la finalidad de garantizar la operación permanente de los procesos, asegurar la información institucional y velar por el adecuado mantenimiento de los componentes físicos y de software.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Procedimientos, instructivos y formatos del Departamento Tecnología cargados en la plataforma ISOTools.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>2. Plataforma de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos.</p> <p>3. Plan Operativo 2021 y 2022 Departamento Tecnología de la Información.</p> <p>La implementación de la tecnología se planifica anualmente en el Plan Operativo Institucional, el que es monitorizado y evaluado trimestralmente en relación con el Plan Anual de Compras y Contrataciones que deriva del Plan Operativo.</p> <p>Tomando en cuenta la relación costo-efectividad, periódicamente el Departamento de Tecnología de la Información adquiere nuevos equipos a fin de cumplir con los requerimientos necesarios para llevar a cabo las tareas; estos equipos deben tener especificaciones superiores a la de los equipos que se sustituyen y deben cumplir con estándares de eficiencia energética para que su consumo energético sea considerablemente menor.</p> <p>La Comisión Nacional de Energía ha implementado un Clúster que consiste en varios servidores los cuales sirven de espejo para garantizar que, si un servidor falla, el resto siga manteniendo los sistemas funcionales. Además, se mantiene una mejora constante de los equipos tecnológicos renovando las especificaciones de las computadoras y actualizando las herramientas comunes a sus últimas versiones, así como el ofrecimiento a los usuarios de herramientas que faciliten su trabajo diario.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Además, el Departamento de Tecnología de la Información lleva a cabo un programa de mantenimiento preventivo para llevar un control y supervisión de los equipos, monitorizarlos y mantenerlos en óptimas condiciones en términos de consumo y eficiencia con el objetivo de determinar cuando sea necesario el cambio.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relación costo efectividad Tecnología.</li> <li>2. Facturas equipos nuevos.</li> <li>3. Plataforma de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos/ Clúster.</li> </ol> <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 a sus certificaciones sin intermediarios, agilizando sus trámites.</p> <p>Además de esto, se ha implementado la herramienta Power BI el cual permite un análisis de datos interactivo sobre datos masivos, permitiéndole a los colaboradores crear por sí mismos sus propios informes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Automatización certificación de equipos.</li> <li>2. Power BI / Dash Boards.</li> </ol>	
<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>La organización 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, que permite tener acceso a todos los programas y trabajar en tiempo real. A la vez, permite trabajar en documentos de forma compartida con otros colaboradores de la institución, ya que varias personas al mismo tiempo pueden editar el mismo documento.</p> <p>Así mismo, se ha aumentado la capacidad de almacenamiento de los correos electrónicos, almacenamiento en la nube y brinda una serie de herramientas adicionales para una mejor productividad en sus procesos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Automatización Certificación de Equipos.</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>2. Office 365 / Almacenamiento correos electrónicos / Almacenamiento en la Nube.</p> <p>La CNE con el propósito de mejorar los servicios internos ha proporcionado el servicio en línea de la Intranet, que es una manera inteligente de satisfacer las necesidades y expectativas de los colaboradores de la organización, ya que a través de esta pueden tener acceso a sus volantes de pago, a certificaciones laborales, entre otros. Así mismo, los usuarios que necesiten un soporte por parte del equipo de tecnología deben colocar un ticket a través del Sistema de soporte (Mesa de ayuda).</p> <p>Las nuevas implementaciones y actualizaciones de nuestros sistemas han sido ejecutados con el fin de poder facilitar el trabajo de nuestros colaboradores, haciendo que sus procesos sean realizados de una manera más rápida y eficiente, por ejemplo el sistema ERP ayuda a que la División de Contabilidad lleve sus registros contables organizados y accesibles, también permite que se puedan emitir las facturas y que otros departamentos puedan consultar o usar la información en caso de que lo necesiten.</p> <p>De cara a nuestros clientes externos, la organización hace un óptimo uso de las TIC, esto se refleja a través de la habilitación de pagos con tarjeta de crédito a través de la página web para los servicios prestados.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>También se mantiene la Aplicación Mapas SIEN (SIEN Maps en inglés), esta es una aplicación práctica e intuitiva para el usuario que permite consultar, visualizar y analizar de manera geográfica en cualquier momento, toda la información disponible en el mapa energético de la Comisión Nacional de Energía (CNE). Se puede descargar SIEN Maps desde un dispositivo móvil Android (Celular, Tablet, etc.) accediendo al Play Store de Google.</p> <p>Así mismo mantiene la integración con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) para los servicios de incentivos. Además, todos los servicios de la CNE pueden solicitarse a través de la página web institucional.</p> <p>Se mantiene, además, el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) para la prestación del servicio de forma online, donde los clientes pueden realizar sus solicitudes sobre informaciones de transparencia de la institución.</p> <p>El servicio de Certificación de Equipos del proceso de Medición Neta a través de un sistema automatizado, rápido y eficaz permite que los ciudadanos/clientes puedan descargar su certificado directamente desde la página web, lo que agiliza la trazabilidad facilitando que la Organización gestione en tiempo real el ciclo de vida completo del servicio, desde la solicitud hasta la descarga del certificado.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>A través de las redes sociales se mantiene contacto directo, rápido y eficiente con todos los ciudadanos clientes, para cualquier inquietud o requerimiento. Todo lo mencionado contribuye a la mejora de los servicios prestados de la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. INTRANET / Helpdesk/ VUCE / Sistema ERP.</li> <li>2. Automatización Certificados Equipos Fotovoltaicos / APP Mapas SIEN.</li> <li>3. SAIP / Pagos página web / Redes Sociales.</li> </ol>	
<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. El Departamento de Tecnología de la Información es el responsable de establecer los lineamientos para la implementación, uso y apropiación de las tecnologías de la información de la Comisión Nacional de Energía, mediante el desarrollo de proyectos tecnológicos orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales. Así mismo, es el responsable de gestionar de manera integral las tecnologías de la información en la organización y la seguridad de la Información, prestando servicios acordes a las necesidades de esta, a fin de contribuir al desarrollo y al logro de las metas misionales, estratégicas y de apoyo.</p> <p>La CNE cuenta con una Política de Seguridad de la Información cuyo cumplimiento es obligatorio y</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>será compromiso de cada usuario acatar las directrices establecidas en esta para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>El protocolo de aplicación de las Políticas de Seguridad de la Información se lleva a cabo juntamente con el Departamento de Recursos Humanos al momento que ingresa un nuevo colaborador, procediendo a crear un usuario único con los accesos y permisos correspondientes. En adición a esto, en el servidor Controlador de Dominio se establecieron directrices sobre el manejo y cambio de contraseñas, las cuales se contemplan en dicha política.</p> <p>Recientemente se migró a una nueva plataforma para realizar las copias de seguridad de la información Veeam Backup &amp; Replication v11, la cual tiene como novedad respaldar y replicar la información, Snapshots de almacenamiento, así como la Protección de Datos Continua (CDP), lo que permite la recuperación ante desastres, protección confiable contra Ransomware y soporte nativo para Microsoft Azure Archive Storage para el respaldo extremo a extremo de la premisa a la nube de Microsoft.</p> <p>Además de esto, como buena práctica el Departamento de Tecnología se mantiene sensibilizando sobre la protección de la información en los medios electrónicos de todos los colaboradores de la institución a través de correos electrónicos y capacitaciones autodidactas en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CSIRT).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimientos, instructivos y formatos del Departamento Tecnología cargados en la plataforma ISOTools/Plataforma VEEAM Backup.</li> <li>2. Políticas sobre Seguridad de la Información.</li> <li>3. Curso sobre Seguridad de la Información /Capacitaciones virtuales sobre Seguridad de la Información/ Correos electrónicos.</li> </ol> <p>La organización toma en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC tomando en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos multifuncionales de impresión en todos los niveles de la CNE, cada colaborador cuenta con una clave de acceso con el objetivo de ahorrar papel y tóner.</li> <li>• Programa zona de reciclaje en coordinación con la empresa Green Love, quienes de manera periódica recogen los papeles depositados en los buzones destinados para estos fines, para aprovechar los desechos de papel en todas sus formas.</li> <li>• Utilización de carpetas virtuales, softwares especializados como Laserfiche, ISOTools, Office 365 y comunicación interna digital por correo electrónico a fin de evitar el uso innecesario de papel y tóner.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Impresoras Multifuncionales / Carpetas virtuales/ Plataforma ISOTools/ Comunicaciones internas.</li> <li>2. Programa Zona de Reciclaje.</li> <li>3. Laserfiche / Office 365.</li> </ol>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución asegura un mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones, suministro de energía, equipos, medios de transporte, equipos electrónicos y materiales ya que es de vital importancia para la organización. Es por esto por lo que se mantiene una limpieza oportuna, así como también un mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y equipos en general.</p> <p>A través de las auditorías internas y evaluaciones de riesgos, el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene monitoreando que todos los procesos institucionales se cumplan de manera eficiente.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambiente climatizado/ Sistema de seguridad/ Mobiliario ergonómico/ Medios de Transporte.</li> <li>2. Formatos Dpto. Mantenimiento.</li> <li>3. Plataforma de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos.</li> </ol> <p>La CNE está ubicada de manera estratégica en zonas céntricas y de fácil acceso en transporte público, cuenta con un cómodo y amplio parqueo para empleados y clientes, con aparcamientos especiales para embarazadas y/o discapacidad, garantizando una adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de seguridad / Fotos personal militar / Fotos accesos con espacio sillas de ruedas / Fotos aparcamientos especiales para embarazadas y/o discapacidad.</li> <li>2. Ubicaciones con conexión a transporte público/ Área cercana parqueo empleados y clientes.</li> </ol> <p>La CNE aplica la política de ciclo de vida con el sistema integrado del Sistema Solar Fotovoltaico</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>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"> <li>1. Sistema Fotovoltaico / Sistema GPS en vehículos.</li> <li>2. Tazas CNE / Buzones Reciclaje.</li> <li>3. Bunker Dir. Nuclear.</li> </ol> <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 de vacunación contra el COVID-19 dirigido a los colaboradores de la institución y la comunidad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operativo de vacunación COVID-19.</li> </ol>	
<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 mantenimiento de la instalación de un Sistema Solar Fotovoltaico integrado que permite la reducción del consumo eléctrico de la red mitigando las emisiones de CO2</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 estacionamiento o transporte público).</p>	<p>y con 90% de la iluminación del edificio completo con tecnología LED, controles de temperatura constantes y de apagado y encendido de los aires acondicionados, regletas para la protección y apagado de todos los equipos eléctricos e informáticos, bebederos de bajo consumo y uso de bombeo de agua solar.</p> <p>Para eficientizar el consumo de combustible y alargar la vida útil de la flotilla vehicular de la institución, se mantiene monitoreada con un sistema de control GPS, permitiendo controlar la velocidad de los mismos y además sugiere una ruta óptima para los servicios de transportación necesarios, con alertas programadas por exceso de velocidad y uso de aire acondicionado sin el vehículo estar en movimiento.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema Fotovoltaico integrado / Sistema GPS en vehículos / Formulario de Asignación de Vehículo de Motor/ Control de chequeos periódicos.</li> <li>2. Circulares Zona de reciclaje.</li> </ol> <p>La organización garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes poniendo a disposición dos rutas de transporte para los colaboradores que viven en zonas remotas como Santo Domingo Este, Norte y Oeste.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>La CNE está ubicada de manera estratégica en zonas céntricas y de fácil acceso en transporte público, un cómodo y amplio parqueo para empleados y clientes, con aparcamientos especiales para embarazadas y/o discapacidad, garantizando así la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ubicaciones con conexión a transporte público/ Área parqueo empleados y clientes/ Estacionamientos especiales.</li> <li>2. Correos de información ruta de transporte empleados CNE.</li> </ol>	

**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
<p><b>La Organización:</b></p> <p>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.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía (CNE) cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) desde el año 2013, lo que ha permitido mantener identificado, descritos, mapeados y documentados todos los procesos claves, estratégicos, apoyo y mejora continua, con la Certificación Internacional</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>ISO 9001:2015, ya que esta es una norma basada en la gestión de procesos.</p> <p>La organización cuenta con un Mapa de Procesos, documento que describe cada uno de ellos, siempre orientado a la Satisfacción del Cliente. El Mapa de Procesos es totalmente interactivo en la Plataforma ISOTools para la navegación de los colaboradores y es revisado y/o actualizado cada vez que se considere necesario, en la actualidad ya este documento va por la versión número 6 de sus revisiones.</p> <p>En noviembre del 2019, la CNE recibió de la empresa AENOR Internacional los certificados de renovación por 3 años de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, debido al cumplimiento satisfactorio con la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>En agosto del 2022, la empresa AENOR, realizara autoría de recertificación del Sistema de Gestión de Calidad de la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mapa de Procesos ISO 9001:2015/ Printscreen Plataforma ISOTools.</li> <li>2. Printscreen Carpeta de Uso Común Gestión de Calidad.</li> <li>3. Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad 9001:2015.</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, el cual se maneja a través de la Plataforma ISOTools, un software diseñado para la gestión por procesos de forma automatizada, acorde a la norma ISO 9001:2015. Esta plataforma permite a los usuarios compartir e interactuar con la documentación, realizar solicitudes de mejoras al proceso, generar informes y tener disponibilidad de los datos abiertos en tiempo real, adicional permite la trazabilidad de los registros correspondientes a cada fase, permite dar cumplimiento a los flujos correspondientes a la documentación, contiene alertas, permite el diseño y seguimiento, actualización de las matrices de riesgos, los planes de acción de auditorías externas e internas, fichas de proceso con la designación del responsable, con la disponibilidad de la información veraz en la plataforma, facilita la alta dirección interactuar y dar seguimiento a los procesos.</p> <p>La organización en la actualidad se encuentra en la fase de implementación de Ventanilla Única de Inversión en Energía Renovable con Pro-Dominicana, a los fines de impulsar las inversiones extranjeras en el mercado nacional de la energía, para poner a disposición de los ciudadanos los servicios de Concesiones Provisionales y Definitivas.</p> <p>Así mismo, la organización ha adoptado la herramienta Laserfiche diseñada para salvaguardar la gestión de flujo de los procesos, la cual permite tener identificado todos los servicios prestados a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>los ciudadanos, asegurando la recepción de los servicios de forma presencial y online (los solicitados en la página web <a href="https://www.cne.gob.do/inicio/servicios/b">https://www.cne.gob.do/inicio/servicios/b</a>).</p> <p>Actualmente la Comisión Nacional de Energía se encuentra en la fase de diseño de un organigrama interactivo institucional, el cual permitirá a los usuarios una mayor satisfacción de navegación en la página web de la CNE <a href="https://www.cne.gob.do/">https://www.cne.gob.do/</a></p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Captura de Plataforma ISOTools/ Captura de la Herramienta Laserfiche.</li> <li>2. Registro de Reuniones y Minutas de reuniones en la implementación de la ventanilla única con Pro- Dominicana.</li> <li>3. Proyecto Organigrama interactivo de la CNE.</li> </ol>	
<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 Comisión Nacional de Energía cuenta con un 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 análisis del entorno de la organización. Destacando que la organización realiza una correlación entre los objetivos del plan estratégico con el análisis de entorno que se realiza anualmente, de igual manera se toma los resultados de los grupos de interés y se realiza análisis de riesgos y oportunidades a cada proceso estratégico,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>operativo, apoyo y mejora continua. Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo se evalúa trimestralmente los proyectos del Plan Estratégico 2021-2024 a través de seguimiento de los planes operativos institucional.</p> <p>La organización anualmente planifica la evaluación de riesgos a los procesos, mediante reuniones programadas con el equipo vinculados a la Planificación Estratégica, responsables de proceso y Calidad en la Gestión, mediante el análisis de modo y efectos de fallas (FMEA), donde se miden los factores críticos para cada fase, en el mes de marzo del 2022 se reunieron los equipos y se realizó la evaluación de riesgos por proceso.</p> <p>La CNE cuenta con la Plataforma ISOTools, la cual permite al Sistema de Gestión de la Calidad estar automatizado, gestionar los procesos tomando en cuenta las mediciones y evaluaciones de los mismos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024/ Informe de seguimiento del PEI CNE 2021 pagina 43/48.</li> <li>2. Plan Operativo Anual 2021 y 2022/ Informe de seguimiento del POA 2021 por trimestre y primer trimestre 2022.</li> <li>3. Comunicaciones remitidas a los grupos de interés 2022- Comunicaciones recibidas de los grupos de interés 2022/ Matriz de Riesgos y Oportunidad del</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Entorno 2022/ Matriz Partes de Interés Necesidades y Expectativas/ Análisis FODA CNE 2022/ Cronograma de Revisión de Riesgos por procesos y Registros de Reunión.</p> <p>La organización cuenta con la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), mediante la Plataforma ISOTools, se mantiene identificado los propietarios por proceso y asignadas las responsabilidades de los dueños de los procesos para dar cumplimiento al flujo correspondiente a la documentación, pues ellos son quienes pueden modificar o identificar mejoras que considere oportunas, de igual forma son quienes realizan la aprobación de la documentación referente a su proceso.</p> <p>Los procesos han sido documentados de tal manera que cada uno describe los responsables de dar seguimiento a cada actividad establecida, asignando responsabilidades en las fases y competencias.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Captura del Mapa de Procesos en ISOTools – la Ficha de Proceso.</li> <li>2. Captura de la carpeta publica Gestión de la Calidad.</li> <li>3. Manual de Cargos Institucional, aprobado en la Plataforma ISOTools.</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La organización es regulada por la Ley General de Electricidad No. 125-01 y la 57-07 de Incentivos al Desarrollo de las Energías Renovables, además de otras normativas existentes.</p> <p>Tomando en cuenta la importancia de este marco normativo la CNE cuenta con el Directorio, conformado por el ministro de Energía y Minas, ministro de Industria y Comercio, ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ministro de Economía, Planificación y Desarrollo y el ministro de Hacienda, en donde se proponen y aprueban cambios en los requisitos legales de los diferentes servicios de la CNE.</p> <p>La organización cuenta con la Guía de Servicios, la cual contiene los servicios y requisitos que deben cumplir los clientes ciudadanos, en la cual se establecen los cambios en los diferentes servicios, los cuales pueden ser cambio en los nombres del servicio, requisito legal, la simplificación del proceso (Pasos), tarifas, responsables, entre otras informaciones del servicio ofrecido por la CNE, la misma es sujeta a cambios según la necesidad, es un documento controlado y se encuentra disponible en la Plataforma ISOTools.</p> <p>Actualmente la CNE cuenta con la automatización del proceso de Certificación de Equipos del Programa de Medición Neta, en donde el cliente realiza su solicitud a través de la página web institucional  <a href="https://www.cne.gob.do/inicio/servicios/medicion-">https://www.cne.gob.do/inicio/servicios/medicion-</a></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>neta/ , con un tiempo de respuesta no mayor de 24hr y recibirá su servicio en el correo electrónico registrado por el cliente ciudadano. El mismo tiene una guía ilustrativa con todas las informaciones de cómo realizar la solicitud.</p> <p>Así mismo se mantiene la integración con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas a través de la ventanilla única de Comercio Exterior (VUCE), para optimización del proceso de Solicitud autorización Exención de Impuestos en la Importación, donde se evidencia la inter-operatividad de las diversas instituciones gubernamentales y la mejora de los plazos del servicio de cara al cliente externo.</p> <p>La organización se encuentra en la fase de implementación de Ventanilla Única de Inversión en Energía Renovable con Pro-Dominicana, a los fines de impulsar las inversiones extranjeras en el mercado nacional de la energía, para poner a disposición de los ciudadanos los servicios de Concesiones Provisionales y Definitivas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ley General de Electricidad No. 125-01 y su Reglamento de Aplicación/ Ley 57-07 de Incentivos al Desarrollo de las Energías Renovables y su aplicación.</li> <li>2. Guía de Servicios pagina 9/Captura de la disponibilidad en la página web y la plataforma ISOTools pagina 85 y 86.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3. Reglamento de Medición Neta /Resolución CNE-AD-0034-2019- El Procedimiento de Certificación de Equipos para el Programa de medición Neta pagina 15. / Guía Ilustrativa pagina 30/ Captura de Ventanilla Única (VUCE) pagina 36 y 37/ Registro de Reuniones y Minutas de reuniones en la implementación de la ventanilla única con Pro- Dominicana pagina 38.</p> <p>Es cultura para la CNE, mantener un continuo ciclo de mejora y de aprendizaje, tomando en cuenta las buenas prácticas nacionales e internacionales de innovación y optimización en los procesos del mercado, involucrando los resultados de los grupos de interés, las encuestas de satisfacción de los clientes externos, oportunidades de mejora del análisis de riesgos, de auditorías internas y externas, revisiones por la dirección, directorio, entre otros canales existentes.</p> <p>La organización cuenta con la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Norma ISO 9001:2015, ya que es una norma internacional basada en la gestión de proceso.</p> <p>La CNE adquirió nuevas tecnologías para mejorar los servicios, optando por la optimización del proceso de medición neta, automatizando las solicitudes certificación de equipos, este servicio es uno de mayor demanda para la organización, actualmente la automatización le permite a los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>ciudadanos realizar la solicitud de certificación sin intermediarios, solo accediendo a la página web <a href="https://www.cne.gob.do/">https://www.cne.gob.do/</a> y recibiendo su certificado al correo electrónico registrado en un plazo no mayor de 24hr. Se optimizo la gestión del proceso y el plazo de entrega del servicio.</p> <p>Dando continuidad a la optimización de los procesos, la organización opto por optimizar el proceso de Incentivos, usando la herramienta Laserfiche, la cual permite mantener una operatividad totalmente online para la recepción del servicio y su trazabilidad, beneficiando a los clientes ciudadanos mejores plazos de respuestas, en realizar la solicitud desde su casa y recibiendo el resultado del proceso a través de su correo electrónico agregado en su solicitud.</p> <p>La CNE cuenta con la plataforma ISOTools, la cual permite mantener la documentación y/o modificaciones de los procesos disponible para los usuarios internos de la organización, teniendo como parte importante las nuevas actualizaciones de la plataforma en cada de sus aplicaciones.</p> <p>La organización cuenta con la innovación de permitir a los ciudadanos que realizan la solicitud de un servicio de manera online, realizar el pago correspondiente a la tasa con tarjeta de crédito, a través de la página web <a href="https://www.cne.gob.do/">https://www.cne.gob.do/</a>.</p> <p>Así mismo se mantiene la integración con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Aduanas a través de la ventanilla única de Comercio Exterior (VUCE), para optimización del proceso de Solicitud autorización Exención de Impuestos en la Importación, donde se evidencia la interoperatividad de las diversas instituciones gubernamentales y la mejora de los plazos del servicio de cara al cliente externo.</p> <p>Con miras a seguir innovando la organización se encuentra en preparación para la implementación de la Norma ISO 37001:2017 basada en un sistema de gestión antisoborno y la Norma ISO 37301:2021 basada en un Sistema de Gestión Compliance, en marzo del 2022 se realizó un benchmarking con el Ministerio de Industria Comercio y Mipymes MICM, con la finalidad de compartir buenas prácticas referente a la normas a certificar, actualmente con miras a realizar benchmarking con EDESUR.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de los grupos de interés 2022/ Resultado de encuestas de satisfacción del cliente 2020, 2021 y 2022 pagina 14/ Certificaciones de la Norma ISO 9001:2015 pagina 75.</li> <li>2. Captura del servicio en línea de Medición Neta, Guía Ilustrativa del servicio, Procedimiento de Medición Neta/ Captura del servicio online de Incentivos Fiscales, Captura de Laserfiche/ Actas de Capacitación de la</li> </ol>	

