



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

**Preparado por:
Comité de Autoevaluación:**

Coordinador:

Diana Suárez

Evaluadores:

Comité Institucional de la Calidad (CIC)

Santo Domingo, D.N.
Agosto, 2022

CONTENIDO	
RESUMEN EJECUTIVO	3
I. ASPECTOS GENERALES	4
I.1 MARCO INSTITUCIONAL	4
I.1.1. MISIÓN.....	4
I.1.3. VISIÓN	4
I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES.....	4
I.1.4. BASE LEGAL	4
I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	7
I.1.6. SERVICIOS	8
I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.	9
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.	12
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.	12
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.	16
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.	16
2.1.1 LIDERAZGO	16
2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	16
2.1.3 PERSONAS.....	16
2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS	16
2.1.5 PROCESOS	16
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	16
2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	16
2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	17
2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	17
2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.	17
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.	17
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:	18

RESUMEN EJECUTIVO

La Comisión Nacional de Energía (CNE), fue creada mediante la Ley General de Electricidad 125-01, del 26 de julio de 2001, la cual fue modificada por la Ley 186-07 y su Reglamento, este último promulgado mediante el Decreto 555-02 y posteriormente modificado en varios artículos por el Decreto 749-02. La institución da seguimiento al cumplimiento de la Ley de Incentivo al Desarrollo de las Energías Renovables y sus Regímenes Especiales (Ley 57-07) juntamente con su Reglamento 202-08. Igualmente, se fundamenta en la aplicación de la Ley de Hidrocarburos (112-00), que establece un impuesto al consumo de combustibles fósiles y derivados del petróleo, y el Reglamento 307-01, así como también, en la Ley 496-06, que crea el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, a través de la cual se asigna a la CNE funciones concernientes a asuntos nucleares.

La CNE es la institución encargada de trazar la política del Estado en el sector energético. Establece las actividades de los subsectores eléctrico, de hidrocarburos, fuentes alternas y uso racional de energía. En ese orden, el ámbito de sus funciones comprende el desarrollo de programas y proyectos de incentivo al desarrollo de las fuentes renovables de energía, así como de eficiencia y uso racional de energía.

Para la Comisión Nacional de Energía es un compromiso y una gran responsabilidad implementar de forma anual la autoevaluación CAF (Modelo Marco Común de Evaluación), hemos trabajado con la nueva versión 2020 de la mano con el equipo del Ministerio de administración Pública (MAP), dicha autoevaluación se realiza en la organización desde el año 2011, por lo que ya es parte de nuestra cultura organizacional, este trabajo en equipo nos ha hecho merecedores de 5 medallas de plata y 5 medallas de oro consecutivas en el Premio Nacional a la Calidad y reconocimiento a las Prácticas Promisorias del sector público. En ese sentido se ha podido medir y evaluar que la organización muestra avances de manera progresiva por la senda de la mejora continua cuyo objetivo es ser un referente en la oferta de servicios de calidad a sus clientes internos y externos, así como una institución moderna, innovadora y comprometida plenamente con el logro de su misión de impulsar el desarrollo sostenible y eficiente del sector energético nacional.

La CNE es una institución certificada bajo los estándares de calidad internacional de la norma ISO 9001:2015, que está siempre presta a atender las necesidades de sus distintos grupos de interés y empeñada en cumplir sus objetivos estratégicos y operativos, alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, al Plan Plurianual del Sector Público y a las Metas Presidenciales.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

Impulsar el desarrollo sostenible y eficiente del sector energético nacional bajo criterios técnicos y medioambientales apegados a la normativa e incentivando el uso racional de la energía.

I.1.3. VISIÓN

Posicionarnos como una institución referente; promotora de la planificación energética con el objetivo de impulsar acciones de eficiencia, idoneidad operativa y optimización de la inversión en el sector, con miras a fomentar un desarrollo sostenible.

I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

- Compromiso Social.
- Eficiencia.
- Ética.
- Trabajo en Equipo.

I.1.4. BASE LEGAL

Leyes:

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley No 1-12 Ley que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
- Ley No 57-07 Regula todo lo concerniente a las energías renovables y los incentivos para el desarrollo de las mismas.