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>nueva actualización de VUCE y Captura de la plataforma.</p> <p>3. Registro de reunión del Benchmarking con el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, comunicación con EDESUR para el Benchmarking, Certificados del personal capacitado en la Norma ISO 37001:2017 y Norma ISO 37301:2021.</p> <p>Es cultura para la CNE, mantener un continuo ciclo de mejora y de aprendizaje, tomando en cuenta las buenas prácticas nacionales e internacionales de innovación y optimización en los procesos del mercado, involucrando los resultados de los grupos de interés, las encuestas de satisfacción de los clientes externos, oportunidades de mejora del análisis de riesgos, de auditorías internas y externas, revisiones por la dirección, directorio, entre otros canales existentes.</p> <p>La organización cuenta con la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Norma ISO 9001:2015, ya que es una norma internacional basada en la gestión de proceso.</p> <p>La CNE adquirió nuevas tecnologías para mejorar los servicios, optando por la optimización del proceso de medición neta, automatizando las solicitudes certificación de equipos, este servicio es uno de mayor demanda para la organización, actualmente la automatización le permite a los ciudadanos realizar la solicitud de certificación sin</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>intermediarios, solo accediendo a la página web <a href="https://www.cne.gob.do/">https://www.cne.gob.do/</a> y recibiendo su certificado al correo electrónico registrado en un plazo no mayor de 24hr. Se optimizo la gestión del proceso y el plazo de entrega del servicio.</p> <p>Dando continuidad a la optimización de los procesos, la organización opto por optimizar el proceso de Incentivos, usando la herramienta Laserfiche, la cual permite mantener una operatividad totalmente online para la recepción del servicio y su trazabilidad, beneficiando a los clientes ciudadanos mejores plazos de respuestas, en realizar la solicitud desde su casa y recibiendo el resultado del proceso a través de su correo electrónico agregado en su solicitud.</p> <p>La CNE cuenta con la plataforma ISOTools, la cual permite mantener la documentación y/o modificaciones de los procesos disponible para los usuarios internos de la organización, teniendo como parte importante las nuevas actualizaciones de la plataforma en cada de sus aplicaciones.</p> <p>La organización cuenta con la innovación de permitir a los ciudadanos que realizan la solicitud de un servicio de manera online, realizar el pago correspondiente a la tasa con tarjeta de crédito, a través de la página web <a href="https://www.cne.gob.do/">https://www.cne.gob.do/</a>.</p> <p>Así mismo se mantiene la integración con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas a través de la ventanilla única de Comercio</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Exterior (VUCE), para optimización del proceso de Solicitud autorización Exención de Impuestos en la Importación, donde se evidencia la interoperatividad de las diversas instituciones gubernamentales y la mejora de los plazos del servicio de cara al cliente externo.</p> <p>Con miras a seguir innovando la organización se encuentra en preparación para la implementación de la Norma ISO 37001:2017 basada en un sistema de gestión antisoborno y la Norma ISO 37301:2021 basada en un Sistema de Gestión Compliance, en marzo del 2022 se realizó un benchmarking con el Ministerio de Industria Comercio y Mipymes MICM, con la finalidad de compartir buenas prácticas referente a la normas a certificar, actualmente con miras a realizar benchmarking con EDESUR.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de los grupos de interés 2022/ Resultado de encuestas de satisfacción del cliente 2020, 2021 y 2022 pagina 14/ Certificaciones de la Norma ISO 9001:2015 pagina 75.</li> <li>2. Captura del servicio en línea de Medición Neta, Guía Ilustrativa del servicio, Procedimiento de Medición Neta/ Captura del servicio online de Incentivos Fiscales, Captura de Laserfiche/ Actas de Capacitación de la nueva actualización de VUCE y Captura de la plataforma.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3. Registro de reunión del Benchmarking con el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, comunicación con EDESUR para el Benchmarking, Certificados del personal capacitado en la Norma ISO 37001:2017 y Norma ISO 37301:2021.</p> <p>Con el fin de revisar y mejorar los procesos, la organización como parte del programa preventivo del Dpto. Tecnología de Información y Comunicación realiza backups periódicos, para garantizar la protección de los datos y almacenar en los servidores destinados para ello.</p> <p>La CNE cuenta con una política de seguridad de la información cuyo cumplimiento es obligatorio y será compromiso de cada usuario acatar las directrices establecidas en esta para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>El protocolo de aplicación de las Políticas de Seguridad de la Información se lleva a cabo conjuntamente con el Dpto. de Recursos Humanos al momento que ingresa un nuevo colaborados, procediendo a crear un usuario único con los accesos y permisos correspondientes. En adición a esto, en el servidor controlador de dominio se establecieron directrices de manejo y cambio de contraseñas, las cuales se contemplan en dicha política.</p> <p>Actualmente se migro a una nueva plataformar para realizar las copias de seguridad de la información</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Veeam Backup &amp; Replication v11, la cual tiene como novedad respaldar y replicar la información, Sanpshots de almacenamiento, así como la Protección de Datos Continua (CDP), lo que permite la recuperación ante desastres, protección confiable contra Ransomware y soporte nativo para Microsoft Azure Archive Storage para el respaldo extremo a extremo de la premisa a la nube de Microsoft.</p> <p>Además de esto, como buena práctica el Departamento de Tecnología se mantiene sensibilizando sobre la protección de la información en los medios electrónicos de todos los colaboradores de la institución a través de correos electrónicos y capacitaciones autodidactas en colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CSIRT).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Backup y Seguridad de la Información</li> <li>2. Políticas de Seguridad de la Información para la CNE.</li> <li>3. Plataforma VEEAM Backup.</li> </ol>	

**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
<b>La Organización:</b>		

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) 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>La Comisión Nacional de Energía realiza cada 6 meses la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo, lo planifica en el programa de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se involucra a los ciudadanos y/o clientes en el diseño y mejora de los servicios prestados por la CNE, también contamos con buzones de sugerencias, donde cliente aprovecha el espacio para proponer mejoras y brindarnos opinión del servicio recibido, los comentarios, quejas o sugerencias son respondidas en el plazo de respuesta no mayor de 15 días, es responsabilidad el Comité de Calidad y la Dirección Ejecutiva analizar los resultados obtenidos y los resultados de las encuestas son presentadas en la Revisión por la Dirección.</p> <p>De igual forma anualmente la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza reuniones con los grupos focales, con los grupos de interés, con la finalidad de recibir las expectativas y opiniones sobre diversos temas del ámbito de la CNE.</p> <p>Adicional a esto, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra establecido el procedimiento de Manejo de quejas y Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007, y contamos con el procedimiento de Producto No Conforme PR DGC 008, que contiene los lineamientos establecidos cuando el cliente debe de realizar alguna reclamación del producto entregado en cada servicio prestado por la CNE, adicional a esto la Carta Compromiso está establecido lo que debe</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>realizar un ciudadano cliente en caso de que tenga que hacer alguna reclamación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento Manejo de quejas y Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007 y procedimiento de Producto No Conforme PR DGC 008 pagina 5.</li> <li>2. Resultado de la encuesta de Satisfacción al Cliente Externo (Año 2021 y 2022), Registro de reunión y actas de reunión del Comité de Calidad para socializar los resultados/ Seguimiento de la apertura de buzones en la oficina principal, Dirección Nuclear. (2021 y 2022).</li> <li>3. Presentación de la Revisión por la Dirección (2021 y 2022) / Matriz de los grupos de interés.</li> </ol> <p>La Comisión Nacional de Energía realiza cada 6 meses la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo, lo planifica en el programa de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se involucra a los ciudadanos y/o clientes en el diseño y mejora de los servicios prestados por la CNE, también contamos con buzones de sugerencias, donde cliente aprovecha el espacio para proponer mejoras y brindarnos opinión del servicio recibido, los comentarios, quejas o sugerencias son respondidas en el plazo de respuesta no mayor de 15 días, es responsabilidad el Comité de Calidad y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>la Dirección Ejecutiva analizar los resultados obtenidos y los resultados de las encuestas son presentadas en la Revisión por la Dirección.</p> <p>De igual forma anualmente la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza reuniones con los grupos focales, con los grupos de interés, con la finalidad de recibir las expectativas y opiniones sobre diversos temas del ámbito de la CNE.</p> <p>Adicional a esto, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra establecido el procedimiento de Manejo de quejas y Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007, y contamos con el procedimiento de Producto No Conforme PR DGC 008, que contiene los lineamientos establecidos cuando el cliente debe de realizar alguna reclamación del producto entregado en cada servicio prestado por la CNE, adicional a esto la Carta Compromiso está establecido lo que debe realizar un ciudadano cliente en caso de que tenga que hacer alguna reclamación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento Manejo de quejas y Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007 y procedimiento de Producto No Conforme PR DGC 008 pagina 5.</li> <li>2. Resultado de la encuesta de Satisfacción al Cliente Externo (Año 2021 y 2022), Registro de reunión y actas de reunión del Comité de Calidad para socializar los</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>resultados/ Seguimiento de la apertura de buzones en la oficina principal, Dirección Nuclear. (2021 y 2022).</p> <p>3. Presentación de la Revisión por la Dirección (2021 y 2022) / Matriz de los grupos de interés.</p> <p>La Comisión Nacional de Energía realiza cada 6 meses la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo, lo planifica en el programa de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se involucra a los ciudadanos y/o clientes en el diseño y mejora de los servicios prestados por la CNE, también contamos con buzones de sugerencias, donde cliente aprovecha el espacio para proponer mejoras y brindarnos opinión del servicio recibido, los comentarios, quejas o sugerencias son respondidas en el plazo de respuesta no mayor de 15 días, es responsabilidad el Comité de Calidad y la Dirección Ejecutiva analizar los resultados obtenidos y los resultados de las encuestas son presentadas en la Revisión por la Dirección.</p> <p>De igual forma anualmente la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza reuniones con los grupos focales, con los grupos de interés, con la finalidad de recibir las expectativas y opiniones sobre diversos temas del ámbito de la CNE.</p> <p>Adicional a esto, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra establecido el procedimiento de Manejo de quejas y Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007, y contamos con</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>el procedimiento de Producto No Conforme PR DGC 008, que contiene los lineamientos establecidos cuando el cliente debe de realizar alguna reclamación del producto entregado en cada servicio prestado por la CNE, adicional a esto la Carta Compromiso está establecido lo que debe realizar un ciudadano cliente en caso de que tenga que hacer alguna reclamación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento Manejo de quejas y Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007 y procedimiento de Producto No Conforme PR DGC 008 pagina 5.</li> <li>2. Resultado de la encuesta de Satisfacción al Cliente Externo (Año 2021 y 2022), Registro de reunión y actas de reunión del Comité de Calidad para socializar los resultados/ Seguimiento de la apertura de buzones en la oficina principal, Dirección Nuclear. (2021 y 2022).</li> <li>3. Presentación de la Revisión por la Dirección (2021 y 2022) / Matriz de los grupos de interés.</li> </ol> <p>La CNE promueve la accesibilidad a los diferentes servicios prestados por la CNE, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web <a href="https://www.cne.gob.do/">https://www.cne.gob.do/</a> : canal donde los clientes ciudadanos tienes disponible todas las informaciones referente al desempeño de la organización,</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>en la opción de servicios se desglosan todos los servicios ofrecidos, los tiempos de respuestas, los plazos establecidos para tasa a pagar por cada servicio, el horario laboral de la CNE, y el tiempo de respuesta para la entrega final de su servicio, las noticias referente a los avances, logros, proyectos aprobados y miras al futuro de la Comisión Nacional de Energía, de igual forma en servicios se visualiza la guía de servicios de la institución, la sección de transparencia, los formularios a usar por cada servicios en caso de aplicar, guías ilustrativas para la solicitud en los servicios que aplican, en la actualidad se está en proceso de aprobación un organigrama institucional totalmente interactivo para colgar en la página, resoluciones y marcos normativos, concesiones aprobadas, Carta Compromiso, entre otras informaciones de valor para los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes Sociales (Instagram, Facebook, Twitter): se mantiene informado a nuestros clientes ciudadanos sobre informaciones de interés como el horario institucional y los cambios de lugar, las actividades que se realizan día a día, firma de acuerdos o convenios, fechas de importancia para la CNE.</li> <li>• Sección de Atención al Cliente en la web: medio que permite interactuar a los grupos de interés con el personal de la CNE.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano: contine informaciones de interés de la CNE, sobre la prestación de los servicios, los plazos de respuesta, los accesos para llegar a la organización, estadísticas, entre otras.</li> </ul> <p>Con frecuencia se promueven la disponibilidad de los servicios online, a los fines de que lo clientes ciudadanos puedan realizar sus solicitudes sin tener que desplazarse a las oficinas.</p> <p>La página cuenta con una barra lateral que sirve de ayuda para personas especiales dándole mayor accesibilidad a la hora de navegar por nuestra página Web.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Front Page Página Web institucional/ Sección Noticias Página Web/ Sección Atención al Cliente página Web</li> <li>2. Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>3. Interacción redes sociales/ Promoción de los servicios/servicios online/horario de servicios/ Barra lateral para personas especiales (accesibilidad).</li> </ol>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La organización dispone de la Guía de Servicios, la misma contiene la cadena de prestación de servicios, la misma se revisa y actualiza periódicamente, cualquier cambio de lugar debe ser aprobada por el Directorio conformado por el ministro de Energía y Minas, ministro de Industria y Comercio, ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ministro de Economía, Planificación y Desarrollo y el ministro de Hacienda, de acuerdo a la necesidad y forma parte de la información controlada del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra disponible en la página Web Institucional de la CNE y en la Plataforma ISOTools, para que se pueda hacer uso de ella tanto interno como externo.</p> <p>La CNE tomando en cuenta las necesidades de nuestros grupos de interés, implementó ventanilla única, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, para los servicios de recepción de las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Importación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Desde hace 4 años, con la implementación de VUCE se ha fortalecido la transparencia, el acceso, la agilización y el seguimiento de los procesos interinstitucionales en beneficio de nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guía de servicios de la Comisión Nacional de Energía.</li> <li>2. Evidencia de las nuevas actualizaciones de VUCE incentivos/ Servicios online.</li> </ol> <p>La organización dispone de la Guía de Servicios, la misma contiene la cadena de prestación de servicios, la misma se revisa y actualiza periódicamente, cualquier cambio de lugar debe ser aprobada por el Directorio conformado por el ministro de Energía y Minas, ministro de Industria y Comercio, ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ministro de Economía, Planificación y Desarrollo y el ministro de Hacienda, de acuerdo a la necesidad y forma parte de la información controlada del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra disponible en la página Web Institucional de la CNE y en la Plataforma ISOTools, para que se pueda hacer uso de ella tanto interno como externo.</p> <p>La CNE tomando en cuenta las necesidades de nuestros grupos de interés, implementó ventanilla única, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, para los servicios de recepción de las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Importación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Desde hace 4 años, con la implementación de VUCE se ha fortalecido la transparencia, el acceso, la agilización y el seguimiento de los procesos</p>	

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>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de</p>	<p>interinstitucionales en beneficio de nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guía de servicios de la Comisión Nacional de Energía.</li> <li>2. Evidencia de las nuevas actualizaciones de VUCE incentivos/ Servicios online.</li> </ol> <p>La CNE ha creado grupos de trabajo con los diferentes grupos de interés, organizaciones del estado mediante Directorio, con el propósito solucionar inconvenientes, mejorar los servicios prestados, creación de planes de trabajo, aprobación de proyectos, aprobación del Plan Estratégico, Pacto Energético, entre otros temas relevantes al sector energético.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados grupos de trabajo con el MEM.</li> <li>2. Proyecto Movilidad Eléctrica.</li> <li>3. Proyecto Red de Biomasa: (lista de asistencia, notas de prensa.</li> </ol> <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</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>tiene acceso a la información y tiene la opción de hacer cambios y/o sugerencias a la documentación hasta obtener un documento terminado. De igual manera los departamentos cuentan con carpetas compartidas internas donde pueden trabajar en conjunto con la documentación de su proceso.</p> <p>Con la plataforma de ISOTools se han automatizado los procesos ya que todos se interrelacionan e involucran a los dueños del proceso de la organización, con el objetivo de que exista una interacción y una comunicación entre los involucrados. Esta plataforma permite a los usuarios compartir e interactuar con la documentación siempre con la finalidad de dejar la trazabilidad y los registros correspondientes en cada servicio. Contiene alertas, fase de visualización, diseño y seguimiento. Con la información cargada en la plataforma la alta dirección puede interactuar y dar seguimiento a los procesos.</p> <p>De igual manera en marzo del presente año 2021, la CNE adquirió el programa Microsoft Office 365, disponible para todo el personal, través de este los colaboradores pueden acceder desde cualquier sitio a sus archivos, trabajar en colaboración sobre el mismo archivo en tiempo real, almacenamiento seguro y administración de permisos, hacer actualizaciones constantes, entre otras facilidades.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Printscreen Plataforma ISOTools. (Ampliar en fase de visita).</li> <li>2. Carpetas compartidas entre diferentes áreas/misma área.</li> <li>3. Ejemplo proceso por ISOTools/ Programa Microsoft Office 365.</li> </ol> <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 podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En marzo del año 2020, la CNE firmo un acuerdo de marco de cooperación internacional con la Fundación Sur Futuro. INC, con la finalidad de desarrollar acciones que promuevan el uso de energías renovables que contribuyan a impulsar los proyectos de desarrollo social. De igual forma se realizó otro acuerdo específico de cooperación, con el objetivo de realizar acciones que promuevan el uso de energías renovables en el Centro Comunitario de Monte Bonito y posibiliten la implementación de proyectos de desarrollo social.</li> <li>• En septiembre del 2021, la CNE firmó un acuerdo Instituto Superior de Formación Docente Salome Ureña (ISFODOSU), con el objetivo de establecer bases sobre la</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>coordinación de trabajos en conjunto para la capacitación de profesionales en términos de difusión de la cultura y el aprovechamiento racional de los recursos energéticos, el ahorro y uso racional de energía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En septiembre del 2021, la CNE y Fundación Reservas del País firmaron un acuerdo específico de cooperación, para desarrollar un programa de capacitación sobre eficiencia energética y energía renovable tanto para las prestatarias relacionadas con la Fundación Reservas del país como para los micro y pequeños empresarios, el programa de capacitación contempla talleres presenciales y virtuales concernientes a temas relacionados con la migración de cambio climático, las inversiones sostenibles y su rentabilidad en la microempresa.</li> <li>• En febrero del 2022, la CNE y el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) firmaron un acuerdo de colaboración y cooperación interinstitucional, con la finalidad de unir esfuerzo, recursos, conocimientos y capacidades, para mejorar y actualizar la información disponible en la bases de datos de los registros de beneficiarios a programas sociales de los hogares ubicados en comunidades aisladas de las redes eléctricas, con el fin de que sirvan de base para diseñar e implementar intervenciones de programas de protección social</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>efectivas, para impulsar el desarrollo y bienestar humano.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acuerdo CNE- Fundación Sur Futuro. INC 2020/ Acuerdo CNE- Instituto Superior de Formación Docente Salome Ureña (ISFODOSU) 2021/ Acuerdo CNE- Fundación Reservas del País 2021/ Acuerdo CNE- Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) 2022.</li> <li>2. Noticias publicadas sobre firmas de acuerdos.</li> </ol> <p>La CNE trabaja en conjunto con otras instituciones, esto con el objetivo de realizar la prestación del servicio de una manera coordinada, hace 4 años, tomando en cuenta las necesidades de nuestros grupos de interés, hemos implementado la ventanilla única, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, para los servicios de recepción de las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Importación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Con la implementación de VUCE se ha fortalecido la transparencia, el acceso, la agilización y el seguimiento de los procesos interinstitucionales en beneficio de nuestros clientes ciudadanos, de tal manera que ya no tienen que desplazarse a las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>diversas instituciones a realizar trámites, sino que lo hacen desde una sola plataforma.</p> <p>Actualmente la CNE se encuentra en la fase de implementación de Ventanilla Única de Inversión en Energía Renovable con Pro-Dominicana, a los fines de impulsar las inversiones extranjeras en el mercado nacional de la energía, para poner a disposición de los ciudadanos los servicios de Concesiones Provisionales y Definitivas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evidencia Proyecto Ventanilla Única/VUCE incentivos.</li> <li>2. Registros y actas de reuniones para la implementación de ventanilla única (PRO- Dominicana.</li> </ol>	

## 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:		

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) 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).</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad certificado, a través de este se implementa la programación de las encuestas semestrales, donde se mide la imagen global de la organización y su reputación, en las encuestas realizadas en los años 2020, 2021 y mayo 2022, los resultados que se muestran a continuación proyectan una valoración de un 100% de total satisfacción de los clientes encuestados.</p> <p>En la actualidad se mantienen los criterios que permiten conocer la valoración que le dan a los clientes ciudadanos a la CNE, tales como: amabilidad y cortesía, tiempo de espera antes de ser atendido, capacidad y competencia del personal, facilidades para el depósito de documentos, calidad y transparencia de la información entregada, facilidad en el proceso de facturación y pago, mejoramiento continuo en la calidad de los servicios, cumplimiento de los requisitos legales, el nivel de satisfacción general de la prestación del servicio, así como la calidad de respuesta de los servicios prestados ante la pandemia del COVID-19. Cabe destacar que la organización de retroalimenta de los comentarios, quejas y/o sugerencias de los mismos clientes encuestados.</p> <p>La CNE cuenta con una retroalimentación constante, también medimos la reputación global a través de los buzones de sugerencia, en el año 2020 los clientes expresaron un nivel de satisfacción a un 99%, manteniendo la misma valoración para el año 2021 de un 99%, para el primer cuatrimestre del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	<p>2022 se mantiene la tendencia con una valoración positiva de un 99%, referente a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del servicio solicitado.</li> <li>• Profesionalidad de los técnicos.</li> <li>• Orientación recibida.</li> <li>• Tiempo de espera para ser atendido.</li> <li>• Personal amable y cortés.</li> <li>• Cumplimiento del plazo de entrega.</li> <li>• Imagen institucional y facilidades de los parques.</li> </ul> <div data-bbox="743 656 1344 1078" data-label="Figure"> <p>The chart displays the total satisfaction of external clients for the years 2020, 2021, and 2022. The y-axis represents the percentage of satisfaction, ranging from 0% to 100% in increments of 20%. Three blue bars represent the data for each year, all of which reach the 99% mark.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje de Satisfacción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Actualmente la encuesta de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la CNE para el año 2022, tendrá inicio el 19 de abril y culminará el 19 de mayo del presente año.</p>	Año	Porcentaje de Satisfacción	2020	99%	2021	99%	2022	99%	
Año	Porcentaje de Satisfacción									
2020	99%									
2021	99%									
2022	99%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de Encuesta de Satisfacción Cliente Externo mayo/noviembre 2020, mayo/noviembre 2021 y mayo 2022/ Informe Buzón de Sugerencias cliente externo 2020, 2021 y primer cuatrimestre del 2022.</li> <li>2. Encuesta de Satisfacción de Satisfacción Calidad de los servicios públicos 2019, 2020, 2021 y programación/ ficha técnica 2022.</li> <li>3. Informe General de Interacciones de las Redes Sociales 2019, 2020, 2021 y primer cuatrimestre del 2022.</li> </ol> <p>La CNE cuenta con diversos métodos para medir la percepción de los clientes ciudadanos del sector, a los fines se realizan diversas encuestas de satisfacción al cliente externo semestralmente, donde se evalúan los criterios que permiten conocer la valoración de apreciación de los ciudadanos clientes de la organización, como son Amabilidad y cortesía, Tiempo de espera antes de ser atendido, Capacidad y competencia del personal, Facilidades para el depósito de documentos, Calidad y transparencia de la información entregada, facilidad en el proceso de facturación y pago, mejoramiento continuo en la calidad del servicio, cumplimiento de los requisitos legales, el nivel de satisfacción general de la prestación del servicio, así como la calidad de respuesta de los servicios prestados ante la</p>	

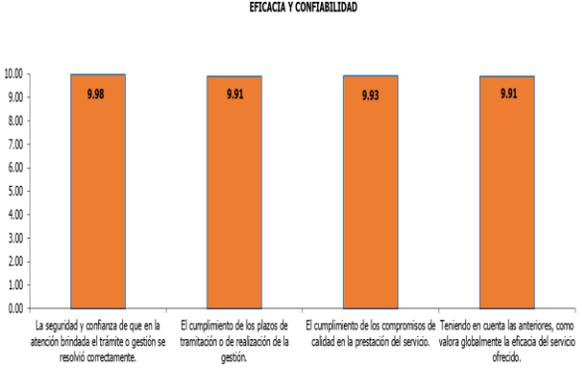
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>pandemia del COVID-19. También a través de los buzones de sugerencias donde medimos los siguientes aspectos: calidad del servicio solicitado, personalidad de los técnicos, orientación recibida, tiempo de espera para ser atendido, personal amable y cortés, cumplimiento del plazo de entrega e imagen institucional.</p> <p>También implementamos las encuestas de Satisfacción de la Calidad de los servicios Públicos ofrecidos por la CNE. Dando cumplimiento a los criterios establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en dicha encuesta se trabajan varias dimensiones enfocadas a la percepción del ciudadano con las prestaciones de los servicios ofrecidos por la CNE, tales como: Profesionalidad y confianza en el personal, que en la última encuesta realizada en marzo 2021 obtuvimos una valoración de 9.95, en lo que tiene que ver con Elementos tangibles obtuvimos un 9.93, en Capacidad de respuesta 9.94, eficacia y confiabilidad un 9.93 y en empatía y accesibilidad 9.94. en la actualidad para el año 2022 se realizada desde 19 de abril hasta el 19 de mayo del presente año.</p> <p>Adicional a estas encuestas mencionadas, la organización cuenta con la encuesta de percepción de los servicios, donde evaluamos la percepción de los clientes ciudadano que solicitan y reciben los servicios ofrecidos por la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de Encuesta de Satisfacción Cliente Externo mayo/noviembre 2020, mayo/noviembre 2021 y mayo 2022/ Informe Buzón de Sugerencias cliente externo 2020, 2021 y primer cuatrimestre del 2022.</li> <li>2. Encuesta de Satisfacción de Satisfacción Calidad de los servicios públicos 2019, 2020, 2021 y programación/ ficha técnica 2022.</li> <li>3. Informe Encuesta de Percepción de los Servicios 2020, 2021 y 2022.</li> </ol> <p>En la CNE la opinión de los ciudadanos clientes es importante y tomada en cuenta, de acuerdo a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas agregadas al análisis FODA que la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza de manera anual, consultando a los diferentes grupos de interés con el objetivo de tomar en cuenta sus necesidades y expectativas, con la finalidad de establecer proyectos de mejoras en los servicios ofrecidos y agregarlos al Plan Operativo Anual Institucional POA.</p> <p>De igual forma a través de las encuestas realizadas por la CNE, se involucran a los ciudadanos clientes, gracias a ello la CNE obtiene comentarios, quejas y/o sugerencias que se recogen como aportes directos para la mejora continua de los procesos, obteniendo como resultado el fortalecimiento institucional, debió a ello hoy día la CNE cuenta con</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>el proceso automatizado de Certificación de Equipos desde año 2021 y servicios online tales como las Resoluciones de Incentivos, el cual permite a los clientes solicitar y recibir su servicio desde su casa.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis FODA 2020, 2021 y 2022, Matriz de Partes Interesadas, Identificación, Necesidades y Expectativas/Cuestionario Análisis de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas FO DPD 015.</li> <li>2. Seguimientos de los comentarios y de las encuestas cliente externos.</li> <li>3. Matriz Necesidades-Nuevos Acuerdos/ Acuerdos interinstitucionales/ internacionales de la Dirección Ejecutiva.</li> </ol>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La CNE mantiene disponible las informaciones que genera, a través del portal web institucional <a href="https://www.cne.gob.do/transparencia/">https://www.cne.gob.do/transparencia/</a>, con el propósito de cumplir con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No.200-04, con el fin de que las disposiciones establecidas en los marcos jurídicos sean cumplidos. Destacando que el nivel de cumplimiento de la transparencia en la DIGEIG para el año 2020 fue de un 91.25% y para el año 2021 de 92.6%.</p> <p>En cuanto a la calidad y transparencia de la información suministrada la tendencia se mantiene muy positiva pues en la última encuesta realizada en</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>mayo 2022, el 100% de los clientes ciudadano refleja estar satisfecho. En “Se atienden sus inquietudes y se aclaran sus dudas” los ciudadanos clientes han expresado igual un 100% de satisfacción.</p> <p>De igual forma al consultarles sobre como “Considera la disponibilidad de la información sobre los servicios solicitados en la CNE, las últimas dos valoraciones por parte de los clientes demuestran un 100% de satisfacción, en las encuestas de percepción que realiza la CNE en los años 2020, 2021 y mayo 2022.</p> <p>De igual manera al consultar a los ciudadanos sobre la información suministrada y disponible en los diferentes medios, se muestra un total de satisfacción de un 100% en la medición de los últimos tres (3) años.</p> <p>De igual forma a través de los buzones de sugerencias los clientes ciudadanos expresan un nivel de satisfacción equivalente a un 99% en el 2020, en 2021 99% y en el 2022 un 99%, respecto a lo que tiene que ver con: Calidad del Servicio Solicitado, Profesionalidad de los Técnicos, Orientación Recibida, Tiempo de Espera para ser atendido, Personal Amable y Cortes, Cumplimiento del Plazo de Entrega, Facilidades de Parqueo y la Imagen Institucional.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de encuesta de satisfacción cliente externo 2020, 2021 y 2022/ Informe Buzón de Sugerencias cliente externo 2020, 2021 y 2022</li> <li>2. Informe de encuesta de percepción de servicios de la CNE 2020, 2021 y 2022.</li> <li>3. Captura de la página web CNE, Guía de Servicios de la Comisión Nacional de Energía, Redes Sociales de la CNE.</li> </ol> <p>La organización con el objetivo de conocer la integridad y la confianza generada a los clientes ciudadanos anualmente realiza la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por la CNE. La cual permite dar cumplimiento a los criterios establecidos por el MAP, en dicha encuesta se trabaja una dimensión que tiene que ver con la Eficacia y Confiabilidad, que incluye la valoración que le dan los clientes a la institución en diversas áreas. En las últimas mediciones realizadas los últimos tres (3) años, en lo que tiene que ver con la valoración global de la eficacia del servicio ofrecido, los clientes ciudadanos muestran una satisfacción en 2019 de 9.57, en 2020 de 9.90 y en el 2021 de 9.9, marcando una tendencia positiva.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
	<p style="text-align: center;"><b>EFICACIA Y CONFIABILIDAD</b></p>  <table border="1" data-bbox="743 240 1323 609"> <caption>EFICACIA Y CONFIABILIDAD</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Puntuación</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 las anteriores, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido.</td> <td>9.91</td> </tr> </tbody> </table> <p>En el presente año 2022, la misma está siendo procesada, debido a que su planificación fue desde el 19 de abril al 19 de mayo 2022, realizada por la Div. de Calidad en la Gestión.</p> <p>En el presente año 2022, la misma está siendo procesada, debido a que su planificación fue desde el 19 de abril al 19 de mayo 2022, realizada por la Div. de Calidad en la Gestión.</p> <p>Adicional a esto la organización cuenta con la encuesta de satisfacción de los clientes externos y la encuesta de percepción de los servicios ofrecidos, donde también evaluamos la integridad y la confianza por parte de nuestros clientes ciudadanos, a través de varias valoraciones que consultamos.</p> <p>Se evidencia en:</p>	Categoría	Puntuación	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 las anteriores, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido.	9.91	
Categoría	Puntuación											
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 las anteriores, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido.	9.91											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la CNE y programación para el 2022.</li> <li>2. Encuesta de Satisfacción a clientes externos 2020, 2021 y 2022/ encuesta de percepción de los servicios 2020, 2021 y 2022.</li> </ol>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La organización realiza encuesta de percepción de los servicios en la cual los resultados para los años 2020, 2021 y 2022 en lo que tiene que ver con el nivel de confianza de los clientes hacia la organización, reflejan que se mantiene la tendencia, donde el 100% se mantiene satisfecho con los servicios prestados por la CNE.</p> <p>También a través del buzón de sugerencias los clientes expresan un nivel de satisfacción equivalente a en 2020 99%, en el 2021 un 99% y en el primer cuatrimestre de 2022 expresan un 99% respecto a lo que tiene que ver con: Calidad del Servicio Solicitado, Profesionalidad de los Técnicos, Orientación Recibida, Tiempo de Espera para ser atendido, Personal Amable y Cortes, Cumplimiento del Plazo de Entrega, Facilidades de Parqueo y la Imagen Institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>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>	<div data-bbox="743 207 1346 630" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>TOTAL DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Satisfacción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2020, 2021 y 2022.</li> <li>2. Informe de buzón de sugerencias cliente externo 2020, 2021 y el primer cuatrimestre del 2022.</li> </ol> <p>En las encuestas realizadas a nuestros clientes de forma semestral, al consultarles sobre la accesibilidad de la organización en los años 2020, 2021 y 2022, consideran que es fácil la accesibilidad para la prestación del servicio, valorando un 100% de satisfacción.</p> <p>El 100% de los clientes ciudadanos encuestados consideran que el tiempo de espera para ser atendido es satisfactorio. En lo que tiene que ver con la facilidad para el depósito de documentos</p>	Año	Satisfacción	2020	99%	2021	99%	2022	99%	
Año	Satisfacción									
2020	99%									
2021	99%									
2022	99%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>valoran el servicio en las encuestas del 2020, 2021 y 2022 en un 100%, del mismo modo que la parte de la facilidad en el proceso de facturación y pago de los servicios.</p> <p>En lo referente al horario de apertura al cliente para la prestación del servicio el 100% de los clientes ciudadanos se encuentran muy satisfecho.</p> <p>En lo que tiene que ver con los costos de los servicios, los resultados de la encuesta dan un 100% de satisfacción.</p> <p>Adicional a esto los clientes ciudadanos encuestados mantienen una satisfacción de un 100% de muy bueno y bueno, sobre la implementación de la ventanilla única para el servicio de los incentivos fiscales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE, 2020, 2021 y 2022/ informe de encuestas de satisfacción al cliente externo 2020, 2021 y mayo 2022.</li> <li>2. Mapas de acceso oficinas en transporte público y aparcamientos especiales.</li> <li>3. Carta compromiso al ciudadano/ Informe de seguimiento emitido por el MAP 2020, 2021 y 2022.</li> </ol>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En la encuesta semestral que se aplican a los ciudadanos clientes, refleja como resultado en las mediciones 2020, 2021 y mayo 2022, las siguientes valoraciones:</p> <p>Valoración de un 100% en lo que tiene que ver con la calidad y transparencia de la información suministrada.</p> <p>100% en lo que tiene que ver con la profesionalidad en la institución en la prestación de servicio.</p> <p>100% en el nivel de confianza de los clientes hacia la organización.</p> <p>La organización a través del Sistema de Gestión de la Calidad certificado con la Norma ISO 9001:2015 ofrece servicios con altos estándares de calidad en los servicios públicos ofrecidos.</p> <p>La Carta Compromiso al Ciudadano cumple con los estándares de calidad de acuerdo con los informes emitidos por los evaluadores del Ministerio de Administración Pública (MAP), en el 2022 se cumplió en un 98%.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de encuesta de percepción de los servicios 2020, 2021 y 2022.</li> <li>2. Informe de encuesta de Satisfacción de cliente externo 2020, 2021 y 2022.</li> </ol>	

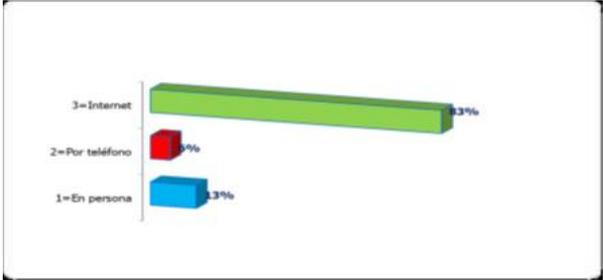
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>3. Certificación ISO 9001:2015/ informe de cumplimiento de la Carta Compromiso 2020, 2021 y 2022.</p> <p>En los resultados de las encuestas de satisfacción que se aplican en la CNE a los clientes ciudadanos sobre los servicios solicitados, en el año 2020, 2021 y 2022, se mantiene la tendencia positiva donde el 100% se siente satisfecho con que la CNE tome en cuenta sus necesidades para diferencias el servicio que le brinda a cada uno.</p> <p>De los clientes encuestados, se mantiene la tendencia del 100% con una valoración de muy bueno y bueno en la prestación de los servicios online tomando en cuenta la diferenciación en relación con las necesidades de los clientes ciudadanos.</p> <p>Adicional a esto los clientes ciudadanos encuestados mantienen una satisfacción de un 100% de muy bueno y bueno, sobre la implementación de la ventanilla única para el servicio de los incentivos fiscales.</p> <p>De igual forma se mantiene la tendencia de un 100% con la valoración de muy bueno y bueno en la diversidad de género, cultural y social que brinda la CNE, en la prestación de servicios.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>I. Informe de encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2020, 2021 y 2022.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía mantiene su enfoque en implementar mejoras a nivel de innovación en la prestación de los servicios ofrecidos, con la finalidad de brindar una experiencia única a nuestros clientes ciudadanos. En ese sentido y en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, la organización recibe las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Exportación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>En el año 2019 se recibieron 478, en el 2020 se recibieron 287, mientras que en el año 2021 se recibieron 334 y en el primer cuatrimestre del año 2022 99, manteniendo una tendencia positiva en la encuesta de percepción de los servicios con una valoración de un 100% de muy bueno y bueno, para la prestación del servicio de las Solicitudes de Exención de los impuestos en la importación (Incentivos Fiscales), por la Ventanilla Única.</p> <p>De igual forma, atravesando la situación de una pandemia, la CNE ha preparado la plataforma de la página web CNE, para brindar la prestación de servicios de forma online.</p> <p>Proyección de los servicios online:</p> <p>2019: se recibieron 1711 solicitudes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>2020: se recibieron 1447 solicitudes  2021: se recibieron 2112 solicitudes  2022: en el primer cuatrimestre se recibieron 676 solicitudes</p> <p>Actualmente todos los servicios de la CNE pueden ser solicitados de manera online, siendo bastante efectivos estos métodos y de provecho para nuestros clientes.</p> <p>De igual forma innovando y haciendo uso de las tecnologías disponibles en la CNE, se identificó y diseño el servicio de Certificación de Equipos del proceso de Medición Neta, implementando un sistema automatizado, rápido y eficaz para que los ciudadanos clientes puedan solicitar y recibir su certificado a través de la página web institucional, lo que permite a través de la trazabilidad que la organización brinde un servicio en tiempo real, desde la solicitud hasta el resultado final.</p> <p>El proceso se automatizo en fecha 23 de abril 2021, para el año 2021 se certificación 80 certificaciones de equipo y en el primer cuatrimestre de han certificado 25, tomando un tiempo de respuesta menor de 24 horas, anteriormente el tiempo de respuesta era de 14 días laborables.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Resumen de los servicios recibidos por ventanilla única (VUCE)/Resumen de</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>solicitudes de servicios online 2020, 2021 y 2022.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Resumen de la certificación de Equipos/ Guía ilustrativa del servicio de Certificación de Equipos, Captura de la automatización de certificados web.</li> <li>4. Informe encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2020, 2021 y 2022.</li> </ol> <p>La organización cuenta con la prestación de los servicios online, ventanilla única (VUCE) y automatización del servicio de Certificación de Equipos del proceso de Medición Neta, en ese sentido para recibir la retroalimentación de nuestros clientes y medir la agilidad de la organización, se realizan las encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios públicos, donde se miden los siguientes criterios Capacidad de Respuesta: El tiempo que ha dedicado el personal que le atendió, el tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron, el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, la disposición de la institución para ayudar en la obtención del servicio solicitado y al final englobamos todos los criterios, como valora la facilidad que ofrece la institución para obtener el servicio solicitado, como se puede ver en los resultados obtenidos en las últimas tres encuestas, la organización tiene una tendencia positiva en cada una, con una valoración por encima de los 9 puntos. De igual manera se realizan encuestas semestrales y también los buzones de sugerencias.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<div data-bbox="743 240 1354 584" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>CAPACIDAD DE RESPUESTA</caption> <thead> <tr> <th>Aspecto</th> <th>Puntuación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.</td> <td>9.06</td> </tr> <tr> <td>El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.</td> <td>9.93</td> </tr> <tr> <td>El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.</td> <td>9.93</td> </tr> <tr> <td>La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.</td> <td>9.93</td> </tr> <tr> <td>Teniendo en cuenta las anteriores, como valoro generalmente la facilidad que ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.</td> <td>9.94</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2019, 2020, 2021 y programación para el 2022.</li> <li>Informe encuesta de percepción de los servicios 2020, 2021 y 2022.</li> <li>Informe Buzón de Cliente Externo 2020, 2021 y 2022.</li> </ol> <p>En la encuesta 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</p>	Aspecto	Puntuación	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.	9.06	El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.	9.93	El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	9.93	La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.	9.93	Teniendo en cuenta las anteriores, como valoro generalmente la facilidad que ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.	9.94	
Aspecto	Puntuación													
El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.	9.06													
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.	9.93													
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	9.93													
La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.	9.93													
Teniendo en cuenta las anteriores, como valoro generalmente la facilidad que ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.	9.94													

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>en las últimas 3 encuestas realizadas recibimos una valoración por encima del 9.6% de satisfacción.</p> <p>Vía preferida para contactar con la CNE:</p>  <p>3=Internet 33%</p> <p>2=Por teléfono 9%</p> <p>1=En persona 13%</p> <p><b>8- Como le ha parecido la prestación de los servicios online de la CNE.</b></p>  <p>0%</p> <p>0%</p> <p>32%</p> <p>68%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Excelente</li> <li>■ Bueno</li> <li>■ Regular</li> <li>■ Malo</li> </ul> <p>De igual forma en la encuesta de percepción del servicio, al consultar a los clientes ciudadanos sobre cómo le ha parecido la prestación de los servicios online de la CNE, el total de los clientes encuestados se sintieron satisfechos al 100%. Al igual que al consultarles sobre la recepción como le ha parecido la prestación de los servicios de las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
	<p>Solicitudes de Exención de los impuestos en la Importación (Incentivos Fiscales) por la ventanilla única.</p> <div data-bbox="751 316 1329 682" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>9- Como le ha parecido la prestación de los servicios de las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Importación (Incentivos Fiscales), por la Ventanilla Única.</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2019, 2020, 2021 y programación de 2022.</li> <li>2. Informe encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2020, 2021 y 2022.</li> </ol>	Categoría	Porcentaje	Excelente	85%	Bueno	15%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	85%											
Bueno	15%											
Regular	0%											
Malo	0%											

## 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).	En la encuesta de satisfacción del cliente externo realizada semestralmente como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, los clientes ciudadanos mantienen un nivel de satisfacción al ser	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
	<p>encuestados, lo cual se evidencia en las últimas encuestas realizadas en año 2020, 2021 y mayo 2022, en el criterio que tiene que ver con “Tiempo en espera antes de ser atendido”, el cual refleja un 100% de satisfacción en nuestros clientes encuestados. Estas mediciones resultan ser muy positivas debido a que los tiempos de espera para los usuarios de nuestros servicios son los que se toman en la tramitación y prestación de los servicios.</p> <div data-bbox="743 545 1335 896" data-label="Figure"> <p style="text-align: center;"><b>2- Tiempo de espera antes de ser atendido</b></p> <table border="1"> <caption>2- Tiempo de espera antes de ser atendido</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy satisfecho</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Ni satisfecho ni insatisfecho</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy insatisfecho</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>De igual manera en la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos en donde medimos la capacidad de respuesta de la CNE, al consultarles sobre el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió, al igual que el tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron, también el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado y una pregunta global para medir su satisfacción “teniendo en cuenta las anteriores, como valora globalmente la facilidad que ofrece la institución para obtener los servicios solicitados, obteniendo en las últimas tres</p>	Categoría	Porcentaje	Muy satisfecho	79%	Satisfecho	21%	Ni satisfecho ni insatisfecho	0%	Insatisfecho	0%	Muy insatisfecho	0%	
Categoría	Porcentaje													
Muy satisfecho	79%													
Satisfecho	21%													
Ni satisfecho ni insatisfecho	0%													
Insatisfecho	0%													
Muy insatisfecho	0%													

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>mediciones una valoración por encima de los 9.8, con una tendencia positiva.</p>  <p>De igual forma en la Carta Compromiso al Ciudadano se evidencia el cumplimiento en el tiempo de espera de nuestros clientes ciudadanos, indicando un cumplimiento de un 98% con los servicios ofrecidos por la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe encuesta de satisfacción del cliente externo 2020, 2021 y mayo 2022.</li> <li>2. Informe encuesta de satisfacción calidad de los servicios públicos 2019, 2020, 2021 y programación 2022.</li> <li>3. Informe de Carta Compromiso al Ciudadano 2019, 2020, 2021 y 2022.</li> </ol> <p>La CNE cuenta con el procedimiento de Manejo de Quejas y Satisfacción del Cliente Externo, las cuales son recibidas mediante diferentes canales tales como: de forma presencial, comunicaciones, correo electrónico y pagina web institucional, vía telefónica, buzón de comentarios, quejas y sugerencias de los clientes externos y las encuestas de satisfacción semestral a los clientes externos, la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Div. Calidad en la gestión son quienes se encargan de recibir y tramitar las quejas, dando un plazo de respuesta no mayor de 15 días laborables, a los fines de que los clientes se sientan importantes y satisfechos por la CNE, se agota un plazo menor de respuesta.</p> <p>Adicional a esto se les da seguimiento a las sugerencias recibidas por nuestros clientes, se contactan y se toman las acciones pertinentes mediante el procedimiento de acciones correctivas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento Manejo de Quejas y Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007/ Procedimiento Acciones Correctivas PR DGC 004.</li> <li>2. Cuadro Número de quejas y tiempo de procesamiento.</li> <li>3. Seguimiento a quejas Buzón Cliente Externo/ Seguimiento a sugerencias recibidas en encuesta de satisfacción cliente externo.</li> </ol> <p>La CNE recibió la última evaluación a la Carta Compromiso al Ciudadano en abril del presente año se pudo evidenciar a través del informe emitido por el MAP donde el cumplimiento fue de un 98% de los estándares de calidad establecidos de cara a los clientes ciudadanos.</p> <p>Adicionalmente a eso la CNE realiza encuestas semestrales de satisfacción donde se mide el nivel</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>de satisfacción general de la prestación del servicio, (Amabilidad, tiempo de espera, capacidad del personal, facilidad para el depósito de documentos, calidad y transparencia de la información, facilidad para el proceso de facturación y pago, así como el cumplimiento por parte de la institución de los requisitos legales vinculados al servicio solicitado), evidenciando que en los años 2020, 2021 y 2022 arrojan como resultado la satisfacción del 100% de los clientes ciudadanos encuestados.</p> <div data-bbox="743 542 1348 919" data-label="Figure"> <p><b>10- Nivel de satisfacción general en la prestación del servicio.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy satisfecho</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Ni satisfecho ni insatisfecho</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy insatisfecho</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informe y resolución Carta Compromiso al ciudadano.</li> <li>Informe encuesta de satisfacción cliente externo 2020, 2021 y 2022.</li> </ol> <p>La organización desde el año 2015 forma parte del Programa de Carta Compromiso al Ciudadano, en ese sentido en abril del presente año se recibió la evaluación a la Carta Compromiso al Ciudadano donde se obtuvo el cumplimiento de un 98% de los</p>	Categoría	Porcentaje	Muy satisfecho	97%	Satisfecho	3%	Ni satisfecho ni insatisfecho	0%	Insatisfecho	0%	Muy insatisfecho	0%	
Categoría	Porcentaje													
Muy satisfecho	97%													
Satisfecho	3%													
Ni satisfecho ni insatisfecho	0%													
Insatisfecho	0%													
Muy insatisfecho	0%													

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>estándares de calidad establecidos de cara a los clientes ciudadanos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Informe y Resolución Carta Compromiso al Ciudadano 2021 y 2022/ Carta Compromiso al ciudadano.</li> </ol>	