- Ley No. 63-17 Tiene por objeto regular y supervisar la movilidad, el transporte terrestre, el tránsito y la seguridad vial.
- Ley No 64-00 Ley General sobre Medio Ambiente.
- Ley No 66-07 Declara la República Dominicana un Estado Archipiélago.
- Ley No 100-13 Ley Ministerio de Energía y Minas.
- Ley No 103-13 Ley de Incentivo a la importación de vehículos de energía no convencional.
- Ley No 112-00 Hidrocarburos.
- Ley No. 115-15 Modifica el artículo 5 de la Ley No 57-07 de incentivo al desarrollo de las energías renovables y sus regímenes especiales.
- Ley No 125-01 Ley General de Electricidad – Mod Ley 186-07 regula todo lo referente al Sector Eléctrico dominicano.
- Ley No 186-07 Ley que introduce modificaciones a la Ley General de Electricidad No 125-01.
- Ley No 200-04 Ley de Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley No 202-04 Ley Sectorial de áreas protegidas.
- Ley No 247-12 Ley Orgánica de la Administración Pública.
- Ley No 340-06 Ley de Compras y Contrataciones de Bienes Servicios Obras y Concesiones.
- Ley No 394-14 Autoriza a la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales, a promover, directa e indirectamente, la actividad de generación de electricidad.
- Ley No 496-06 Crea el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo.
- Ley No 4532-56 Regula a la exploración y explotación de los yacimientos petroleros y otros combustibles en el país.

Decretos:

- Decreto No 143-11 que declara de emergencia le aumento de la capacidad de generación eléctrica de bajo costo.
- Decreto No 202-08 Aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley No 57-07 de Incentivo al Desarrollo de Fuentes Renovables de Energía.
- Decreto No 244-95 Aprueba el Reglamento de Protección Radiológica.

- Decreto No 264-07 declara de interés nacional el uso del gas natural por su interés social económico y medio ambiental.
- Decreto No 307-01 Aprueba el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Hidrocarburos No 112-00.
- Decreto No 414-91 que pone a cargo del Secretario Técnico de la Presidencia la Comisión Nacional de Asuntos Nucleares.
- Decreto No 494-07 Modifica el Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad No 125-01 de fecha 26 de julio de 2001.
- Decreto No 537-20 Designaciones CNE.
- Decreto No 555-02 Aprueba el Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad No 125-01.
- Decreto No 566-05 que establece los requisitos técnicos y de seguridad para la importación, producción, almacenamiento, distribución de plantas o puntos de mezcla y expendio de alcoholes carburantes desnaturalizados con las gasolinas, de conformidad con la Ley 2071 del 31 de julio de 1949.
- Decreto No 601-08 Crea e integra el Consejo Nacional para el Cambio Climático y Desarrollo Limpio.
- Decreto No 646-011 (deroga literales B de los numerales 1 y 2 del Artículo 24).
- Decreto No 923-09 Liderazgo de la CDEEE en las Empresas Eléctricas.
- Segundo Borrador decreto que Modifica el Reglamento para la aplicación de la Ley General de Electricidad No 125-01.

Reglamentos:

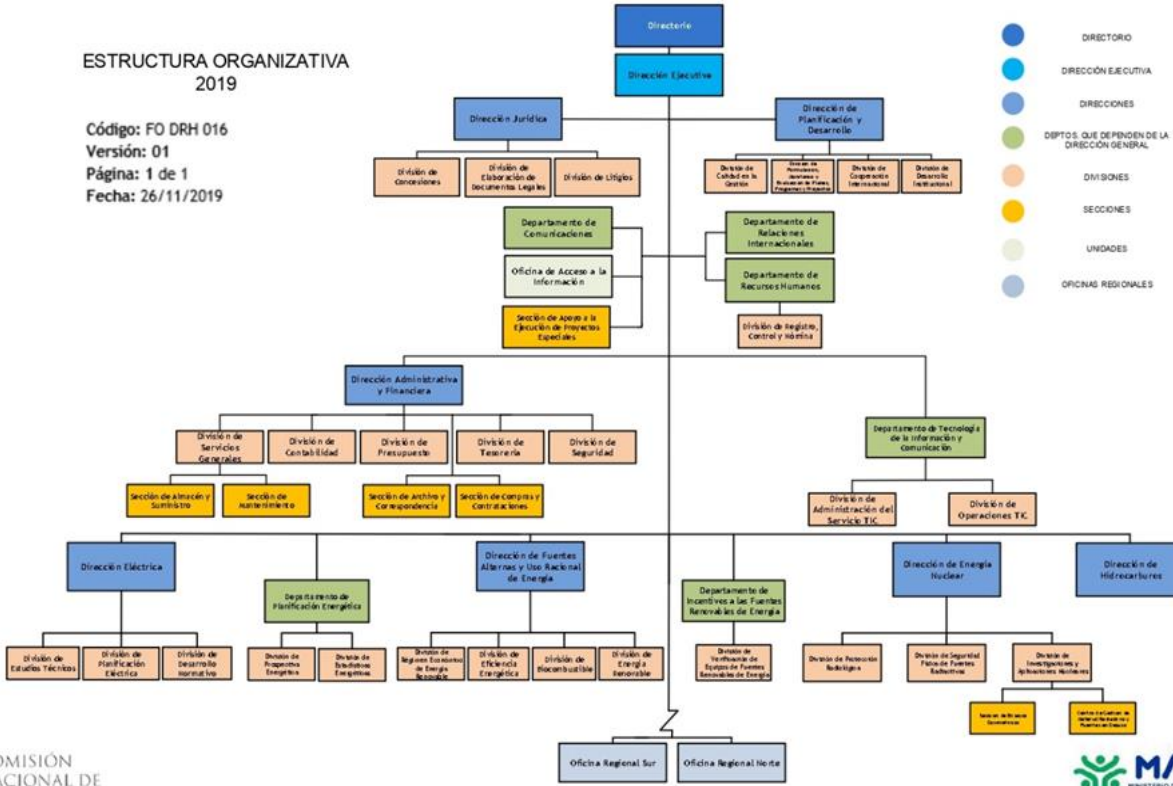
- Norma Gestión Ambiental de Desechos Radiactivos.
- Norma Residuos Sólidos no Peligrosos.
- Normas Ambientales de Calidad Aire y Control de Emisiones.
- Normas Ambientales para la Protección Contra Ruidos.
- Reglamento de Aplicación de la Ley No 57-07.
- Reglamento de Aplicación de la Ley No 112-00.
- Reglamento de Aplicación de la Ley No 125-01.
- Reglamento de Protección Radiológica.
- Reglamento Gestión Integral de Aceites Usados.
- Reglamento Gestión Sustancias y Desechos Químicos Peligrosos en RD.
- Reglamento Manejo Residuos Sólidos Municipales No Peligrosos (ADN).

I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
2019

Código: FO DRH 016
Versión: 01
Página: 1 de 1
Fecha: 26/11/2019



OCTUBRE 2019

I.1.6. SERVICIOS

RELACIÓN DE SERVICIOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

CONSULTORÍA JURÍDICA

RESOLUCIONES

- ❖ Evaluación técnico-legal y otorgamiento de concesión provisional para el estudio, análisis y prospecciones de obras energéticas a partir de fuentes primarias de origen renovable y no renovable.
- ❖ Evaluación y autorización a personas físicas o morales para la realización de estudios de los recursos de energía renovable para proyectos de obras de producción de energía.
- ❖ Evaluación técnico-legal y recomendación para el otorgamiento de concesiones definitivas para la explotación de obras energéticas a partir de fuentes primarias de origen renovable y no renovable, e inscripción en el registro de régimen especial.
- ❖ Evaluación técnico-legal para la tramitación, renovación, transferencia de derechos, de acciones y de arrendamiento de concesiones definitivas para la explotación de obras energéticas a partir de fuentes primarias de origen renovable y no renovable
- ❖ Evaluación técnico-legal y recomendación para ampliación y modificación de contrato de concesión definitiva para la explotación de obras energéticas a partir de fuentes primarias de origen renovable y no renovable.
- ❖ Prórroga plazos de concesiones definitivas e inicio de instalaciones.
- ❖ Modificación de resoluciones de concesión provisional relativas a obras energéticas a partir de fuentes renovables y no renovables.
- ❖ Certificación de recomendación favorable al Ministerio de Industria y Comercio para el otorgamiento de la licencia de alcohol carburante (bioetanol) y/o biodiesel (gasoil vegetal), y/o la autorización para entrada al país del etanol importado para ser mezclado con los carburantes básicos en el territorio nacional.

CERTIFICACIONES

- ❖ Expedición de copias certificadas de resoluciones y contratos.
- ❖ Expedición de certificación de cualquier naturaleza.

RECURSO JERÁRQUICO

RESOLUCIONES

- ❖ Recurso de reconsideración sobre decisiones tomadas por la CNE.
- ❖ Recurso jerárquico relativo a las decisiones tomadas por la Superintendencia de Electricidad.