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

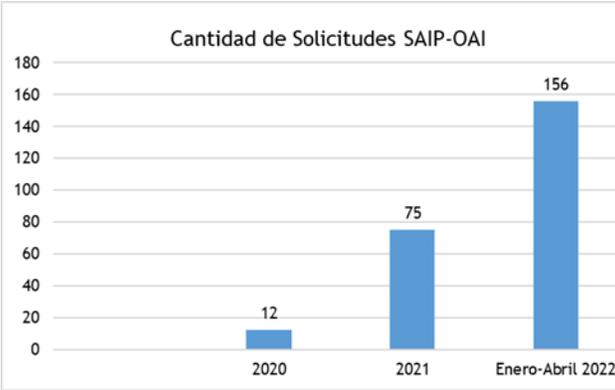
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La CNE cuenta con doce (12) canales de información a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Página Web Institucional <a href="https://www.cne.gob.do/">https://www.cne.gob.do/</a>.</li> <li>2. Facebook.</li> <li>3. Twitter.</li> <li>4. Instagram.</li> <li>5. Canal de Youtube.</li> <li>6. Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).</li> <li>7. Correo electrónico.</li> <li>8. LinkedIn.</li> <li>9. Google Plus.</li> <li>10. Teléfono.</li> <li>11. Boletines.</li> <li>12. Carta Compromiso.</li> </ol> <p>La organización mantiene activa las redes sociales, ya que son canales efectivos y eficientes para el manejo de información y comunicación de esta,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																		
	<p>transmitiendo informaciones actualizadas de las actividades realizadas, siempre con el objetivo de llegar a los diferentes grupos de interés, resaltando que en la cuenta de Twitter tenemos 63.8 mil seguidores, en Instagram 6,313 seguidores y en Facebook 3,040 seguidores.</p> <div data-bbox="745 423 1304 745" data-label="Figure"> <p><b>3- La información suministrada y disponible en los diferentes medios sobre la organización la considera:</b></p> <table border="1"> <caption>Datos del gráfico 3</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>También contamos con la Oficina de Acceso a la Información (OAI), medio por el cual en el año 2020 se respondieron 12 solicitudes, en el año 2021 un total de 75 y en el primer cuatrimestre del 2022 un total de 156 solicitudes.</p> <div data-bbox="745 1000 1325 1352" data-label="Figure"> <p><b>Cantidad de Solicitudes SAIP-OAI</b></p> <table border="1"> <caption>Datos del gráfico 4</caption> <thead> <tr> <th>Año/Periodo</th> <th>Cantidad de Solicitudes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>156</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	Excelente	80%	Bueno	20%	Regular	0%	Malo	0%	Año/Periodo	Cantidad de Solicitudes	2020	12	2021	75	Enero-Abril 2022	156	
Categoría	Porcentaje																			
Excelente	80%																			
Bueno	20%																			
Regular	0%																			
Malo	0%																			
Año/Periodo	Cantidad de Solicitudes																			
2020	12																			
2021	75																			
Enero-Abril 2022	156																			

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de Medios de Comunicación de la CNE 2021 y 2022.</li> <li>2. Informe General de Redes Sociales 2019, 2020, 2021 y abril 2022.</li> <li>3. Estadísticas de solicitudes recibidas y respondidas por la OAI 2020, 2021 y primer cuatrimestre 2022.</li> </ol>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La organización recibe la retroalimentación de los ciudadanos clientes a través de la realización de encuestas, en ese sentido los resultados de las encuestas realizadas a los clientes en el año 2020, 2021 y 2022 muestran un 100% de satisfacción, mantienen la tendencia en lo que tiene que ver con Disponibilidad de la Información sobre los servicios solicitados.</p> <p>En lo que tiene que ver con la calidad y transparencia de la información entregada, los clientes se sienten 100% satisfechos con el servicio.</p> <p>De igual manera en la sección transparencia de la página Web de la CNE, los interesados pueden tener acceso a todo tipo de información sobre la organización.</p> <p>También contamos con la Oficina de Acceso a la Información (OAI), medio por el cual en el año 2020 se respondieron 12 solicitudes, en el año 2021 un total de 75 y en el primer cuatrimestre del 2022 un total de 156 solicitudes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<div data-bbox="743 207 1354 581" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Cantidad de Solicitudes SAIP-OAI</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>156</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe encuesta percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2020, 2021 y 2022.</li> <li>2. Informe encuesta de satisfacción cliente externo 2020, 2021 y 2022.</li> <li>3. Captura Sección de Transparencia/ Visitas Sección de Transparencia 2020, 2021 y 2022.</li> </ol> <p>La CNE cuenta con una Planificación Estratégica Institucional que comprende el periodo 2021-2024, donde se establecen los objetivos de la institución de rendimiento enlazados a los planes de trabajo y los Planes Operativos Institucional Anual, con el fin de estar disponible para nuestros clientes ciudadanos se encuentra disponible en la página web institucional, en la sección de transparencia <a href="https://www.cne.gob.do/transparencia/planes-estrategicos-la-institucion/">https://www.cne.gob.do/transparencia/planes-estrategicos-la-institucion/</a> , de igual manera los</p>	Año	Cantidad	2020	12	2021	75	Enero-Abril 2022	156	
Año	Cantidad									
2020	12									
2021	75									
Enero-Abril 2022	156									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>informes de seguimiento y medición trimestral que se realizan a los Planes Operativos anual de la organización disponibles para nuestros clientes ciudadanos. De igual forme para el personal interno se encuentran disponibles en las carpetas públicas que maneja la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024/ Captura del PEI en la página web institucional.</li> <li>2. Plan Operativo Anual e Informes de seguimiento del POA trimestral/ Captura del POA e Informes trimestrales del POA en la página web institucional.</li> <li>3. Captura de Carpetas Públicas del PEI, POA e Informes de seguimiento POA trimestral.</li> </ol> <p>La organización cuenta con la sección de datos abiertos en la página web institucional <a href="https://www.cne.gob.do/transparencia/datos-abiertos/">https://www.cne.gob.do/transparencia/datos-abiertos/</a>, esto dando cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación aprobado mediante decreto 130-05.</p> <p>La CNE cuenta con la Sección de la OAI, y un sub-portal de Transparencia en la página web institucional, donde se manejan los datos abiertos y la disponibilidad de información efectiva, veraz, oportuna y transparente sobre los actos y actividades que realiza la institución, con el fin de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>informar a nuestros clientes ciudadanos. Mediante la Oficina de Acceso a la Información (OAI) se han respondido 12 solicitudes para el año 2020, un total de 75 solicitudes para el año 2021 y para el primer cuatrimestre del 2022 un total de 156 solicitudes.</p>  <p>En nuestra sección de datos abiertos de la CNE podremos encontrar informaciones como Exenciones de ITBIS, Certificaciones de Equipos, auditorías energéticas, programa de medición neta, entre otras.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Print screen sección transparencia/Datos abiertos página Web.</li> <li>2. Visitas Sección de Transparencia 2020, 2021 y 2022.</li> </ol> <p>La CNE cuenta con la encuesta de satisfacción realizada semestralmente a nuestros clientes ciudadanos en donde se les consulta sobre “Que le</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>parece el horario de atención de los diferentes servicios que brinda la CNE” donde en las últimas 3 encuestas (año 2020, 2021 y mayo 2022) realizadas el 100% respondió que se encuentran satisfechos.</p> <p>La organización mantiene un horario de prestación de servicios de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm. Dicho horario, ubicación y datos de interés están contenidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, en el portal web institucional y en la guía de servicios.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe encuesta sobre percepción de los servicios de la CNE 2020, 2021 y 2022.</li> <li>2. Informe de encuesta de satisfacción del cliente externo 2020, 2021 y mayo 2022.</li> <li>3. Carta Compromiso al Ciudadano 2020, 2021 y 2022.</li> </ol> <p>En la encuesta que se realiza como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, los clientes ciudadanos mantienen un alto grado de satisfacción al ser consultados y encuestados, esto se evidencia que, en las últimas encuestas realizadas en los años 2020, 2021 y mayo 2022, en el punto que tiene que ver con “Tiempo de espera antes de ser atendido”, el grado de satisfacción refleja un 100% de satisfacción. Estas mediciones resultan ser muy positivas debido a que los tiempos de espera para los usuarios de nuestros servicios son lo que se toman en la tramitación y prestación de los servicios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe encuesta de satisfacción al cliente externo 2020, 2021 y mayo 2022. / Informe encuesta de percepción sobre los servicios ofrecidos por la CNE 2020, 2021 y 2022.</li> <li>2. Carta Compromiso al Ciudadano/ Informe de evaluación de la Carta Compromiso (MAP), 2020, 2021 y 2022.</li> </ol> <p>La organización para saber la percepción que tienen los ciudadanos clientes realiza la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos, en donde medimos la capacidad de respuesta de la organización, al consultarles sobre el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió, al igual que el tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron, también el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado y una pregunta global para medir su satisfacción “teniendo en cuenta las anteriores, como valora globalmente la facilidad que ofrece la institución para obtener los servicios solicitados, obteniendo en las últimas tres mediciones una valoración por encima de los 9.8, con una tendencia positiva.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2019/2020/2021 y programación para el año 2022 pág.15.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>La organización realiza la encuesta de percepción a los clientes, siempre con el interés de verificar la satisfacción en lo que tiene que ver con los costos, en dichas encuestas se les consulta “Como evalúa los costos ofrecidos por la CNE, para el servicio solicitado” obteniendo como resultado en los últimos tres años un total un 100% excelente y bueno, evidenciando una tendencia positiva.</p> <div data-bbox="751 545 1325 919" data-label="Figure"> <p>6- Como evalúa los costos ofrecidos por la CNE, para el servicio solicitado.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>La CNE cuenta con la Guía de Servicios disponible para los clientes ciudadanos en la página web institucional, la cual brinda información sobre los costos de los diferentes servicios ofrecidos por la CNE, la misma es un documento controlado del Sistema de Gestión de la Calidad y es aprobada por el Directorio.</p> <p>Se evidencia en:</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	73%	Bueno	27%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	73%											
Bueno	27%											
Regular	0%											
Malo	0%											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
<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>1. Informe de encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2020, 2021 y 2022.</p> <p>2. Guía de Servicios en la Página web/ Resolución con los costos de servicios CNE.</p> <p>La organización dispone de información clara, precisa, veras y eficaz de la gestión de los distintos servicios ofrecidos en la CNE en los diferentes canales tales como: página web, guía de servicios, Carta Compromiso al Ciudadano, los servicios diferentes servicios online, ventanilla única (VUCE), lo cual se evidencia en las encuestas realizadas a nuestros clientes ciudadanos sobre cuál es su percepción sobre como “Considera la disponibilidad de la información sobre los servicios solicitados a la CNE?”, donde se evidencia que se mantiene un grado de satisfacción durante los últimos 3 años (2020, 2021 Y 2022) de un 100%.</p> <div data-bbox="745 928 1348 1291" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p><b>2- Considera que la disponibilidad de la información sobre los servicios solicitados a la CNE es:</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>63%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	Excelente	63%	Bueno	37%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	63%											
Bueno	37%											
Regular	0%											
Malo	0%											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
	<p>De igual forma en lo que tiene que ver con la satisfacción en la información suministrada y disponible en los diferentes medios sobre la organización, se evidencia que nuestros clientes ciudadanos encuentran excelente y bueno con una valoración de un 100%.</p> <div data-bbox="762 423 1341 756" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p><b>3- La información suministrada y disponible en los diferentes medios sobre la organización la considera:</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe encuesta de percepción sobre la prestación de servicios ofrecidos por la CNE 2020, 2021 y 2022.</li> <li>2. Guía de Servicios/ captura de la guía de servicios en la página web/ Resolución de costos de servicios CNE.</li> <li>3. Carta Compromiso al Ciudadano/ Ventanilla Única (VUCE).</li> </ol>	Categoría	Porcentaje	Excelente	80%	Bueno	20%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	80%											
Bueno	20%											
Regular	0%											
Malo	0%											

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

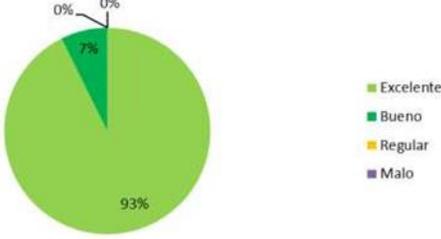
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
<p>I) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>La organización hace parte a los diferentes grupos de interés, es por esto por lo que anualmente se actualizan las necesidades y expectativas de acuerdo con su sector y el marco estratégico institucional.</p> <p>Debido a ello, la CNE ha desarrollado diversos proyectos en respuesta a los grupos de interés.</p> <p>En las encuestas realizada sobre la percepción de los servicios de la CNE, se evalúa con los clientes ciudadanos sobre “Como evalúa el que la CNE, toma en cuenta sus necesidades para diferencias el servicio que brinda a cada ciudadano/cliente” se evidencia que nuestros clientes en los últimos 3 años con una tendencia positiva con la valoración de satisfacción de un 100%.</p> <div data-bbox="743 786 1352 1156" data-label="Figure"> <p><b>10- Como evalúa el que la CNE, toma en cuenta sus necesidades para diferencias el servicio que le brinda a cada ciudadano/cliente.</b></p> <table border="1"> <caption>Gráfico de Satisfacción del Cliente</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>De igual forma se evidencia la satisfacción de los clientes ciudadanos sobre “Como evalúa el diseño y prestación de los servicios que brinda la CNE” en las encuestas realizadas en los últimos tres (3) años, la valoración de nuestros clientes mantiene una</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	76%	Bueno	24%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	76%											
Bueno	24%											
Regular	0%											
Malo	0%											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>tendencia positiva excelente y bueno con una valoración de un 100%.</p> <div data-bbox="751 280 1331 646" data-label="Figure"> <p><b>11- Como evalúa el diseño y prestación de los servicios que brinda la CNE.</b></p> <table border="1"> <caption>11- Como evalúa el diseño y prestación de los servicios que brinda la CNE.</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2020, 2021 y 2022/.</li> <li>2. Reuniones del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con los diferentes grupos de interés.</li> <li>3. Matriz de partes interesadas, Identificación, Necesidades y Expectativas/ Listado de los Grupos de Interés y Clientes de la Comisión Nacional de Energía (CNE). / Correo con los grupos de interés /Correos recibidos de los grupos de interés.</li> </ol> <p>La organización a través de procedimiento de Manejo de Quejas y satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007 da seguimiento a las quejas, comentarios y/o sugerencias, el tiempo de</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	93%	Bueno	7%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	93%											
Bueno	7%											
Regular	0%											
Malo	0%											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>respuestas es de 15 días laborables para satisfacer la necesidad de nuestro cliente.</p> <p>De igual forma se maneja la matriz de control de quejas, donde se incluyen los comentarios, quejas y/o sugerencias que se reciben de los clientes ciudadanos en la encuesta de satisfacción de clientes externos realizada semestralmente.</p> <p>La organización cuenta con diversos canales de información de cara al cliente externo, con la finalidad de recibir retroalimentación de los usuarios tales como: página web institucional, encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Manejo de Quejas y Satisfacción Cliente Externo. / Formulario de comentarios, quejas y sugerencias/ Captura de la página web institucional.</li> <li>2. Control de Quejas FO DGC 035, 2020, 2021 Y 2022.</li> <li>3. Seguimiento de comentarios, sugerencias y quejas 2020, 2021 y 2022.</li> </ol>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La organización ha innovado la prestación de sus servicios utilizando métodos y tecnologías para atender a los ciudadanos clientes tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ventanilla Única (VUCE): en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
	<p>General de Aduanas, la CNE recibe las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la importación a través de la Ventanilla Única.</p> <p>Se recibieron para el año 2020 se recibieron 287 solicitudes, en el 2021 se recibieron 384 solicitudes y en el primer cuatrimestre del año 2022 se han recibido 99 solicitudes, observándose una tendencia positiva, se evidencia en la encuesta de percepción una valoración de un 100% de satisfacción sobre “Como le ha parecido la prestación de los servicios de las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la importación (Incentivos Fiscales), por la Ventanilla Única”.</p> <div data-bbox="743 711 1318 1075" data-label="Figure"> <p><b>9- Como le ha parecido la prestación de los servicios de las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Importación (Incentivos Fiscales), por la Ventanilla Única.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>2. Servicios online: la plataforma de la página web de la CNE, ha sido preparada para la prestación de los servicios de forma online de tal manera que pueden realizar el pago de los servicios de manera online.</p> <p>Proyección del uso de los servicios online:</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	85%	Bueno	15%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	85%											
Bueno	15%											
Regular	0%											
Malo	0%											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>2019: se recibieron un total de 1711 solicitudes online.  2020:se recibieron un total de 1447 solicitudes online.  2021: se recibieron un total de 2112 solicitudes online.  2022 (Primer Cuatrimestre): se han recibido 676 solicitudes online.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resumen Histórico de las solicitudes de los servicios online 2019, 2020, 2021 y primer cuatrimestre 2022.</li> <li>2. Resumen de las solicitudes de los servicios por la ventanilla única 2019, 2020, 2021 y primer cuatrimestre del 2022.</li> <li>3. Captura de la Ventanilla Única (VUCE)/plataforma de servicios en línea página web institucional.</li> </ol> <p>Los servicios ofrecidos por la CNE están de cara a todo tipo de personas, sin importar el género y la diversidad cultural de los ciudadanos clientes.</p> <p>La organización realiza encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE, donde se encuesta a los diferentes clientes ciudadanos sobre “Como evalúa la diversidad de género, cultural y social que brinda la CNE, en la prestación del servicio” se evidencia en la misma una satisfacción de un 100% por parte de nuestros clientes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																						
	<p>ciudadanos, manteniendo una tendencia positiva del 100% para los años 2020, 2021 y 2022, en la misma se refleja la diversidad de género en nuestros ciudadanos clientes que solicitan servicios ofrecidos por la organización, para el año 2020 el 55% fueron masculinos y el 45% femenino, en el 2021 el 46% de nuestros clientes fueron masculinos y el 54% femenina y en el año 2022 el 75% fueron masculinos y el 25% fueron de sexo femenino.</p> <div data-bbox="743 532 1352 912" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>7- Como evalúa la diversidad de genero, cultural y social que brinda la CNE, en la prestación del servicio.</b></p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <table border="1" style="margin: 10px auto; width: 80%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Masculino</th> <th>Femenino</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>55%</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>46%</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>75%</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2020, 2021 Y 2022.</li> </ol>	Calificación	Porcentaje	Excelente	93%	Bueno	7%	Regular	0%	Malo	0%	Año	Masculino	Femenino	2020	55%	45%	2021	46%	54%	2022	75%	25%	
Calificación	Porcentaje																							
Excelente	93%																							
Bueno	7%																							
Regular	0%																							
Malo	0%																							
Año	Masculino	Femenino																						
2020	55%	45%																						
2021	46%	54%																						
2022	75%	25%																						

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 organización realiza periódicamente análisis de relevancias de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, considerando factores de influencia e impacto del sector, con miras a mantener satisfecha las necesidades de nuestros grupos de interés, a través de las diferentes direcciones y departamentos se identifica anualmente todos los grupos de interés, con la finalidad de contemplar los nuevos intereses de estos.</p> <p>Para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se les remite cuestionarios que contienen informaciones a consultar tanto para los grupos de interés externos e internos.</p> <p>De igual forma se realiza una revisión periódica de seguimiento trimestral del Plan Operativo Institucional Anual, que recoge las iniciativas de los grupos de interés que se alinean con el PEI Institucional.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listado de los Grupos de Interés /Correo a las áreas, para la revisión y actualización de Grupo de Interés y Clientes 2022.</li> <li>2. Registro de Necesidades y Expectativas Grupos de Interés Externo e Interno. / Registro de Matriz de Partes Interesadas, Identificación, Necesidades y Expectativas.</li> <li>3. Informe de seguimiento de POA. 2019, 2020, 2021, 2022 (Primer cuatrimestre).</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>La organización desde el portal web institucional <a href="https://www.cne.gob.do/">https://www.cne.gob.do/</a> en donde se ofrecen los servicios de acceso a las informaciones de manera continua en donde todos los ciudadanos pueden visualizar las informaciones de lugar relacionadas al sector.</p> <p>De igual forma la CNE integra a los ciudadanos clientes en la prestación de servicios, gracias a que anualmente se realiza la actualización de los diferentes grupos de interés, los cuales son convocados participar en los análisis de necesidades y expectativas, en donde se toman en cuenta las opiniones depara la formulación de los proyectos que formaran parte del Plan Operativo Anual, a su vez dando cumplimiento al PEI Institucional 2021-2024. Luego de la pandemia COVID-19, con el fin de oprimir el contacto físico, la organización consultar y recoger las necesidades a través de comunicaciones, correos y de forma telefónica.</p> <p>Resaltando la participación de los ciudadanos en los proyectos relevantes que se han ejecutado dando respuesta a las necesidades expresadas en estas reuniones, tales como:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de la certificación de Equipos en el Programa de Medición Neta, convirtiéndose un gran beneficio para los clientes ciudadanos.</li> <li>• Se ha diseñado una APP (Aplicación Mapas SIEN (SIEN Maps en ingles): este le permite consultar, visualizar y analizar de Se podrá descargar SIEN Maps desde un dispositivo móvil Android (Celular, Tablet, etc.) accediendo al Play Store de Google. Manera geográfica en cualquier momento.</li> <li>• La ventanilla única (VUCE), permite a los clientes ciudadanos realizar su solicitud de Incentivo de Exención de Impuesto en la Importación, sin tener que dirigirse de manera presencial a ninguna e las instituciones tales como el Ministerio de Hacienda, la Dirección General de Aduanas y la CNE.</li> </ul> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listado de Grupos de Interés y Clientes de la CNE 2022/ Correos enviados y recibidos de los grupos de interés/ Matriz de Partes Interesadas, Identificación, Necesidades y Expectativas 2020, 2021 y 2022.</li> <li>2. Plan Estratégico Institucional 2021-2024/ Plan Operativo Anual 2020, 2021 2022/ Informes de seguimiento trimestral del POA 2019, 2020, 2021 y primer trimestre 2022.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>3. Captura de la página web programa Medición Neta y guía Ilustrativa de solicitud el servicio/ guía Ilustrativa del servicio de incentivos fiscales por ventanilla única (VUCE).</p> <p>La organización cuenta con el portal de transparencia gubernamental, el indicador de transparencia para el año 2021 esta hasta la fecha con un 80.7%.</p> <p>De igual forma la CNE, realiza la encuesta semestral de la satisfacción de los clientes externos donde con lo que tiene que ver con la calidad y transparencia de la información suministrada, la valoración se mantiene en un 100% para el año 2022 de clientes ciudadanos satisfechos, manteniendo una tendencia positiva en los años 2020, 2021 y 2022.</p> <p>La encuesta cuenta con una pregunta que tiene que ver con el nivel de satisfacción general en la prestación del servicio obteniendo como resultados que el 100% se siente satisfecho/muy satisfecho.</p> <p>En lo que tiene que ver con el nivel de confianza que tienen los ciudadanos en los procesos de la organización la valoración que dan es de un 100% de satisfacción.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Captura del indicador de transparencia/ Sección de Transparencia página web/ Visitas del Portal de Transparencia 2020, 2021 y 2022.</li> <li>2. Informe de Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo 2020, 2021 y 2022.</li> <li>3. Informe encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2020, 2021 y 2022.</li> </ol>	

**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:***

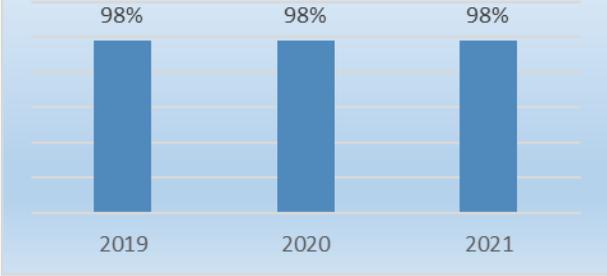
**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Los resultados de la encuesta de Clima Organizacional al medir el rendimiento global de la organización, en el 2020 el 99% de los colaboradores de la institución indicaron que el cumplimiento de las normas organizacionales contribuye a elevar la credibilidad e imagen de la organización, en el año 2021 se mantiene la misma valoración con un resultado de 99%.</p> <p>El nivel de satisfacción de los encuestados en los años 2020 y 2021 acerca de su percepción de la imagen institucional es de 99%. Con estos resultados podemos asegurar que la imagen y el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	<p>rendimiento general de la organización tiene una impresión positiva hacia nuestros ciudadanos.</p> <p>Los resultados de la encuesta de Clima Organizacional al medir el rendimiento global de la organización, en el 2020 el 99% de los colaboradores de la institución indicaron que el cumplimiento de las normas organizacionales contribuye a elevar la credibilidad e imagen de la organización, en el año 2021 se mantiene la misma valoración con un resultado de 99%.</p> <p>El nivel de satisfacción de los encuestados en los años 2020 y 2021 acerca de su percepción de la imagen institucional es de 99%. Con estos resultados podemos asegurar que la imagen y el rendimiento general de la organización tiene una impresión positiva hacia nuestros ciudadanos.</p> <div data-bbox="743 821 1360 1192" data-label="Figure"> <p>Percepción del empleado sobre "Cumplimiento de las normas contribuye a elevar la credibilidad y la imagen de la institución"</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Percepción (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Percepción (%)	2019	98%	2020	99%	2021	99%	
Año	Percepción (%)									
2019	98%									
2020	99%									
2021	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>	<div data-bbox="743 207 1354 600" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Precepción del empleado sobre "La imagen y rendimiento de la organización"</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes Encuesta de Clima Laboral 2020 (Pág. 15).</li> <li>2. Informe Encuesta de Clima Laboral 2021 (Pág. 15).</li> <li>3. Informes Encuesta Buzón Cliente Externo 2020-2021-2022.</li> </ol> <p>En la encuesta realizada en el 2020 el 98% de los colaboradores encuestados percibieron un involucramiento en la toma de decisiones y el nivel existente de delegación y empoderamiento, mientras que en 2021 estos resultados mantienen la misma tendencia con un resultado de 98%.</p> <p>El 99% de los encuestados en 2020 estuvo de acuerdo en conocer la misión, visión y valores divulgados por la institución, en 2021 se mantiene esta tendencia con el mismo resultado.</p>	Año	Porcentaje	2019	97%	2020	99%	2021	99%	
Año	Porcentaje									
2019	97%									
2020	99%									
2021	99%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
	<p data-bbox="745 207 1352 341">Percepción del empleado sobre "Involucramiento en la toma de decisiones y el nivel existient de delegación y empoderamiento"</p>  <table border="1" data-bbox="745 370 1352 646"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Percepción (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="745 685 1352 792">Percepcion del empleado sobre "El conocimiento de la Misión, Visión y Valores divulgados por la institución"</p>  <table border="1" data-bbox="745 821 1352 1117"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Percepción (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="745 1166 934 1192">Se Evidencia en:</p> <ol data-bbox="793 1237 1325 1373" style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de Encuesta Clima Laboral 2020 (Pág. 24).</li> <li>2. Informe de Encuesta de Clima Laboral 2021 (Pág. 27).</li> </ol>	Año	Percepción (%)	2019	98%	2020	98%	2021	98%	Año	Percepción (%)	2019	99%	2020	99%	2021	99%	
Año	Percepción (%)																	
2019	98%																	
2020	98%																	
2021	98%																	
Año	Percepción (%)																	
2019	99%																	
2020	99%																	
2021	99%																	

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>En 2020 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, el mismo año un total de 42 empleados participaron en reuniones de actividades de mejora de los procesos usando la herramienta de lluvias de ideas.</p> <p>En la encuesta aplicada en 2021, el 99% de los colaboradores manifestaron su participación a fin de impulsar cambios innovadores en sus áreas para mejorar su forma de trabajar. En 2021 un total de 46 empleados participaron en reuniones de actividades de mejora de los procesos usando la herramienta de lluvias de ideas.</p> <div data-bbox="743 821 1356 1269" data-label="Figure"> <p>Colaboradores Participantes en Actividades de Mejora 2021</p> <table border="1"> <caption>Colaboradores Participantes en Actividades de Mejora 2021</caption> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Número de Participantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Charlas de...</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Planificación...</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Certificación de...</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Auditorías...</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Tecnología de la...</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Compras Y...</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Gestión Nuclear</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Actividad	Número de Participantes	Charlas de...	9	Planificación...	4	Certificación de...	9	Auditorías...	1	Tecnología de la...	8	Compras Y...	6	Gestión Nuclear	9	
Actividad	Número de Participantes																	
Charlas de...	9																	
Planificación...	4																	
Certificación de...	9																	
Auditorías...	1																	
Tecnología de la...	8																	
Compras Y...	6																	
Gestión Nuclear	9																	

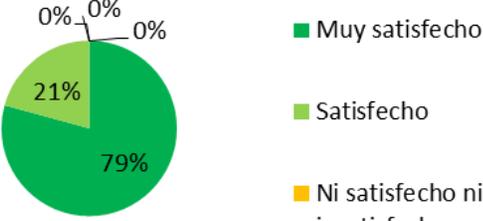
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<div data-bbox="743 207 1339 634" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Colaboradores Participantes en Actividades de Mejora 2020</caption> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Participantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Charlas de...</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Planificación...</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Certificación...</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> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe Encuesta de Clima Laboral 2020 (Pág. 10 y 11).</li> <li>2. Informe Encuesta de Clima Laboral 2021 (Pág. 10 y 11).</li> <li>3. Relación de Participación de los colaboradores en Lluvia de Ideas como Herramienta de Mejora de los Procesos.</li> </ol> <p>En lo que tiene que ver con la percepción del colaborador sobre la importancia de un compromiso ético, en la encuesta aplicada en 2020 el 99% expresó sentirse comprometido con un comportamiento íntegro en el desarrollo de sus funciones, en la encuesta de 2021 el resultado en este aspecto se mantiene con un resultado de 99%.</p>	Actividad	Participantes	Charlas de...	8	Planificación...	4	Certificación...	9	Auditorías...	4	Tecnología...	6	Compras Y...	5	Gestión...	6	
Actividad	Participantes																	
Charlas de...	8																	
Planificación...	4																	
Certificación...	9																	
Auditorías...	4																	
Tecnología...	6																	
Compras Y...	5																	
Gestión...	6																	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<div data-bbox="743 204 1354 634" data-label="Figure"> <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>2019</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima 2020 (pág. 16).</li> <li>Informe Encuesta de Clima 2021 (pág. 16).</li> </ol> <p>En 2020 el 98% de los empleados entrevistados percibieron que la institución cuenta con los canales y medios adecuados para mantener una fluida comunicación con los empleados, de igual forma el pasado año 2021 se mantuvo este resultado en el nivel de satisfacción de los colaboradores.</p> <div data-bbox="743 1078 1354 1395" data-label="Figure"> <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>2019</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Porcentaje	2019	99%	2020	99%	2021	99%	Año	Porcentaje	2019	98%	2020	98%	2021	98%	
Año	Porcentaje																	
2019	99%																	
2020	99%																	
2021	99%																	
Año	Porcentaje																	
2019	98%																	
2020	98%																	
2021	98%																	

Documento Externo  
SGC-MAP



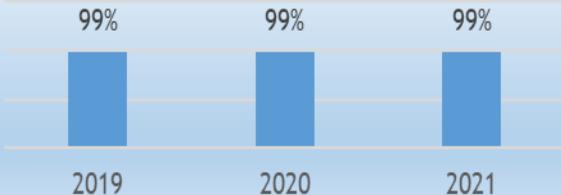
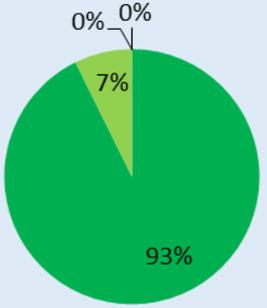
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe Encuesta de Clima Laboral 2020 (pág. 10).</li> <li>2. Informe de Encuesta de Clima Laboral 2021 (pág. 11).</li> <li>3. Relación de Participación de los colaboradores en Lluvia de Ideas como Herramienta de Mejora de los Procesos.</li> </ol> <p>La Comisión Nacional de Energía con el objetivo de optimizar los procesos e incrementar su competitividad y posicionamiento institucional, utiliza herramientas tecnológicas que ayudan a satisfacer las necesidades de los usuarios internos de forma eficaz. Por esto el impacto de la digitalización en la organización, podemos verlo reflejado en la Encuesta de Percepción del Servicio, el cual arroja un resultado de 100% para los años 2020,2021 y 2022.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuesta de Percepción del Servicio 2020, 2021 y 2022.</li> </ol> <p>La CNE cuenta con una percepción positiva en cuanto a la agilidad de la organización para responder a las diferentes solicitudes de los ciudadanos. Esto lo podemos ver reflejado en los datos arrojados en la Encuesta de Satisfacción del Servicio Enero-mayo 2022, el cual presenta un</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora						
	<p>resultado del 100% de satisfacción de la muestra encuestada.</p> <div data-bbox="747 279 1352 690" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>2- Tiempo de espera antes de ser atendido</b></p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 10px; background-color: #008000;"></td> <td>Muy satisfecho</td> </tr> <tr> <td style="width: 20px; height: 10px; background-color: #90EE90;"></td> <td>Satisfecho</td> </tr> <tr> <td style="width: 20px; height: 10px; background-color: #FFD700;"></td> <td>Ni satisfecho ni insatisfecho</td> </tr> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Encuesta de Satisfacción al Cliente 2020-2021-2022.</li> </ol>		Muy satisfecho		Satisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho	
	Muy satisfecho							
	Satisfecho							
	Ni satisfecho ni insatisfecho							

**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><b>Opinión del personal respecto a:</b></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 2021 el 98% 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<div data-bbox="743 207 1360 565" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Percepción de los empleados sobre "la capacidad de los directivos para dirigir los equipos de trabajo"</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p data-bbox="743 607 932 636">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="821 678 1352 821" style="list-style-type: none"> <li>1. Informe encuesta de Clima Laboral 2020 (pág. 17).</li> <li>2. Informe encuesta Clima Laboral 2021 (Pág. 17).</li> </ol> <p data-bbox="743 860 1352 1321">La Comisión Nacional de Energía cuenta con un SGC certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, el cual gestiona los diferentes procesos de la organización. En la encuesta aplicada en 2020, el 99% de nuestros colaboradores entendieron que el SGC contribuye a elevar la calidad de los servicios que ofrece la organización, asimismo en 2021 mantuvimos el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores. Además, podemos mencionar los resultados obtenidos en la Encuesta de Percepción del Servicio 2022, la cual evalúa la percepción sobre el diseño y prestación de los servicios de la Comisión Nacional de Energía, en este punto se</p>	Año	Porcentaje	2019	95%	2020	97%	2021	98%	
Año	Porcentaje									
2019	95%									
2020	97%									
2021	98%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																		
	<p>obtuvo el 100% de satisfacción de la muestra encuestada.</p> <div data-bbox="745 316 1360 665"> <p>El SGC contribuye a elevar la calidad de los servicios que ofrece la organización</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Satisfacción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="745 706 1360 1193"> <p>11- Como evalúa el diseño y prestación de los servicios que brinda la CNE.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Informe Encuesta de Clima Laboral 2020 (pág. 10).</li> </ol>	Año	Satisfacción	2019	99%	2020	99%	2021	99%	Categoría	Porcentaje	Excelente	93%	Bueno	7%	Regular	0%	Malo	0%	
Año	Satisfacción																			
2019	99%																			
2020	99%																			
2021	99%																			
Categoría	Porcentaje																			
Excelente	93%																			
Bueno	7%																			
Regular	0%																			
Malo	0%																			

Documento Externo  
SGC-MAP

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>2. Informe encuesta de Clima Laboral 2021 (pág. 10).</p> <p>3. Encuesta de Percepción del Servicio 2020, 2021 y 2022.</p> <p>En la encuesta de clima laboral 2020, el 95% de los colaboradores consideró que la evaluación de desempeño aplicada en la organización refleja la realidad del desempeño en el puesto de trabajo, mientras que en el 2021 el 97% de la muestra entrevistada opinó favorablemente ante esta pregunta. En cuanto al reparto de tareas solo el 8% del personal encuestado percibe que tiene más carga de trabajo que sus compañeros, en 2021 el 12% de la muestra entrevistada opinó lo mismo, por lo que este punto se tratara en el plan de mejora sobre clima laboral.</p> <div data-bbox="743 820 1348 1320" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Considero que la evaluación del desempeño aplicada en la organización refleja la realidad de mi desempeño en el puesto de trabajo</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Porcentaje	2019	95%	2020	95%	2021	97%	
Año	Porcentaje									
2019	95%									
2020	95%									
2021	97%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<div data-bbox="751 207 1346 722" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Percepción d los empleados sobre "Siento mas carga laboral que mis compañeros"</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>12%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p data-bbox="743 764 934 792">Se Evidencia en:</p> <ol data-bbox="793 837 1354 902" style="list-style-type: none"> <li>1. Informe Encuesta Clima 2020 (Pág. 21 y 29).</li> <li>2. Informe Encuesta Clima 2021 (Pág. 20 y 25).</li> </ol> <p data-bbox="743 946 1354 1227">En la encuesta de Clima Organizacional aplicada en 2020, el 97% de los colaboradores expresó recibir por parte de la institución las capacitaciones necesarias para su desarrollo profesional, asimismo en 2021 obtuvimos un 98% en este mismo aspecto, manteniendo una tendencia positiva en cuanto a la percepción de los colaboradores en la gestión del conocimiento que ofrece la institución.</p>	Año	Porcentaje	2019	6%	2020	8%	2021	12%	
Año	Porcentaje									
2019	6%									
2020	8%									
2021	12%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<div data-bbox="743 207 1360 581" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>La CNE ofrece buenas oportunidades para crecer y desarrollarme personal y profesionalmente</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informe encuesta de Clima Laboral 2020 (pág. 19).</li> <li>Informe encuesta de Clima Laboral 2021 (pág. 20).</li> </ol> <p>En la encuesta aplicada por la institución en 2021, el 98% de los empleados entrevistados percibieron que la institución cuenta con los canales y medios adecuados para mantener una fluida comunicación con los empleados. En 2021, obtuvimos el mismo resultado en el nivel de satisfacción de los colaboradores corroborando que la institución utiliza de forma eficiente los medios de comunicación interna.</p>	Año	Porcentaje	2019	95%	2020	97%	2021	98%	
Año	Porcentaje									
2019	95%									
2020	97%									
2021	98%									

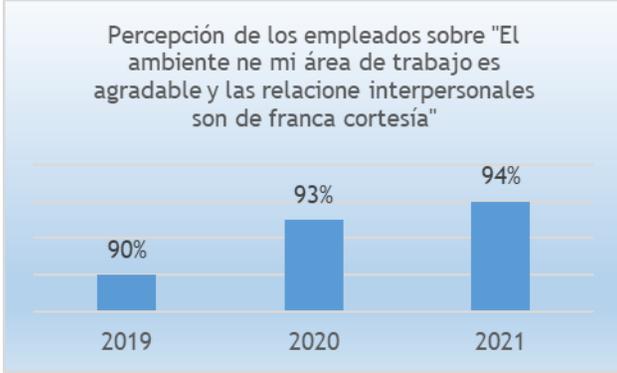
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<div data-bbox="743 207 1360 570" data-label="Figure"> <p>Porcentaje de percepción de los empleados sobre "la institución cuenta con canales 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>2019</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe Encuesta de Clima 2020. (pág. 21).</li> <li>2. Informe Encuesta de Clima 2021 (Pág. 23).</li> </ol> <p>En 2020 el 95% de los colaboradores manifestó que la organización reconoce el desempeño sobresaliente. Asimismo, en la encuesta realizada en 2021, nos mantuvimos con el mismo grado de satisfacción donde el 95% de nuestros empleados expresaron que en la institución se reconoce el logro a los resultados de los esfuerzos individuales.</p>	Año	Porcentaje	2019	98%	2020	98%	2021	98%	
Año	Porcentaje									
2019	98%									
2020	98%									
2021	98%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<div data-bbox="743 215 1346 607" data-label="Figure"> <p>Percepción de los empleados sobre "La organización reconoce el desempeño sobresaliente"</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informe encuesta Clima Laboral 2020 (pág. 19).</li> <li>Informe encuesta Clima Laboral 2021 (pág. 20).</li> </ol> <p>En la encuesta realizada por la institución en 2020, el 99% de nuestros colaboradores manifestaron estar comprometidos con el enfoque organizacional relacionado con la mejora continua y la innovación de los procesos. De igual manera, en 2021 el 99% de los empleados manifestó su compromiso de potencializar la productividad en la organización impulsando cambios innovadores que permitan mejorar la calidad de su trabajo.</p>	Año	Porcentaje	2019	95%	2020	95%	2021	95%	
Año	Porcentaje									
2019	95%									
2020	95%									
2021	95%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	<p data-bbox="848 228 1297 310">Estoy comprometido con el enfoque de la organización en relación con la mejora continua y la innovación de los procesos</p>  <table border="1" data-bbox="747 207 1367 602"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="747 646 932 670">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="821 716 1314 854" style="list-style-type: none"> <li>Informe encuesta Clima Laboral 2020 (pág. 11).</li> <li>Informe encuesta Clima Laboral 2021 (pág. 11).</li> </ol>	Año	Porcentaje	2019	99%	2020	99%	2021	99%	
Año	Porcentaje									
2019	99%									
2020	99%									
2021	99%									

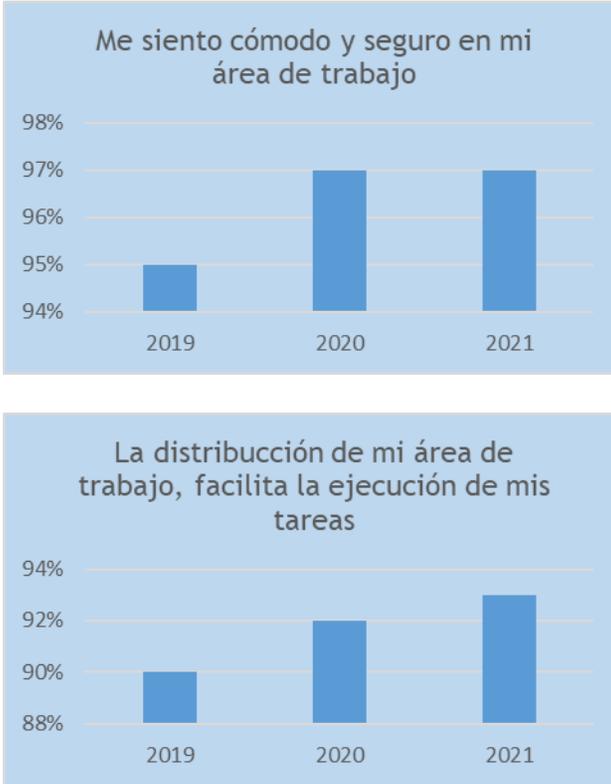
### 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

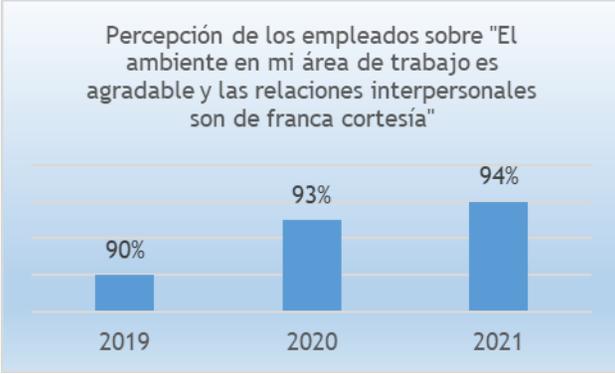
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	En la encuesta de Clima Organizacional aplicada en 2021, el 94% de los empleados de la institución percibieron que el ambiente de trabajo es agradable y las relaciones entre compañeros de trabajo son de franca cortesía. En los resultados obtenidos en la encuesta 2020, el 93% de nuestros colaboradores expresaron sentir un ambiente armónico en sus áreas de trabajo.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<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"> <caption>Percepción de los empleados sobre "El ambiente en mi área de trabajo es agradable y las relaciones interpersonales son de franca cortesía"</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Laboral 2020 (Pág. 23).</li> <li>Informe encuesta de Clima Laboral 2021 (pág. 26).</li> </ol> <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. La percepción de nuestros colaboradores se puede visualizar en la siguiente gráfica de años anteriores:</p>	Año	Porcentaje	2019	90%	2020	93%	2021	94%	
Año	Porcentaje									
2019	90%									
2020	93%									
2021	94%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p data-bbox="743 207 1354 581"> <table border="1"> <caption>La organización dispone de flexibilidad de horarios para actividades relacionadas con la educación y la salud</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nivel de Satisfacción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table> </p> <p data-bbox="743 625 1354 938">           En la actualidad la institución sigue manteniendo un registro de permisos para nuestros colaboradores quienes cuentan con flexibilidad de horarios para permisos especiales y el cuidado de la salud. En la encuesta de 2020, el 93% de nuestro personal encuestado, manifestó su satisfacción con los beneficios que ofrece la institución, en el mismo orden en 2021 obtuvimos un nivel de satisfacción de un 96% en este aspecto.         </p> <p data-bbox="743 982 934 1015">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="819 1055 1354 1193" style="list-style-type: none"> <li>1. Informe Encuesta de Clima Laboral 2020 (Pág. 23).</li> <li>2. Informe encuesta de Clima Laboral 2021 (pág. 26).</li> </ol> <p data-bbox="743 1234 1354 1367">           Una de las dimensiones que trabaja la encuesta de clima laboral de la CNE es la EQUIDAD, con esto la organización identifica la percepción de los empleados acerca de la forma en que se aplican las         </p>	Año	Nivel de Satisfacción	2019	90%	2020	93%	2021	96%	
Año	Nivel de Satisfacción									
2019	90%									
2020	93%									
2021	96%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
	<p>políticas y se trata a las personas en general, valorando los criterios de imparcialidad y justicia.</p> <div data-bbox="743 277 1360 651"> <p>Ante cualquier conflicto interno me siento seguro de que primarán los criterios de imparcialidad y justicia para su resolución</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="743 690 1360 1063"> <p>Las políticas de gestión humana de la CNE son aplicadas de forma justa y equitativa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe Encuesta de Clima Laboral 2020 (pág. 30,31).</li> <li>2. Informe encuesta Clima Laboral 2021 (pág. 35,36).</li> </ol>	Año	Porcentaje	2019	95%	2020	96%	2021	96%	Año	Porcentaje	2019	93%	2020	95%	2021	95%	
Año	Porcentaje																	
2019	95%																	
2020	96%																	
2021	96%																	
Año	Porcentaje																	
2019	93%																	
2020	95%																	
2021	95%																	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Una de las dimensiones trabajadas en la encuesta de clima laboral es el Ambiente Laboral, esta dimensión se refiere a la percepción de las personas en la organización acerca de la adecuación de las condiciones físicas del ambiente de trabajo, así como las relaciones personales a lo interno de las áreas y entre las diferentes unidades funcionales de la institución.</p>  <table border="1" data-bbox="743 495 1354 1279"> <caption>Me siento cómodo y seguro en mi área de trabajo</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="743 906 1354 1279"> <caption>La distribución de mi área de trabajo, facilita la ejecución de mis tareas</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2019	95%	2020	97%	2021	97%	Año	Porcentaje	2019	90%	2020	92%	2021	93%	
Año	Porcentaje																	
2019	95%																	
2020	97%																	
2021	97%																	
Año	Porcentaje																	
2019	90%																	
2020	92%																	
2021	93%																	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	<p data-bbox="829 228 1283 337">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" data-bbox="745 207 1360 581"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="745 623 932 651">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="821 695 1352 834" style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de Clima Laboral 2020. (Pág. 22 y 23).</li> <li>Informe encuesta Clima Laboral 2021 (Pág. 24,25 y 26).</li> </ol>	Año	Porcentaje	2019	90%	2020	93%	2021	94%	
Año	Porcentaje									
2019	90%									
2020	93%									
2021	94%									

**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
<p data-bbox="111 1027 592 1060"><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p data-bbox="111 1084 716 1154">1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p data-bbox="745 1084 1352 1222">En 2020 el 97% de los colaboradores manifestó sentirse satisfecho con la capacitación, entrenamiento y el desarrollo de competencias que ofrece la organización.</p> <p data-bbox="745 1263 1352 1365">En la encuesta aplicada en 2021, se mantiene la misma tendencia manteniendo un nivel de satisfacción de 97% de nuestros colaboradores</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>expresando que en la institución se promueve una cultura de profesionalización relacionada con sus competencias y desarrollo profesional.</p> <div data-bbox="743 318 1360 690" 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>2019</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe Encuesta de Clima Laboral 2020. (Pág. 18).</li> <li>2. Informe encuesta de Clima Laboral 2020 (pág. 19).</li> </ol> <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>	Año	Porcentaje	2019	95%	2020	97%	2021	97%	
Año	Porcentaje									
2019	95%									
2020	97%									
2021	97%									

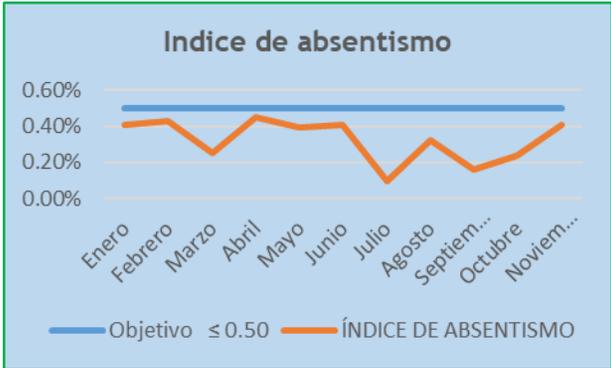
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
	<p>En los resultados de la encuesta de Clima Laboral 2020, el 99% de los colaboradores encuestados expresaron sentir un nivel de empoderamiento proporcionado por su superior para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de las metas propuestas, mientras que mantenemos un nivel de satisfacción de 99% en la motivación del personal en cuanto a la motivación que sienten en participar de las actividades en la institución.</p> <div data-bbox="743 565 1354 933"> <p>Me siento motivado a participar en las actividades y proyectos de mi área de trabajo y de la CNE en sentido general</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="743 971 1354 1339"> <p>En general soy responsable por el trabajo que realizo y puedo tomar decisiones dentro de un marco razonable y controlado</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Porcentaje	2019	90%	2020	92%	2021	93%	Año	Porcentaje	2019	96%	2020	98%	2021	98%	
Año	Porcentaje																	
2019	90%																	
2020	92%																	
2021	93%																	
Año	Porcentaje																	
2019	96%																	
2020	98%																	
2021	98%																	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe Encuesta de Clima Laboral 2019 (Pág. 24 y 27).</li> <li>2. Informe encuesta de Clima Laboral 2020 (pág. 27 y 32).</li> </ol> <p>En la encuesta de 2020, el 97% de los colaboradores encuestados consideró que las capacitaciones y entrenamiento que se le ofrecen enriquecen las funciones realizadas.</p> <p>En este aspecto de la encuesta Clima Laboral 2021, el 97% de nuestros empleados entiende que la capacitación ofrecida por la institución potencializa el desempeño en sus funciones.</p> <div data-bbox="743 821 1360 1192" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; background-color: #e6f2ff;"> <p style="text-align: center;">Considero que la capacitación, entrenamiento y desarrollo de competencias que se me ofrecen enriquecen las funciones que realizo</p> <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Porcentaje	2019	95%	2020	97%	2021	97%	
Año	Porcentaje									
2019	95%									
2020	97%									
2021	97%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe Encuesta Clima Laboral 2020 (Pág. 18).</li> <li>2. Informe Encuesta Clima 2020 (Pág. 19).</li> </ol>	

## Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

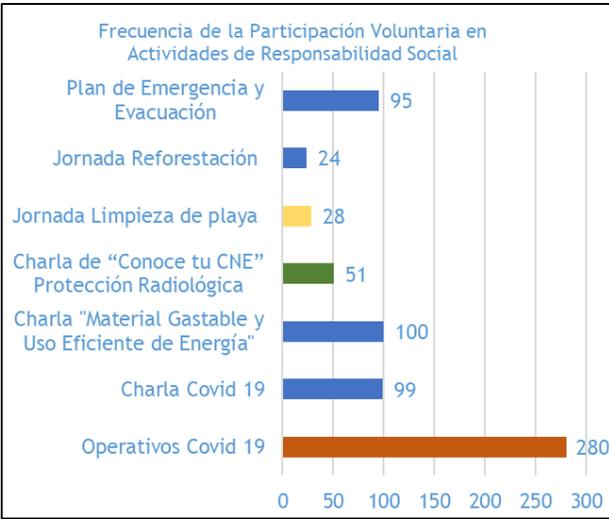
### I. Resultados generales en las personas.