DIRECCIÓN ELÉCTRICA

CERTIFICACIÓN

- ❖ Certificación de sistemas energéticos para la medición neta.

DIRECCION DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN
❖ Servicio de información energética nacional.
DEPARTAMENTO DE INCENTIVOS LEY 57-07
RESOLUCIÓN Y CERTIFICADO
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Registro por tres años, de personas físicas o jurídicas vinculadas al subsector de energías renovables. ❖ Renovación de registro por tres años, de personas físicas o jurídicas vinculada al subsector de energías renovables.
RESOLUCIONES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Autorización de exención de impuestos en la importación de equipos para sistemas de energía renovable: personas físicas y morales. ❖ Autorización de exención del ITBIS en compras locales de equipos para sistemas de energía renovable. ❖ Autorización de crédito fiscal a los auto productores de energía renovable: personas físicas y morales. ❖ Autorización de reducción del impuesto al financiamiento externo para proyectos de energía renovable. ❖ Autorización de reducción de impuestos en la importación y de la primera placa de los vehículos de energía no convencional, Ley n.º 103-13: personas físicas y morales.
DIRECCIÓN NUCLEAR
❖ AUTORIZACIONES.
❖ RENOVACIONES.
❖ CERTIFICACIONES.
❖ LICENCIAS.

I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

La Comisión Nacional de Energía en conformidad con los lineamientos gubernamentales establecidos y las funciones atribuidas en las leyes que la regulan, ha identificado cuatro ejes estratégicos para determinar la proyección de la institución en el periodo 2021-2024.

EJE 1: IMPULSAR EL BUEN FUNCIONAMIENTO Y EL DESARROLLO DEL SECTOR ENERGÉTICO

EJE 3: INCREMENTAR LA RADIO PROTECCIÓN Y SEGURIDAD NUCLEAR

EJE 2: FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD Y CAPACIDAD TÉCNICA Y PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN

EJE 4: FOMENTAR UNA CULTURA RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE

Ejes Estratégicos I

EJES ESTRATÉGICOS 1		IMPULSAR EL BUEN FUNCIONAMIENTO Y EL DESARROLLO DEL SECTOR ENERGÉTICO
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		LÍNEAS DE ACCIÓN
1.1	TRAZAR / PROPONER POLÍTICAS Y NORMATIVAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SECTOR ENERGÍA	1.1.1 REVISIÓN Y ESTUDIO DE LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD LEY 125-01
		1.1.2 REVISIÓN Y ESTUDIO ACTUALIZACIÓN LEY DE INCENTIVOS 57-07
		1.1.3 PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN REGLAMENTOS DE INTERCONEXIÓN DE GENERACIÓN DISTRIBUIDA Y MEDICIÓN NETA.
		1.1.4 NORMATIVAS Y REGLAMENTOS EMITIDOS A REQUERIMIENTOS DEL SECTOR
1.2	PLANIFICACIÓN Y PROYECCIÓN DEL SECTOR PARA LA UNIFICACIÓN DE OBJETIVOS Y CRITERIOS	1.2.1 ACTUALIZACIÓN PLAN ENERGÉTICO NACIONAL
		1.2.2 ACTUALIZACIÓN REVISIÓN PLANES INDICATIVOS DE GENERACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRANSMISIÓN.
		1.2.3 ACTUALIZACIÓN REVISIÓN PLAN INDICATIVO DE ABASTECIMIENTO DE HIDROCARBUROS.
		1.2.4 ACTUALIZACIÓN REVISIÓN PLAN INDICATIVO DE FUENTES ALTERNAS.
		1.2.5 ACTUALIZACIÓN REVISIÓN PLAN INDICATIVO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA.
1.3	DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLES	1.3.1 CONCESIONES OTORGADAS PARA EL DESARROLLO DE OBRAS ENERGÉTICAS
		1.3.2 AUTORIZACIONES DE INCENTIVOS A LOS AUTOPRODUCTORES
		1.3.3 CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN NETA