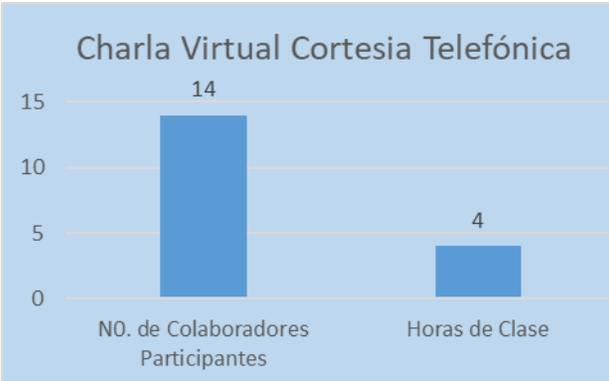
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																																				
I) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>El índice de absentismo laboral planteado para las mediciones de desempeño tiene un objetivo de menor o igual a 0.50 %. La siguiente gráfica muestra el comportamiento del absentismo por mes durante el año 2020 y 2021.</p>  <table border="1"> <caption>Índice de absentismo</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Índice de Absentismo (%)</th> <th>Objetivo (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Enero</td><td>0.40</td><td>0.50</td></tr> <tr><td>Febrero</td><td>0.42</td><td>0.50</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>0.25</td><td>0.50</td></tr> <tr><td>Abril</td><td>0.45</td><td>0.50</td></tr> <tr><td>Mayo</td><td>0.38</td><td>0.50</td></tr> <tr><td>Junio</td><td>0.40</td><td>0.50</td></tr> <tr><td>Julio</td><td>0.10</td><td>0.50</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td>0.30</td><td>0.50</td></tr> <tr><td>Septiembre</td><td>0.15</td><td>0.50</td></tr> <tr><td>Octubre</td><td>0.20</td><td>0.50</td></tr> <tr><td>Noviembre</td><td>0.40</td><td>0.50</td></tr> </tbody> </table>	Mes	Índice de Absentismo (%)	Objetivo (%)	Enero	0.40	0.50	Febrero	0.42	0.50	Marzo	0.25	0.50	Abril	0.45	0.50	Mayo	0.38	0.50	Junio	0.40	0.50	Julio	0.10	0.50	Agosto	0.30	0.50	Septiembre	0.15	0.50	Octubre	0.20	0.50	Noviembre	0.40	0.50	
Mes	Índice de Absentismo (%)	Objetivo (%)																																				
Enero	0.40	0.50																																				
Febrero	0.42	0.50																																				
Marzo	0.25	0.50																																				
Abril	0.45	0.50																																				
Mayo	0.38	0.50																																				
Junio	0.40	0.50																																				
Julio	0.10	0.50																																				
Agosto	0.30	0.50																																				
Septiembre	0.15	0.50																																				
Octubre	0.20	0.50																																				
Noviembre	0.40	0.50																																				

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																								
	<p data-bbox="743 207 1354 581"> <table border="1"> <caption>INDICE DE ABSENTISMO POR AÑO</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Índice de Absentismo</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>0.44</td> <td>0.5</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>0.35</td> <td>0.5</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>0.34</td> <td>0.5</td> </tr> </tbody> </table> </p> <p data-bbox="743 621 1083 651">Índice Rotación de Personal:</p> <p data-bbox="743 695 1184 724"><b>Objetivo Planteado al año <math>\leq 23\%</math></b></p> <p data-bbox="743 764 1354 1138"> <table border="1"> <caption>Índice de Rotación De Personal</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Índice de Rotación</th> <th>Objetivo <math>\leq 23\%</math></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>21.22%</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>20.51%</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>20.25%</td> <td>23%</td> </tr> </tbody> </table> </p> <p data-bbox="743 1182 932 1211">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="793 1255 1354 1390" style="list-style-type: none"> <li>1. Mediciones índices de absentismo de personal.</li> <li>2. Mediciones de índices de rotación de personal.</li> </ol>	Año	Índice de Absentismo	Objetivo	2019	0.44	0.5	2020	0.35	0.5	2021	0.34	0.5	Año	Índice de Rotación	Objetivo $\leq 23\%$	2019	21.22%	23%	2020	20.51%	23%	2021	20.25%	23%	
Año	Índice de Absentismo	Objetivo																								
2019	0.44	0.5																								
2020	0.35	0.5																								
2021	0.34	0.5																								
Año	Índice de Rotación	Objetivo $\leq 23\%$																								
2019	21.22%	23%																								
2020	20.51%	23%																								
2021	20.25%	23%																								

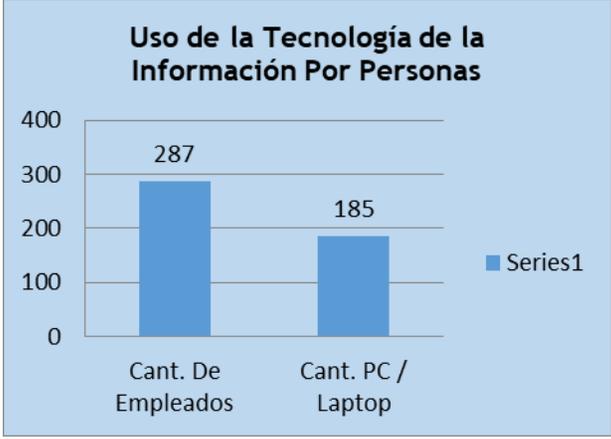
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																																
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Según la tendencia mostrada en 2020 y 2021, los colaboradores de la Comisión Nacional de Energía mostraron tener un alto nivel de participación en la ejecución de tareas relacionadas con los procesos.</p> <div data-bbox="737 472 1360 857"> <p>Colaboradores Participantes en Actividades de Mejora 2021</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Número de Participantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Charlas de...</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Planificació...</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Certificació...</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Auditorias...</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Tecnología...</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Compras Y...</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Gestión...</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="737 881 1360 1252"> <p>Colaboradores Participantes en Actividades de Mejora 2020</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Número de Participantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Charlas...</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Planifica...</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Certifica...</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Auditori...</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Tecnolo...</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Compras...</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Gestión...</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Actividad	Número de Participantes	Charlas de...	9	Planificació...	4	Certificació...	9	Auditorias...	1	Tecnología...	8	Compras Y...	6	Gestión...	9	Actividad	Número de Participantes	Charlas...	8	Planifica...	4	Certifica...	9	Auditori...	4	Tecnolo...	6	Compras...	5	Gestión...	6	
Actividad	Número de Participantes																																	
Charlas de...	9																																	
Planificació...	4																																	
Certificació...	9																																	
Auditorias...	1																																	
Tecnología...	8																																	
Compras Y...	6																																	
Gestión...	9																																	
Actividad	Número de Participantes																																	
Charlas...	8																																	
Planifica...	4																																	
Certifica...	9																																	
Auditori...	4																																	
Tecnolo...	6																																	
Compras...	5																																	
Gestión...	6																																	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <p>I. Medición de Nivel de Involucramiento de las Personas en Actividades de Mejora.</p> <p>El número de dilemas éticos reportados es de un 0%, ya que hasta la fecha no se han existido casos reportado de posibles conflictos de interés.</p> <div data-bbox="743 532 1352 899" data-label="Figure"> <p>The chart shows the percentage of reported conflicts of interest for the years 2019, 2020, and 2021. The y-axis ranges from 0% to 100% in 20% increments. All three years show 0%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje Reportado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Manual Ética Pública (Pag.18).</p>	Año	Porcentaje Reportado	2019	0%	2020	0%	2021	0%	
Año	Porcentaje Reportado									
2019	0%									
2020	0%									
2021	0%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	 <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Medición de la Participación Voluntaria en Actividades de Responsabilidad Social.</p>	
<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>A través del departamento de Recursos Humanos el personal de recepción y secretarias, participaron en la formación sobre “Servicio al Cliente”, impartida por el SIGMATEC, además se impartió la charla virtual “Cortesía Telefónica” impartida por el INFOTEP con la finalidad de mejorar y sensibilizar sobre aspectos a considerar para lograr un excelente servicio de cara a nuestros clientes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
	<p data-bbox="877 235 1243 267" style="text-align: center;"><b>Curso Servicio al Cliente</b></p>  <table border="1" data-bbox="745 203 1354 584"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nº. de Colaboradores Participantes</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Horas de Clase</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="814 657 1318 690" style="text-align: center;"><b>Charla Virtual Cortesía Telefónica</b></p>  <table border="1" data-bbox="745 625 1354 1006"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nº. de Colaboradores Participantes</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Horas de Clase</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="745 1055 934 1088">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="819 1128 1354 1266" style="list-style-type: none"> <li>1. Invitación Charla Virtual “Cortesía Telefónica”.</li> <li>2. Informe Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo 2020-2021-2022.</li> </ol>	Categoría	Valor	Nº. de Colaboradores Participantes	12	Horas de Clase	4	Categoría	Valor	Nº. de Colaboradores Participantes	14	Horas de Clase	4	
Categoría	Valor													
Nº. de Colaboradores Participantes	12													
Horas de Clase	4													
Categoría	Valor													
Nº. de Colaboradores Participantes	14													
Horas de Clase	4													

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora						
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>El rendimiento de los empleados y su nivel de productividad se mide mediante las evaluaciones de desempeño, según los grupos ocupacionales establecidos en el Manual de Cargos institucional. En 2021 las evaluaciones de desempeño por competencias aplicadas al personal se llevaron a cabo en diciembre, lográndose un índice de rendimiento individual de 97%.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Informe de Evaluación de Desempeño e Índice de Rendimiento Individual.</p>							
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	 <table border="1"> <caption>Uso de la Tecnología de la Información Por Personas</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cant. De Empleados</td> <td>287</td> </tr> <tr> <td>Cant. PC / Laptop</td> <td>185</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Cantidad	Cant. De Empleados	287	Cant. PC / Laptop	185	
Categoría	Cantidad							
Cant. De Empleados	287							
Cant. PC / Laptop	185							

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora														
<p>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> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Relación del Uso de la Tecnología de la Información en la CNE.</li> </ol> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Indicador de Eficacia de actividades formativas.</li> </ol> <div data-bbox="760 626 1331 1084" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Frecuencia de la Participación Voluntaria en Actividades de Compromiso Social</caption> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Plan de Emergencia y Evacuación</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>Jornada Reforestación</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Jornada Limpieza de playa</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Charla de "Conoce tu CNE" Protección Radiológica</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Charla Drogas, causas y consecuencias, como...</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>Jornada de vacunación</td> <td>81</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Medición de la Participación Voluntaria en Actividades de Compromiso Social.</li> <li>2. Evidencias de Jornadas.</li> </ol>	Actividad	Frecuencia	Plan de Emergencia y Evacuación	79	Jornada Reforestación	18	Jornada Limpieza de playa	20	Charla de "Conoce tu CNE" Protección Radiológica	19	Charla Drogas, causas y consecuencias, como...	41	Jornada de vacunación	81	
Actividad	Frecuencia															
Plan de Emergencia y Evacuación	79															
Jornada Reforestación	18															
Jornada Limpieza de playa	20															
Charla de "Conoce tu CNE" Protección Radiológica	19															
Charla Drogas, causas y consecuencias, como...	41															
Jornada de vacunación	81															

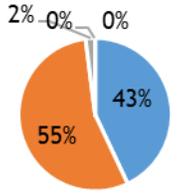
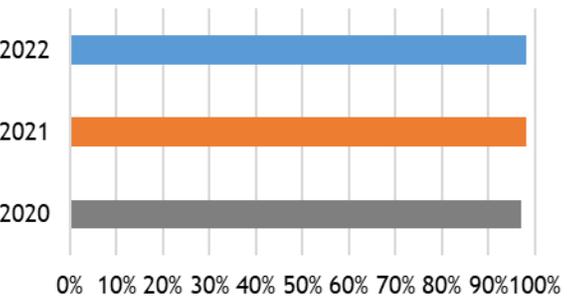
## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

**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:

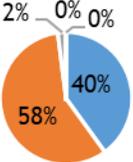
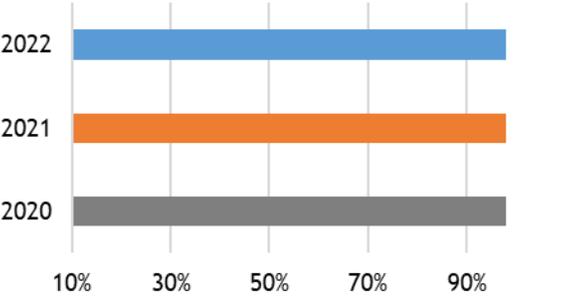
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía impacta de forma positiva en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes contribuyendo al desarrollo sostenible, a través de educación sanitaria. Con la finalidad de contribuir a la protección del suelo y preservación del medio ambiente, se realizó en diciembre de 2021 una jornada familiar de reforestación para mitigar las emisiones de CO2, contaminante principal del medioambiente en el parque “El Establo de San Luis” carretera Mella.</p> <p>Hemos dado continuidad al programa “Motívate a Donar” en apoyo a personas en situación de desventaja, con el que se busca incentivar al personal a dar una mano amiga a quienes más lo necesitan. Este año 2022, se donaron ropas y zapatos a menores entre 0 y 14 años del “Hogar Villa Bendición”, llevando alegría a niños de escasos recursos, así como ayudas económicas otorgadas en respuesta a las solicitudes recibidas de diferentes ámbitos.</p> <p>En adición a esto, se realizó un aporte económico para la realización del 3er Congreso Nacional e Internacional de Ecología y Conciencia Ciudadana, organizado por la Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD), cuyo objetivo es fortalecer la identidad Ecológica y Minera como elemento vital</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>desde la conciencia ciudadana para el desarrollo de proyectos sostenibles que favorezcan la ecología integral.</p> <p>Se han realizado diversas acciones que van en pro del bienestar de las personas, la más destacada entre los años 2020- 2022 y en respuesta a la pandemia de COVID-19, han sido las diversas jornadas de COVID-19, en estos operativos se le realizaron pruebas rápidas de sangre e hisopado nasal para detectar el virus a todo el personal de la CNE, la más reciente ha sido la jornada de vacunación realizada para los colaboradores de la institución y la comunidad. Actualmente, la organización cuenta con un total de 204 empleados vacunados lo que representa 72.6%.</p> <p>Además de esto, en el mes de mayo de 2022 se realizó un operativo oftalmológico donde invitamos personas de la comunidad y todos los colaboradores de la CNE tuvieron la oportunidad de traer un familiar para fines de revisión visual.</p> <p>Durante los primeros cuatro meses de este 2022, la organización impartió charlas a un total de 22,119 estudiantes de diferentes extractos sociales en modalidad presencial, este número ha ido en incremento y actualmente contamos con 28,333 charlados, educando así de forma gratuita a niños, niñas y adolescentes sobre el uso eficiente de la energía, estas charlas están disponibles para todos los usuarios que la soliciten.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																								
	<p>Las acciones antes mencionadas impactaron positivamente en los resultados de la 6ta Encuesta de Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE, donde el 98% de los encuestados, manifiestan que los aportes de la CNE impactan de manera positiva su calidad de vida y de la sociedad en sentido general.</p> <div data-bbox="745 462 1354 868" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">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" style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>55%</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 style="text-align: center;">■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ Muy Malo</p> </div> <div data-bbox="745 901 1354 1299" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Tendencia</p>  <table border="1" style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>Excelente</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>Bueno</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>Bueno</td> <td>55%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	Excelente	43%	Bueno	55%	Regular	2%	Malo	0%	Muy Malo	0%	Año	Categoría	Porcentaje	2022	Excelente	43%	2021	Bueno	55%	2020	Bueno	55%	
Categoría	Porcentaje																									
Excelente	43%																									
Bueno	55%																									
Regular	2%																									
Malo	0%																									
Muy Malo	0%																									
Año	Categoría	Porcentaje																								
2022	Excelente	43%																								
2021	Bueno	55%																								
2020	Bueno	55%																								

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2022.</li> <li>2. Operativos Covid-19/ Jornada de Reforestación/Relación de Empleados Vacunados/Operativo Oftalmológico.</li> <li>3. Informe de personas charladas Programa de Difusión 2021-2022/Donaciones “Hogar Villa Bendición” / Matriz de Ayuda.</li> </ol>	
<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 reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local en relación con la sostenibilidad se refleja en la sede central de la CNE, la cual cuenta con un Sistema Fotovoltaico de 88 paneles solares con una capacidad de 250 W c/u, para un total de capacidad instalada de 22 kW, permitiendo un ahorro promedio anual en la factura de energía eléctrica de un 10.69%, además contribuye con una reducción de emisiones de 21.2 Toneladas de CO2 al año.</p> <p>Cabe destacar que la institución tiene la responsabilidad de administrar y aplicar la Ley 57-07 sobre Incentivos de Energía Renovable y sus Regímenes Especiales, lo cual es el marco jurídico que sirve para regular todo lo relacionado a los incentivos otorgados al uso de los equipos de generación energética con carácter renovable.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>De igual manera, cuenta con el Centro de Gestión de Materiales Radiactivos y Fuentes en Desuso (Bunker), con el cual se busca manejar de manera responsable los residuos radiactivos a fin de darles un buen tratamiento a estos desechos, de modo que no afecten la salud de la población.</p> <p>Recientemente se llevó a cabo el proyecto de instalación del sistema eléctrico completo para el suministro de energía en las escuelas rurales del Distrito Municipal de Guanito en la provincia de Elías Piña.</p> <p>Además, 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 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, donde el 98% de los encuestados valoraron positivamente este criterio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p data-bbox="814 228 1283 310">Percepción sobre la reputación de la CNE y el impacto que tiene para la sociedad en general</p>  <p data-bbox="785 542 1318 565">■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ Muy Malo</p> <p data-bbox="989 656 1108 678">Tendencia</p>  <p data-bbox="743 1068 936 1091">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="821 1143 1356 1382" style="list-style-type: none"> <li>Informe Clima Laboral 2021/ Resultados de Encuesta Grupos de Interés/ Tendencia de la Encuesta de Grupos de Interés 2021-2022.</li> <li>Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2022.</li> </ol>	

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3. Sistema Fotovoltaico CNE/ Fotos Bunker/Informe Proyecto Donación Elías Piña.</p> <p>En la CNE como apoyo a personas en situación de desventaja seguimos dado 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>En este año 2022 se entregaron donaciones de ropa a menores con edad comprendida entre 0 y 14 años del “Hogar Villa Bendición”, llevando alegría a niños de escasos recursos, además de esto, se han otorgado ayuda económica en respuesta a solicitudes de diferente ámbito.</p> <p>Así mismo desde el año 2020 la institución ha estado realizando diferentes operativos en respuesta a la pandemia generada por el virus COVID-19 las cuales han sido dirigidas a los colaboradores y la comunidad, la más reciente que se llevó a cabo fue la de vacunación donde los empleados podían estar acompañados por un familiar que no haya recibido sus dosis o necesitara completarlas.</p> <p>Recientemente se impartió una charla de invitación abierta sobre el uso racional de medicamentos y automedicación con el propósito de contribuir a que la población cumpla con las indicaciones del médico y conozcan sobre los peligros de la</p>	

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>automedicación, así como los riesgos de reacciones adversas de los medicamentos.</p> <p>Además de esto, en el mes de mayo de 2022 se realizó un operativo oftalmológico para todos los colaboradores de la CNE quienes tuvieron la oportunidad de traer un familiar para fines de revisión visual.</p> <p>Debido a la precariedad de las instalaciones de las escuelas rurales ubicadas en el Distrito Municipal de Guanito en la provincia de Elías Piña, se realizó el proyecto de instalación de un sistema para generar energía eléctrica y poder distribuirla dentro y fuera de las instalaciones del recinto escolar para poder ser aprovechadas por los estudiantes y parte de la comunidad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Donaciones “Hogar Villa Bendición”.</li> <li>2. Convocatoria Operativos Covid-19/Operativo Oftalmológico.</li> <li>3. Matriz de Ayuda/ Informe Proyecto Donación Elías Piña.</li> </ol> <p>La CNE es la encargada de administrar la Ley 57-07 sobre Incentivo a las Fuentes Renovables de Energía y sus Regímenes Especiales. Según un análisis interno, las fuentes renovables han implicado una inversión total de más de 11.6 millones de dólares,</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>mientras que los incentivos otorgados a dichas inversiones representan cerca del 10% de dicho monto.</p> <p>El Director Ejecutivo de la CNE propuso en un panel realizado por Vehículos Eléctricos RD el pasado mes de septiembre de 2021 ampliar los incentivos de movilidad eléctrica, ya que la Ley de Incentivo a la Movilidad Eléctrica solo establece incentivos para la adquisición de vehículos no para la compra de los cargadores eléctricos y de los repuestos. Expresó que es necesaria una ley más amplia que sin desmejorar las finanzas públicas favorezca a los que intervienen en el proceso de desarrollo de la movilidad en el país, resaltó que en la medida que la movilidad eléctrica aumenta, se reduce el consumo de combustible en todo el territorio nacional.</p> <p>Así mismo el Consejo de la CNE tiene previsto aprobar el Plan Energético Nacional (PEN), donde se contempla el crecimiento de los vehículos eléctricos en el mercado nacional, ya que esa realidad impacta de forma directa la planificación energética.</p> <p>Recientemente el Ministro de Energía y Minas en compañía del Director Ejecutivo de la CNE, firmó el Marco Programático Nacional para el período 2022-2027, el cual consiste en un acuerdo de cooperación entre el Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA) y la República Dominicana sobre el uso de las aplicaciones nucleares en áreas</p>	

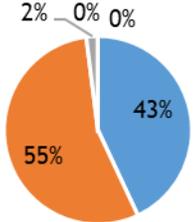
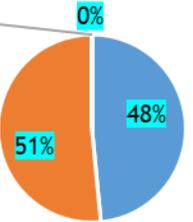
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
	<p>tan importantes como la seguridad radiológica para tratar el cáncer, seguridad alimentaria, medio ambiente, planificación energética, entre otras aplicaciones de uso específico.</p> <p>La institución recibe una alta valoración por parte de nuestros grupos de interés con relación al impacto económico de los servicios que ofrecemos. En ese sentido ha alcanzado un 98% de percepción en la encuesta realizada que es excelente o buena, manteniéndose una tendencia positiva en el % de aceptación.</p> <div data-bbox="751 641 1339 1058" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;"><b>Cómo considera el impacto económico en la sociedad generado a través de los servicios y programas ofrecidos por la CNE?</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>53%</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> </div>	Categoría	Porcentaje	Excelente	45%	Bueno	53%	Regular	2%	Malo	0%	Muy Malo	0%	
Categoría	Porcentaje													
Excelente	45%													
Bueno	53%													
Regular	2%													
Malo	0%													
Muy Malo	0%													

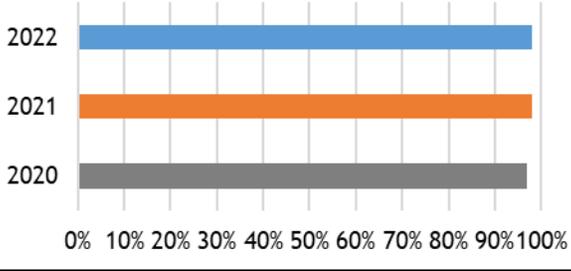
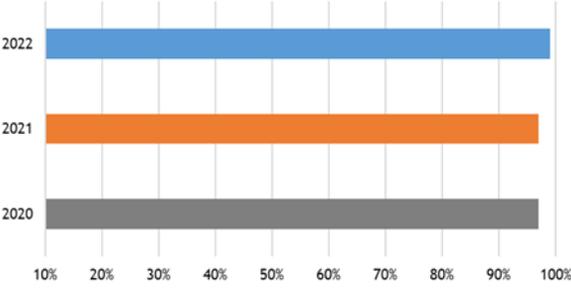
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<div data-bbox="743 207 1354 617" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Tendencia</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>~85%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>~85%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>~85%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comparativo de Inversiones en Energías Renovables e Incentivos de la Ley 57-07/ Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés.</li> <li>2. Resultados Encuesta Grupos de Interés/ Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2022.</li> <li>3. Borrador aprobado del Plan Energético Nacional (PEN) / Acta Directorio/ Noticias página web.</li> </ol> <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>	Año	Porcentaje	2022	~85%	2021	~85%	2020	~85%	
Año	Porcentaje									
2022	~85%									
2021	~85%									
2020	~85%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
	<p>Los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo de la CNE, desde 2020 a la fecha, el 100% de los entrevistados, han expresado una total de satisfacción en relación con la transparencia y la calidad de la información que estos solicitan en la institución. Adicional a esto, la percepción de nuestros ciudadanos/clientes en relación con este tema es de un 99%, esto lo podemos visualizar en la Encuesta de Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2022.</p> <p>Además, la institución cerró el pasado 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> <div data-bbox="743 820 1352 1242" data-label="Figure"> <p><b>Cómo percibe la transparencia el libre acceso a la información de parte de la CNE?</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>54%</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>	Categoría	Porcentaje	Excelente	45%	Bueno	54%	Regular	1%	Malo	0%	Muy Malo	0%	
Categoría	Porcentaje													
Excelente	45%													
Bueno	54%													
Regular	1%													
Malo	0%													
Muy Malo	0%													

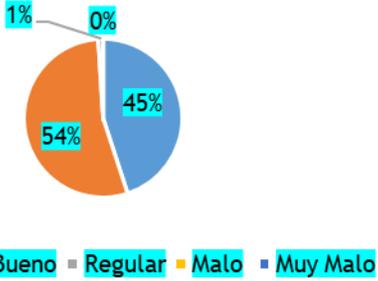
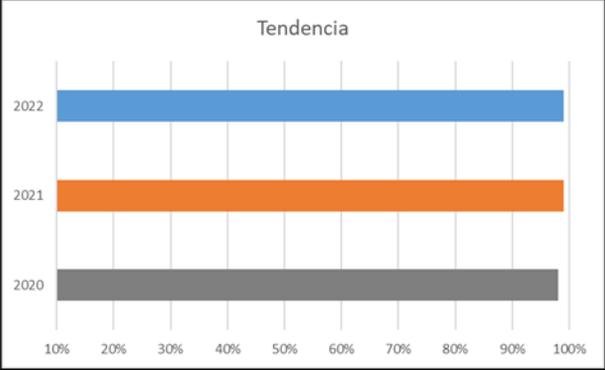
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<div data-bbox="743 207 1360 591" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Tendencia</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo 2020-2022 / Encuesta Clima Laboral 2021.</li> <li>2. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2022 / Resultados Encuesta Grupos de Interés, Comparativo y tendencia.</li> <li>3. Porta Transparencia (DIGEIG).</li> </ol> <p>El impacto social en relación con la sostenibilidad del medio ambiente que refleja la CNE es ponderado de manera satisfactoria por la sociedad, esto lo podemos evidenciar en los resultados de la encuesta de percepción relacionada a este punto, donde un 99% 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.</p>	Año	Porcentaje	2022	99%	2021	99%	2020	99%	
Año	Porcentaje									
2022	99%									
2021	99%									
2020	99%									

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>Los productos y servicios emitidos por Comisión Nacional de Energía se basan en una relación de comercio justo y equitativo entre nuestros ciudadanos/clientes y la organización.</p> <p>Con relación a los productos de energía renovables podemos decir que la CNE tiene la responsabilidad de la aplicación de la Ley 57-07 sobre Incentivos a las Energía Renovables y sus Regímenes Especiales, que es el marco jurídico que tiene el país para regular todas las formas de generación energética que tengan un carácter renovable, completo o mixto y que representen un beneficio a la nación en forma de reducción de contaminación y ahorro de divisas.</p> <p>Predicando con el ejemplo la sede central de la CNE, cuenta con un Sistema Fotovoltaico de 88 paneles solares con una capacidad de 250 W c/u, para un total de capacidad instalada de 22 kW, permitiendo un ahorro promedio anual en la factura de energía eléctrica de un 10.69%, contribuyendo con una reducción de emisiones de 21.2 Toneladas de CO2 al año. De igual manera, cuenta con el Centro de Gestión de Materiales Radiactivos y Fuentes en Desuso (Bunker), con el cual se busca manejar de manera responsable los residuos radiactivos a fin de darles un buen tratamiento a estos desechos, de modo que no afecten la salud de la población.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																				
	<p data-bbox="814 228 1297 310">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="789 605 1331 630"> <tr> <td>Excelente</td> <td>Bueno</td> <td>Regular</td> <td>Malo</td> <td>Muy Malo</td> </tr> <tr> <td>43%</td> <td>55%</td> <td>2%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </table> <p data-bbox="814 683 1297 764">Cómo considera el impacto de la sociedad y los aportes de la CNE a la sostenibilidad medioambiental?</p>  <table border="1" data-bbox="789 1060 1331 1084"> <tr> <td>Excelente</td> <td>Bueno</td> <td>Regular</td> <td>Malo</td> <td>Muy Malo</td> </tr> <tr> <td>48%</td> <td>51%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </table>	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	43%	55%	2%	0%	0%	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	48%	51%	0%	0%	0%	
Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo																		
43%	55%	2%	0%	0%																		
Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo																		
48%	51%	0%	0%	0%																		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
	<p data-bbox="808 212 1241 293">Tendencia del 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="758 342 1329 613"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Impacto (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>~98%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>~95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>~92%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="835 630 1262 667">Tendencia el impacto de la sociedad y los aportes de la CNE a la sostenibilidad medioambiental</p>  <table border="1" data-bbox="758 683 1329 971"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Impacto (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>~100%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>~98%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>~95%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="743 1019 934 1047">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="743 1092 1354 1302" style="list-style-type: none"> <li>1. Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés.</li> <li>2. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2022 / Resultados de encuesta Grupos de Interés.</li> </ol>	Año	Impacto (%)	2022	~98%	2021	~95%	2020	~92%	Año	Impacto (%)	2022	~100%	2021	~98%	2020	~95%	
Año	Impacto (%)																	
2022	~98%																	
2021	~95%																	
2020	~92%																	
Año	Impacto (%)																	
2022	~100%																	
2021	~98%																	
2020	~95%																	

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>3. Sistema Fotovoltaico CNE/ Fotos Bunker/ Automatización Certificados Equipos de Medición Neta.</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 2021 a noviembre 2021, 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 99% de los ciudadanos encuestados consideran “Excelente” o “Bueno” en cuanto a la percepción de los ciudadanos en relación con la transparencia y libre acceso a la información de la CNE.</p> <p>Además, la institución cerró el pasado 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="842 228 1262 310">Cómo percibe la transparencia el libre acceso a la información de parte de la CNE?</p>  <table border="1" data-bbox="947 321 1325 602"> <caption>Percepción de la transparencia del libre acceso a la información de parte de la CNE</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>54%</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>  <table border="1" data-bbox="747 630 1352 1000"> <caption>Tendencia de la percepción de la transparencia del libre acceso a la información de parte de la CNE</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje de Excelente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>~95%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>~95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>~95%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="743 1044 936 1068">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="743 1117 1304 1325" style="list-style-type: none"> <li>1. Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo noviembre 2020-2022.</li> <li>2. Encuesta Clima Laboral 2021-2022.</li> <li>3. Comparativo Evolución de la Encuesta de Grupos de Interés/ Resultados Encuesta Grupos de Interés.</li> </ol>	Categoría	Porcentaje	Excelente	45%	Bueno	54%	Regular	1%	Malo	0%	Muy Malo	0%	Año	Porcentaje de Excelente	2022	~95%	2021	~95%	2020	~95%	
Categoría	Porcentaje																					
Excelente	45%																					
Bueno	54%																					
Regular	1%																					
Malo	0%																					
Muy Malo	0%																					
Año	Porcentaje de Excelente																					
2022	~95%																					
2021	~95%																					
2020	~95%																					

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

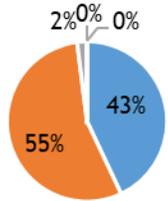
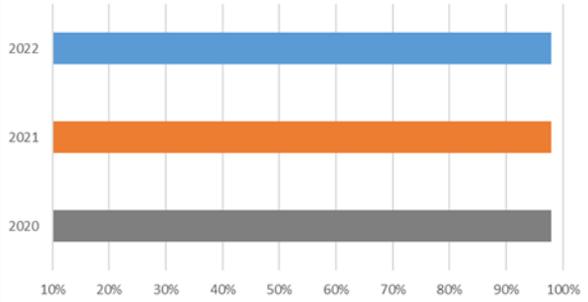
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>La institución cuenta desde el año 2012 con una planta solar compuesta por 88 módulos fotovoltaicos de 250 Wp c/u, la cual tiene una capacidad instalada de 22 kWp. Según la estadística de producción solar, nuestros paneles proporcionan actualmente el 34% de la energía utilizada por la institución, además, a principios de este año 2022 la CNE firmó contrato con la empresa WGC Solar II quienes desarrollarán en el Municipio de Guerra el proyecto eléctrico Washington Capital Solar Park 2, con una capacidad de 50 megavatio nominal (50MWn) y 67 megavattios pico (67MWp). Así mismo, a finales del 2021 la CNE firmó contrato de producción de combustible sintético y abono orgánico con la empresa Ridge Partners Línea Noroeste, S.A., el cual permitirá la explotación de Biocombustible Diésel D-2 a partir de fuentes primarias renovables de residuos sólidos urbanos.</p> <p>Pensando en las 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar), hemos continuado con el proyecto de reciclar el papel desechado, los cuales son recolectados en las cajas dispuestas en cada piso, y hemos recolectado en este período un aproximado de 4,362 libras lo que se traduce el 1.9 toneladas, las cuales son</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>retiradas por la empresa Green Love RD mensualmente.</p> <p>En adición, intentamos reducir el uso de papel con la adquisición de programas informáticos para que la mayoría de las acciones internas no utilicen papel, La organización cuenta desde hace casi 8 años 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>También incentivamos buenas prácticas a nuestros colaboradores, tales como jornada de reforestación, reciclaje entre otros.</p> <p>En el mes de abril de 2022 la CNE realizó una conferencia especializada sobre protección Radiológica, esta actividad se llevó a cabo en conmemoración de la primera celebración en el país del Día Internacional de Protección Radiológica. Además de esto la Dirección Nuclear cuenta con una serie de proyectos amigables al medio ambiente cuyas acciones van en pro de la seguridad de la población, entre estas actividades se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Nacional de Control de Descargas de Medición Nuclear.</li> <li>• Vigilancia Radiológica Ambiental en R.D.</li> <li>• Radiactividad en la Industria Minera.</li> <li>• Radiactividad y Metales Pesados en el Medio Acuático.</li> </ul>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>En mayo de 2021, el proyecto Bioelectricidad Industrial y la Comisión Nacional de Energía (CNE) relanzaron la Red de Biomasa con el propósito de promover el uso de la biomasa como combustible alternativo en el país. Su objetivo es promover el uso de la bioenergía en la República Dominicana a través del intercambio de información.</p> <p>La biomasa, en especial si es de origen residual, promueve el consumo y producción responsable, garantizando armonía con el medio ambiente sin comprometer la calidad de lo que se produce e introduciendo al consumidor a una nueva experiencia de adquisición de servicios. El empresariado está consciente de que para lograr la aceptación de su producto además de su existencia en el mercado, los cambios a mejor son necesarios y ahora más que nunca.</p> <p>Recientemente el Director Ejecutivo de la CNE afirmó que la independencia energética del país depende del aprovechamiento de los recursos naturales con los que cuenta, por esto aseguró que la CNE continuará impulsando el desarrollo de las energías renovables ya que constituyen la vía para lograr que el país reduzca su dependencia de los mercados internacionales del petróleo y se pueda bajar la contaminación del medio ambiente. Así mismo reveló que grupos de inversionistas han sometido a la CNE varios proyectos para producir hidrógeno con fines de generación de energía renovable.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Actualmente en miras de administrar nuestros recursos y hacer más eficiente los procesos, agilizando el tiempo de respuesta a los clientes, así como reduciendo el consumo energético y el impacto medioambiental, se encuentra disponible en la página web de la Comisión Nacional de Energía, el servicio de Certificación de Equipos Automatizados. Con este diseño se ha logrado disminuir ampliamente la utilización de papel y tinta, ya que incluye la reutilización de los certificados de manera digital cada vez que el cliente lo amerite.</p>  <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyección de producción energía solar/ Noticias Página web.</li> <li>2. Comunicado por parte de la empresa Green Love, Correos de motivar al personal a reciclar y fotos.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>3. Jornada de reforestación/ Proyectos Amigables con el Medio Ambiente Dirección Nuclear.</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>En el otro ámbito se han realizado actividades con expertos internacionales donde se han analizado diversos aspectos del sector eléctrico, entre los que destacaron la movilidad eléctrica, estrategias de integración de generación distribuida en la red, tendencia de proyección de energías renovables, escenarios prospectivos de capacidad de almacenamiento energético y su rol de la descarbonización, tendencias tecnológicas de las energías renovables y subastas de energía y transición energética.</p> <p>La CNE ha participado de la mano del Ministerio de medioambiente, SIUBEN, FEDA, Reservas del País, también firma convenio interinstitucional con la ISFODOSU.</p> <p>Según los resultados de la encuesta de percepción de nuestros grupos de interés, la valoración de nuestras convocatorias es de un 98%, lo que demuestra muy buena percepción por parte de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																				
	<p>nuestros grupos de interés a las convocatorias que hacemos.”</p> <div data-bbox="743 277 1348 695"> <p>Percepción de convocatoria realizada por la CNE para conocer sus necesidades y expectativas hacia la institución</p>  <table border="1"> <caption>Percepción de convocatoria</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>55%</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> </div> <div data-bbox="743 699 1348 1068"> <p>Tendencia</p>  <table border="1"> <caption>Tendencia</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>~95%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>~95%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>~95%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Noticias en la página web.</li> <li>2. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2022 / Resultados grupos de interés/Comparativo y tendencia.</li> </ol>	Categoría	Porcentaje	Excelente	43%	Bueno	55%	Regular	2%	Malo	0%	Muy Malo	0%	Año	Porcentaje	2022	~95%	2021	~95%	2020	~95%	
Categoría	Porcentaje																					
Excelente	43%																					
Bueno	55%																					
Regular	2%																					
Malo	0%																					
Muy Malo	0%																					
Año	Porcentaje																					
2022	~95%																					
2021	~95%																					
2020	~95%																					

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>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 institución está comprometida a mantener un plan de comunicación externa cada vez más positivo, que busca captar la atención del público en general.</p> <p>Como resultado de las mediciones para el periodo 2021-2022 la percepción positiva fue de un 100%.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe Grado de Cobertura Positiva.</li> <li>2. Informe Estudio de medios de comunicación 2021-2022.</li> </ol> <p>La CNE como empleador da oportunidad a personas de otras etnias y al mes de abril 2022 tenemos 287 colaboradores de los cuales son 284 dominicanos y 3 extranjeros de nacionalidad venezolano e italiano, 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"> <li>1. Relación de empleados por nacionalidad y género.</li> </ol>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Recientemente la CNE firmó un acuerdo Tripartito para la seguridad energética de desarrollo agropecuario cuyo objetivo es realizar actividades de cooperación que permitan el desarrollo sostenible del sector agropecuario nacional.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
	<p>De igual manera, el Director Ejecutivo de la CNE manifestó su compromiso de trabajar para optimizar la producción de energía nacional, es por esto que la institución ha cumplido con el deber de desarrollar el abastecimiento energético del país. Resaltó que debido al trabajo planificado que se desarrolla en la actualidad, la producción de energías renovables cubre entre un 10 y 11% de la demanda nacional.</p> <p>También incentivamos buenas prácticas a nuestros colaboradores como el reciclaje, también hemos dado continuidad a nuestro programa “Motívate a Donar” y con actividades pro-fondo para ayudar a los demás, entre otros.</p> <p>La reforestación es una buena práctica que la CNE inculca a sus empleados, en el mes de noviembre 2021, se realizó una jornada familiar de reforestación para mitigar las emisiones de CO2, contaminante principal del medioambiente en el parque “El Establo de San Luis” carretera Mella.</p> <p>Este año 2022, se donaron ropas y zapatos a menores entre 0 y 14 años del “Hogar Villa Bendición”, llevando alegría a niños de escasos recursos, así como ayudas económicas otorgadas en respuesta a las solicitudes recibidas de diferentes ámbitos.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicado por parte de la empresa Green Love, Correos de motivar al personal a reciclar y fotos.</li> <li>2. Donación “Hogar Villa Bendición”, Jornada de Reforestación.</li> <li>3. Matriz de ayuda.</li> </ol> <p>En el año 2021, 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 e información, concientizó a 30,452 personas, de diversas instituciones, empresas, colegios y escuelas, entre niños, niñas y adolescentes.</p> <p>En adición a esto, durante el primer cuatrimestre del presente año 2022, se han charlado 22,119 ciudadanos distribuidos entre las provincias de Santo Domingo, Azua y Santiago.</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"> <li>1. Numero de conferencias / coloquios.</li> <li>2. Estadísticas Charlas Eficiencia Energética/ Informes de actividades.</li> <li>3. Noticias página web.</li> </ol>	

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 prevención de cáncer de mama con la participación de 21 personas de la comunidad, un operativo La CNE mantiene actualizado a sus colaboradores en temas variados de interés general en este caso prevención de riesgos de salud, charlas sobre prevención de cáncer de mama con la participación de 21 personas de la comunidad, un operativo de vacunación contra COVID-19 donde se inocularon más de 218 personas entre empleados y familiares.</p> <p>La CNE ofreció una charla sobre prevención del cáncer de Mama, con la doctora Marleny Cabrera con el fin de orientar a nuestros colaboradores sobre la prevención, cuidado y diagnóstico de esta enfermedad. Así mismo, recientemente se impartió una charla de invitación abierta sobre el uso racional de medicamentos y automedicación con el propósito de contribuir a que la población cumpla con las indicaciones del médico y conozcan sobre los peligros de la automedicación, así como los riesgos de reacciones adversas de los medicamentos.</p> <p>En ese sentido realiza diversas acciones que van en pro del bienestar de las personas. La más destacada entre los años 2020 y 2021, han sido las jornadas COVID-19, de la mano con el ministerio de Salud Pública, así como también la jornada de vacunación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>realizada para los colaboradores de la institución y la comunidad. Actualmente, la organización cuenta con un total de 204 empleados vacunados lo que representa un 72.6%.</p> <p>Además de esto, en el mes de mayo de 2022 se realizó un operativo oftalmológico para todos los colaboradores de la CNE quienes tuvieron la oportunidad de traer un familiar para fines de revisión visual.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medición Charla informativa.</li> <li>2. Resultados de Operativo COVID-19.</li> <li>3. Comunicación y Presentación Charla Uso Racional de Medicamentos y Automedicación/Charla de prevención Cáncer de Mama/ Convocatoria Jornada de Vacunación COVID-19 2021/ Relación Empleados Vacunados/ Operativo Oftalmológico y fotos.</li> </ol> <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. Según la estadística de producción solar, los paneles solares proporcionan actualmente el 34% de la energía que se consume en las instalaciones.</p> <p>Recientemente se llevó a cabo el proyecto de instalación del sistema eléctrico completo para el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>suministro de energía en las escuelas rurales del Distrito Municipal de Guanito en la provincia de Elías Piña. El sistema fotovoltaico propuesto se basa en doce (12) paneles fotovoltaicos con capacidad de 400Wp o mayor, un (01) inversor híbrido con capacidad mayor o igual a 3kWn y un (01) banco de baterías AGM libre de mantenimiento con capacidad aproximada de 1500Amph.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema Fotovoltaico CNE</li> <li>2. Sistema Fotovoltaico Elías Piña.</li> </ol>	

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

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

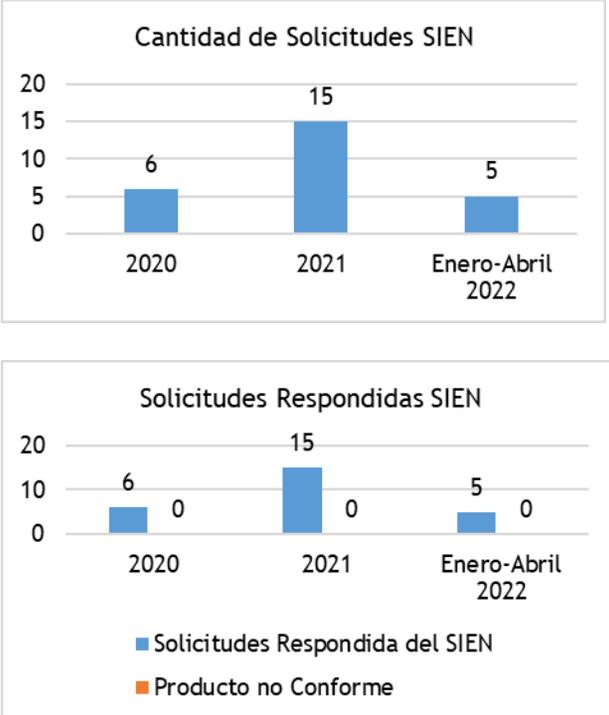
**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<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 412 certificaciones a ciudadanos a abril de 2022, con un total de 20 productos no conforme tal como se puede visualizar en la evolución del siguiente gráfico:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																												
	<div data-bbox="751 207 1346 505"> <p>Cantidad de Solicitudes Programa Medición Neta</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad de Solicitudes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>169</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>239</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>71</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="751 509 1346 816"> <p>Certificados Emitidos Programa Medición Neta</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad de Certificados Emitidos</th> <th>Producto no Conforme</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>102</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>239</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>71</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p data-bbox="741 857 1356 1105">En la Gestión de Incentivos Fiscales, en la que se han solicitado 2,900 autorizaciones de incentivos fiscales de los cuales se ha otorgado 2,897 (importaciones, crédito fiscal, ITBIS) con un total de 6 productos no conforme. Las estadísticas para este servicio se pueden apreciar en la evolución del siguiente gráfico:</p> <div data-bbox="751 1115 1346 1352"> <p>Cantidad de Solicitudes Incentivos Fiscales</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad de Solicitudes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>999</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>1,534</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>367</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Cantidad de Solicitudes	2020	169	2021	239	Enero-Abril 2022	71	Año	Cantidad de Certificados Emitidos	Producto no Conforme	2020	102	0	2021	239	13	Enero-Abril 2022	71	7	Año	Cantidad de Solicitudes	2020	999	2021	1,534	Enero-Abril 2022	367	
Año	Cantidad de Solicitudes																													
2020	169																													
2021	239																													
Enero-Abril 2022	71																													
Año	Cantidad de Certificados Emitidos	Producto no Conforme																												
2020	102	0																												
2021	239	13																												
Enero-Abril 2022	71	7																												
Año	Cantidad de Solicitudes																													
2020	999																													
2021	1,534																													
Enero-Abril 2022	367																													

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																				
	<div data-bbox="747 207 1356 483" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Autorizaciones Incentivos Fiscales</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Autorizaciones</th> <th>Producto no Conforme</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>998</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>1,542</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>357</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p data-bbox="747 527 1356 776">Con las solicitudes de 23 concesiones provisionales y 5 concesiones definitivas para el desarrollo de proyectos de generación de electricidad a partir de fuentes renovables de energía y no renovables. Cabe destacar que durante este periodo no se obtuvieron productos no conforme, las siguientes gráficas representan la evolución de estos servicios:</p> <div data-bbox="751 813 1346 1105" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Cantidad de Solicitudes Concesiones Provisionales</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Periodo	Autorizaciones	Producto no Conforme	2020	998	5	2021	1,542	1	Enero-Abril 2022	357	0	Periodo	Cantidad	2020	8	2021	15	Enero-Abril 2022	0	
Periodo	Autorizaciones	Producto no Conforme																				
2020	998	5																				
2021	1,542	1																				
Enero-Abril 2022	357	0																				
Periodo	Cantidad																					
2020	8																					
2021	15																					
Enero-Abril 2022	0																					

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																																				
	<div data-bbox="745 207 1339 581"> <p><b>Concesiones Provisionales Otorgadas</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Concesiones Provisionales Otorgadas</th> <th>Producto no Conforme</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>8</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>15</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="745 618 1339 906"> <p><b>Cantidad de Solicitudes Concesiones Definitivas</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad de Solicitudes Concesiones Definitivas</th> <th>Producto no Conforme</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="745 943 1339 1255"> <p><b>Concesiones Definitivas Otorgadas</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Concesiones Definitivas Otorgadas</th> <th>Producto no Conforme</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Concesiones Provisionales Otorgadas	Producto no Conforme	2020	8	0	2021	15	0	Enero-Abril 2022	0	0	Año	Cantidad de Solicitudes Concesiones Definitivas	Producto no Conforme	2020	1	0	2021	4	0	Enero-Abril 2022	0	0	Año	Concesiones Definitivas Otorgadas	Producto no Conforme	2020	1	0	2021	4	0	Enero-Abril 2022	0	0	
Año	Concesiones Provisionales Otorgadas	Producto no Conforme																																				
2020	8	0																																				
2021	15	0																																				
Enero-Abril 2022	0	0																																				
Año	Cantidad de Solicitudes Concesiones Definitivas	Producto no Conforme																																				
2020	1	0																																				
2021	4	0																																				
Enero-Abril 2022	0	0																																				
Año	Concesiones Definitivas Otorgadas	Producto no Conforme																																				
2020	1	0																																				
2021	4	0																																				
Enero-Abril 2022	0	0																																				

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Con el Sistema de Información Energética Nacional (SIEN) en el que se recibieron 26 solicitudes sobre información estadística del sector energético de República Dominicana, las cuales fueron atendidas y respondidas como se puede ver en la evolución del siguiente gráfico:</p>  <p>The first chart, titled 'Cantidad de Solicitudes SIEN', shows the number of requests received: 6 in 2020, 15 in 2021, and 5 from January to April 2022. The second chart, titled 'Solicitudes Respondidas SIEN', shows the response rate: 6 responses (100%) in 2020, 15 responses (100%) in 2021, and 5 responses (100%) from January to April 2022. No 'Producto no Conforme' (non-compliant products) were recorded in any period.</p> <p>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 243 solicitudes a abril de 2022 de las cuales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																				
	<p>149 fueron atendidas y respondidas según los lineamientos de la Ley 200-04, las que se han tramitado de manera eficiente y eficaz de cara al usuario sin productos no conforme, como se representa en la evolución del siguiente gráfico:</p> <div data-bbox="745 389 1354 738"> <table border="1"> <caption>Cantidad de Solicitudes SAIP-OAI</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>156</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="745 747 1354 1128"> <table border="1"> <caption>Solicitudes Respondidas SAIP-OAI</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad de Solicitudes Respondidas</th> <th>Producto no Conforme</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>47</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>90</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>12</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Estadísticas Resultados Cantidad Servicios.</li> </ol>	Año	Cantidad	2020	12	2021	75	Enero-Abril 2022	156	Año	Cantidad de Solicitudes Respondidas	Producto no Conforme	2020	47	0	2021	90	0	Enero-Abril 2022	12	0	
Año	Cantidad																					
2020	12																					
2021	75																					
Enero-Abril 2022	156																					
Año	Cantidad de Solicitudes Respondidas	Producto no Conforme																				
2020	47	0																				
2021	90	0																				
Enero-Abril 2022	12	0																				

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Con el Programa de Difusión de Eficiencia Energética impartiendo charlas a 22,119 niños y adultos para concienciarlos sobre el uso eficiente y ahorro de energía, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:</p> <div data-bbox="743 483 1348 915" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Beneficiarios Difusión Eficiencia Energética</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad de Charlados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>26,098</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>30,452</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>22,119</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 412 ciudadanos a abril de 2022 que han sido beneficiados con el programa de medición neta:</li> </ul>	Año	Cantidad de Charlados	2020	26,098	2021	30,452	Enero-Abril 2022	22,119	
Año	Cantidad de Charlados									
2020	26,098									
2021	30,452									
Enero-Abril 2022	22,119									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
	<div data-bbox="745 207 1352 690"> <p>Beneficiarios Programa Medición Neta</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad de Certificados Emitidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>239</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>71</td> </tr> </tbody> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="745 735 1352 950"> <p>En la Gestión de Incentivos Fiscales, en la que se han otorgado 2,897 autorizaciones de incentivos fiscales (importaciones, crédito fiscal, ITBIS). Las estadísticas para este servicio se pueden apreciar en la evolución del siguiente gráfico:</p> </li> </ul> <div data-bbox="745 979 1352 1390"> <p>Autorizaciones Incentivos Fiscales</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Autorizaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>998</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>1,542</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>357</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Cantidad de Certificados Emitidos	2020	102	2021	239	Enero-Abril 2022	71	Año	Autorizaciones	2020	998	2021	1,542	Enero-Abril 2022	357	
Año	Cantidad de Certificados Emitidos																	
2020	102																	
2021	239																	
Enero-Abril 2022	71																	
Año	Autorizaciones																	
2020	998																	
2021	1,542																	
Enero-Abril 2022	357																	

Documento Externo  
SGC-MAP

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

- Con el otorgamiento de 23 concesiones provisionales y 5 concesiones definitivas para el desarrollo de proyectos de generación de electricidad a partir de fuentes renovables de energía y no renovables, como se representa en la evolución de los siguientes gráficos:

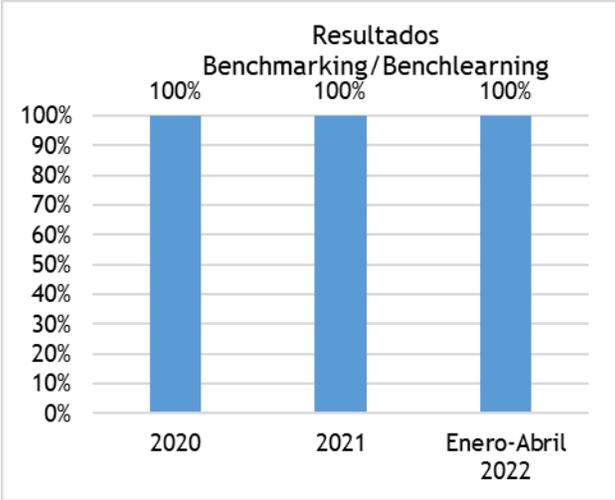


Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con el Sistema de Información Energética Nacional (SIEN) en el que se respondieron 26 solicitudes sobre información estadística del sector energético de República Dominicana, como se puede ver en la evolución del siguiente gráfico:</li> </ul> <div data-bbox="743 496 1346 927" data-label="Figure"> <p>The bar chart displays the number of requests responded to by SIEN across three periods. The y-axis represents the number of requests, ranging from 0 to 20 in increments of 5. The x-axis lists the periods: 2020, 2021, and Enero-Abril 2022. The bars are blue, and the exact values are labeled above each bar.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Solicitudes Respondidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Con las 149 solicitudes respondidas a través del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) la Oficina de Acceso a la Información.</li> </ul>	Periodo	Solicitudes Respondidas	2020	6	2021	15	Enero-Abril 2022	5	
Periodo	Solicitudes Respondidas									
2020	6									
2021	15									
Enero-Abril 2022	5									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<div data-bbox="751 207 1339 609" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Solicitudes Respondidas SAIP-OAI</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad de Solicitudes Respondidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2022</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Estadísticas resultados impacto en la sociedad.</li> </ol> <p>La CNE se mantiene evaluando los procesos y servicios de otras instituciones del sector público a través de los Benchmarking que se realizan. Como resultado de esta evaluación comparativa, tomamos de referencia las mejores prácticas llevadas a cabo por estas organizaciones.</p> <p>Actualmente la institución se encuentra en el proceso de implementación de la Norma ISO 37001 sobre Gestión Antisoborno, por lo que recientemente se realizó un Benchmarking con EDESUR y el Ministerio de Industria y Comercio, donde se consultaron y analizaron las herramientas utilizadas por esta entidad durante la puesta en práctica de esta normativa.</p>	Año	Cantidad de Solicitudes Respondidas	2020	47	2021	90	Enero-Abril 2022	12	
Año	Cantidad de Solicitudes Respondidas									
2020	47									
2021	90									
Enero-Abril 2022	12									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
	<p>Además de esto, tuvimos un encuentro con el Ministerio de Turismo donde compartimos conocimientos y experiencias acerca de la elaboración y presentación del Autodiagnóstico CAF y la memoria de postulación al Premio Nacional a la Calidad.</p> <p>A final de 2020 la institución tuvo una transición de la Ley 41-08 sobre Función Pública a la Ley 16-92 del Código laboral, lo cual impacta directamente los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), específicamente el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), ya que, actualmente tenemos varios indicadores que por el mismo cambio no aplican y estamos a la espera de su des habilitación.</p> <div data-bbox="743 784 1352 1230" data-label="Figure"> <p style="text-align: center;"><b>Cuadro Comparativo Sub Indicadores SISMAP</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Sub Indicador</th> <th>Comisión Nacional de Energía</th> <th>Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes</th> <th>Ministerio de Turismo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Índice de Satisfacción...</td> <td>99%</td> <td>95%</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>Carta Compromiso al...</td> <td>100%</td> <td>99%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Estandarización de...</td> <td>100%</td> <td>85%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Los resultados del Benchmarking se mantienen hasta en un 100%, lo que se puede verificar en la</p>	Sub Indicador	Comisión Nacional de Energía	Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes	Ministerio de Turismo	Índice de Satisfacción...	99%	95%	89%	Carta Compromiso al...	100%	99%	20%	Estandarización de...	100%	85%	90%	
Sub Indicador	Comisión Nacional de Energía	Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes	Ministerio de Turismo															
Índice de Satisfacción...	99%	95%	89%															
Carta Compromiso al...	100%	99%	20%															
Estandarización de...	100%	85%	90%															

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>matriz de análisis comparativo, representado en el siguiente gráfico.</p>  <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comparativo Instituciones Públicas.</li> <li>2. Matriz Programación Anual. Benchmarking/Benchlearning 2020-2022.</li> <li>3. Correos solicitudes Benchmarking/Fotos.</li> </ol> <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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<div data-bbox="743 207 1339 613" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Cumplimiento Contratos/Acuerdos CNE</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de seguimiento acuerdos 2020-2022.</li> <li>2. Evaluación comparativa alianzas y acuerdos.</li> </ol> <p>Anualmente el Ministerio de Administración Pública (MAP) realiza auditorías de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano, en las que la CNE resultó con un cumplimiento del 98% en relación con las metas de la calidad, resaltando el impacto de las inspecciones.</p> <p>Además, para dar cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se realizan dos auditorías internas y una externa anual con la evaluadora y calificadora AENOR.</p> <p>Auditorías de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano, evaluada por el ministerio de</p>	Año	Cumplimiento	2020	100%	2021	100%	2022	100%	
Año	Cumplimiento									
2020	100%									
2021	100%									
2022	100%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	<p>Administración Pública, a continuación, los resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías internas Norma ISO 9001:2015, arrojando al año 2020 una no conformidad, en 2021 tres y en 2022 cuatro, todas subsanadas.</li> <li>• Auditorías externas Norma ISO 9001:2015, no encontrando hallazgos en las auditorías realizadas en los años 2020 y 2021, la correspondiente a este año está programada para agosto 2022.</li> </ul> <div data-bbox="745 646 1346 1117" data-label="Figure"> <p>The chart displays three blue bars representing 100% compliance for the years 2020, 2021, and 2022. The y-axis is labeled from 0% to 120% in 20% increments.</p> <table border="1"> <caption>Resultados Auditorías MAP</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes de auditoría de la Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>2. Auditorías internas y externas SGC.</li> <li>3. Planes de mejora auditorías SGC.</li> </ol>	Año	Porcentaje	2020	100%	2021	100%	2022	100%	
Año	Porcentaje									
2020	100%									
2021	100%									
2022	100%									

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Con la implementación de la automatización de los Certificados de Equipos del Programa de Medición Neta, se han descargado 80 certificaciones, evidenciando un gran resultado de esta innovación. Además, se ha implementado un Clúster que consiste en varios servidores los cuales sirven de espejo para garantizar que, si un servidor falla, el resto siga manteniendo los sistemas funcionales. Las nuevas implementaciones y actualizaciones de nuestros sistemas han sido ejecutados con el fin de poder facilitar el trabajo de nuestros colaboradores, haciendo que sus procesos sean realizados de una manera más rápida y eficiente.</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> <p style="text-align: center;"><b>Reporte Incidencias 2022</b></p> <table border="1" data-bbox="842 1170 1255 1383"> <thead> <tr> <th>Mes/2022</th> <th>Incidencias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Mes/2022	Incidencias	Enero	2	Febrero	3	Marzo	2	Abril	3	
Mes/2022	Incidencias											
Enero	2											
Febrero	3											
Marzo	2											
Abril	3											

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Al aumentar el espacio de almacenamiento el servidor de correo electrónico pasó de 2G para cada usuario a 50GB cada uno y de almacenamiento en la nube a 1 TB también para cada usuario.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estadísticas Programa de Medición Neta.</li> <li>2. Migración Office 365.</li> <li>3. Reporte de Incidencias/ Clúster.</li> </ol> <p>Siguiendo la iniciativa del presidente de la República Dominicana, actualmente la institución se encuentra en el proceso de implementación de la Norma ISO 37001 sobre Gestión Antisoborno, según lo establecido en el Decreto 36-21.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación Interpretación Norma ISO 37001 y Norma ISO37301.</li> <li>2. Benchmarking.</li> </ol>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Eficiencia de la organización en términos de:</b></p>		

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles la podemos ver a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión de los recursos disponibles con el Informe de Ejecución Presupuestaria en un 99% de eficiencia.</li> <li>• La gestión de recursos humanos en la que se alcanzó un 95% de sus objetivos para 2021.</li> <li>• La gestión del conocimiento, donde se logró el 90% de capacitaciones ejecutadas vs las programadas.</li> <li>• La eficiencia de las instalaciones se logró al 100% con la readecuación de las oficinas del 2do nivel y 3er nivel, el alquiler de un espacio en el segundo nivel de Printería para la reubicación de oficinas.</li> </ul> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estadísticas, Presupuesto e Informe de ejecución presupuestaria.</li> <li>2. Plan Operativo Recursos Humanos 2021-2022 / Ejecución Plan de Capacitación.</li> <li>3. Plan Operativo Dirección Administrativa Financiera.</li> </ol> <p>Las mejoras e innovaciones de nuestros sistemas y procesos han sido ejecutados con el fin de poder facilitar el trabajo de nuestros colaboradores,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	<p>haciendo que sus procesos sean realizados de una manera más rápida y eficiente, por ejemplo la actualización del sistema ERP ayuda a que la División de Contabilidad lleve sus registros contables organizados y accesibles, también permite que se puedan emitir las facturas y que otros departamentos puedan consultar o usar la información en caso de que lo necesiten.</p> <p>La Comisión Nacional de Energía ha implementado un Clúster que consiste en varios servidores los cuales sirven de espejo para garantizar que, si un servidor falla, el resto siga manteniendo los sistemas funcionales. Además, se mantiene una mejora constante de los equipos tecnológicos cambiando las especificaciones de las computadoras y actualizando las herramientas comunes a sus últimas versiones, así como el ofrecimiento a los usuarios de herramientas que faciliten su trabajo diario.</p> <p>Además, la automatización de los certificados de equipos del programa de medición neta, han contribuido con la eficiencia de la burocracia, eliminando intermediarios, pudiendo el ciudadano/cliente descargar su certificado directamente desde la página web.</p> <p style="text-align: center;"><b>Programa Medición Neta</b></p> <table border="1" data-bbox="821 1190 1276 1356"> <thead> <tr> <th>Tipo de solicitud</th> <th>cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vía correo electrónico</td> <td>230</td> </tr> <tr> <td>Descargas automáticas</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>310</b></td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de solicitud	cantidad	Vía correo electrónico	230	Descargas automáticas	80	<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	
Tipo de solicitud	cantidad									
Vía correo electrónico	230									
Descargas automáticas	80									
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>									

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p style="text-align: center;"><b>Reporte Incidencias 2022</b></p> <table border="1" data-bbox="852 269 1245 475"> <thead> <tr> <th>Mes/2022</th> <th>Incidencias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <p style="padding-left: 40px;">I. Estadísticas Programa de Medición Neta/Reporte de Incidencias.</p> <p>Actualmente la institución se encuentra en el proceso de implementación de la Norma ISO 37001 sobre Gestión Antisoborno, por lo que recientemente se realizó un Benchmarking con EDESUR y el Ministerio de Industria y Comercio, donde se consultaron y analizaron las herramientas utilizadas por esta entidad durante la puesta en práctica de esta normativa.</p> <p>Además de esto, tuvimos un encuentro con el Ministerio de Turismo donde compartimos conocimientos y experiencias acerca de la elaboración y presentación del Autodiagnóstico CAF y la memoria de postulación al Premio Nacional a la Calidad.</p> <p>La matriz de análisis comparativo refleja un 100% de los benchmarking/benchlearning desarrollados con otras organizaciones.</p>	Mes/2022	Incidencias	Enero	5	Febrero	3	Marzo	1	Abril	0	
Mes/2022	Incidencias											
Enero	5											
Febrero	3											
Marzo	1											
Abril	0											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
<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 style="text-align: center;">Resultados Benchmarking/Benchlearning</p> <table border="1" data-bbox="837 267 1257 433"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estadísticas Resultados. Benchmarking/Benchlearning.</li> <li>2. Comparativo Instituciones Públicas.</li> </ol> <p>La matriz de seguimiento de alianzas/acuerdos, refleja la eficacia de las alianzas, donde se puede evidenciar un grado de cumplimiento de hasta un 100% de estas alianzas.</p> <p style="text-align: center;">Resultados Benchmarking/Benchlearning</p> <table border="1" data-bbox="837 998 1257 1164"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Estadísticas Cumplimiento Contratos/Acuerdos CNE.</li> </ol>	Año	Porcentaje	2020	100%	2021	100%	2022	100%	Año	Porcentaje	2020	100%	2021	100%	2022	100%	
Año	Porcentaje																	
2020	100%																	
2021	100%																	
2022	100%																	
Año	Porcentaje																	
2020	100%																	
2021	100%																	
2022	100%																	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>5) 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>Actualmente en miras de administrar nuestros recursos y hacer más eficiente los procesos, agilizando el tiempo de respuesta a los clientes, así como reduciendo el consumo energético y el impacto medioambiental, se encuentra disponible en la página web de la Comisión Nacional de Energía, el servicio de Certificación de Equipos Automatizados. Con este diseño se ha logrado disminuir ampliamente la utilización de papel y tinta, ya que incluye la reutilización de los certificados de manera digital cada vez que el cliente lo amerite.</p> <p>Además, ha contribuido con la eficiencia de la burocracia, eliminando intermediarios, pudiendo el ciudadano/cliente descargar su certificado directamente desde la página web.</p> <p>También se mantiene la Aplicación Mapas SIEN (SIEN Maps en inglés), esta es una aplicación práctica e intuitiva para el usuario que permite consultar, visualizar y analizar de manera geográfica en cualquier momento, toda la información disponible en el mapa energético de la Comisión Nacional de Energía (CNE). Se puede descargar SIEN Maps desde un dispositivo móvil Android (Celular, Tablet, etc.) accediendo al Play Store de Google.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Automatización proceso Medición Neta/Mapas SIEN.</li> </ol>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Durante el 2021-2022 las Auditorías Internas como requisito de la Norma ISO 9001:2015 arrojaron como resultados dos no conformidades es 2020, tres en 2021 y cuatro en 2022, todas trabajadas y corregidas.</p> <div data-bbox="743 386 1346 800" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Resultados Auditorías</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Informes Auditorías Internas 2021-2022.</li> </ol>	Año	Porcentaje	2020	100%	2021	100%	2022	100%	
Año	Porcentaje									
2020	100%									
2021	100%									
2022	100%									
<p>7) 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"> <li>• Reconocimiento por fomentar prácticas para el aumento considerable de la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas (ODS-7) en fecha noviembre 2021.</li> </ul>									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de la certificación respecto a la Norma ISO 9001:2015 estuvo desde el año 2013 hasta la fecha 2022.</li> <li>• La participación anualmente en el Premio Nacional a la Calidad, obteniendo:</li> </ul> <div data-bbox="747 394 1350 771" data-label="Figure"> <p>Estadístico de Medallas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Años de Participación</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Oro</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Plata</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocimiento por fomentar prácticas para el aumento considerable de la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas (ODS-7) en fecha noviembre 2021.</li> <li>2. Certificados ISO.</li> <li>3. Certificados Premio Nacional a la Calidad.</li> </ol>	Categoría	Cantidad	Años de Participación	10	Oro	5	Plata	5	
Categoría	Cantidad									
Años de Participación	10									
Oro	5									
Plata	5									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros se evidencian en las ejecuciones presupuestarias y estados financieros.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Estadísticas cumplimiento presupuesto / Estados Financieros / Ejecuciones presupuestarias.</p> <p>Los resultados de impacto al menor costo posible en relación con el costo efectividad queda plasmado en el informe de rendimiento financiero donde se obtuvo para el 2020 RD\$ 304,478,351 y para 2021 RD\$ 329,977,754 logrando mayor rendimiento para este último año.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Estado de Rendimiento Financiero 2020-2021.</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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.