Ejes Estratégicos 2

EJES ESTRATÉGICOS 2		FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD Y CAPACIDAD TÉCNICA Y PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		LÍNEAS DE ACCIÓN
2.1	INCREMENTAR EFICIENCIA DE LOS PROCESOS INTERNOS.	2.1.1 AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS
		2.1.2 IMPLEMENTAR MODELO CAF
		2.1.3 AUDITORIAS Y MONITOREO DE PROCESOS
		2.1.4 ESTRUCTURA Y MANUALES ORGANIZACIONALES APROBADOS MAP
2.2	MEJORAR LA PLANIFICACIÓN Y NIVEL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2.2.1 PLANIFICACIÓN OPERATIVA ACORDE A LOS LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE MEDIANO Y LARGO PLAZO
		2.2.2. PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN FÍSICA-FINANCIERA
2.3	DESARROLLAR COMPETENCIAS TÉCNICAS QUE APOYEN A LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL	2.3.1 DESARROLLAR PLAN CAPACITACIÓN TÉCNICO SEGÚN FUNCIONES Y MANUAL DE CARGOS
		2.3.2 IMPLEMENTAR UNA GESTIÓN DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS
2.4	ADECUAR LAS INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS Y FÍSICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	2.4.1 ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS
		2.4.2 REALIZAR PLAN DE ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN DEL MOBILIARIO DE LAS OFICINAS DE LA CNE
2.5	MONITOREAR Y ASEGURAR EL CONTROL DE LA GESTIÓN INTERNA	2.5.1 MONITOREAR Y MEDIR LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA INSTITUCIÓN

Ejes Estratégicos 3

EJES ESTRATÉGICOS 3		INCREMENTAR LA RADIO PROTECCIÓN Y SEGURIDAD NUCLEAR
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		LÍNEAS DE ACCIÓN
3.1	MONITOREAR EL USO DE RADIACIONES IONIZANTES EN LA REP. DOM.	3.1.1 FISCALIZAR Y CONTROLAR EL USO DE FUENTES RADIATIVAS
		3.1.2 INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN EN FUENTES RADIOACTIVAS INSTALADAS
3.2	PROMOVER LA SEGURIDAD EN EL USO DE RADIACIONES IONIZANTES	3.2.2 CURSOS DE CAPACITACIÓN EN MATERIA PROTECCIÓN RADIOLÓGICA REALIZADOS
		3.2.2 ELABORAR PROPUESTAS DE NORMATIVA DE USO U OPERACIÓN DE FUENTES RADIATIVAS.
3.3	DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLES	1.3.1 CONCESIONES OTORGADAS PARA EL DESARROLLO DE OBRAS ENERGÉTICAS
		1.3.2 AUTORIZACIONES DE INCENTIVOS A LOS AUTOPRODUCTORES
		1.3.3 CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN NETA

Ejes Estratégicos 4

EJES ESTRATÉGICOS 4		FOMENTAR UNA CULTURA RESPONSABLE CON EL MEDIOAMBIENTE Y USO DE ENERGÍA
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		LÍNEAS DE ACCIÓN
4.1	PROMOVER EL USO RESPONSABLE DE ENERGÍA.	4.1.1 FORTALECER EL PLAN DE DESARROLLO FOTOVOLTAICO EN ZONAS DEPRIMIDAS DEL PAÍS
		4.1.2 PROMOVER UNA CULTURA DE AHORRO ENERGÉTICO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA
		4.1.3 REALIZAR EVENTOS DE PROMOCIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA
4.2	ESTABLECER PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL	4.2.1 ESTABLECER POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL
		4.2.2 REALIZAR ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- A través de su sistema de gestión de calidad (SGC), certificado bajo la norma ISO 9001:2015, se recogen anualmente las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de los empleados. Cabe indicar que, desde 2020, esto se ha hecho mediante el intercambio de comunicación escrita debido a la incidencia de la pandemia de la COVID-19.
- La misión, visión y valores están disponibles para los grupos de interés en la página web institucional, en las áreas de recepción, en las redes sociales y en los carnés de los colaboradores. El marco de valores de la CNE respeta los principios constitucionales y está alineado con la misión y la visión organizacional. Se recalca que la misión, visión y valores de la organización han sido establecidos en el Plan Estratégico 2021-2024.
- Hay que indicar que para la definición de la misión, visión y valores se tomó en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo, en especial, el objetivo 3.2 del tercer eje, el cual procura una «energía confiable, eficiente y ambientalmente sostenible». De hecho, la revisión de la misión, visión y valores se realiza cada tres años al

hacerse la planificación estratégica. Asimismo, se asegura que la misión, visión y valores de la CNE estén alineados con los planes sectoriales, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, las reformas y la agenda del sector público.

- A través del tiempo la CNE ha podido adaptarse a los cambios de su entorno y encaminarse por senderos vanguardistas en materia de digitalización, cambio climático y desarrollo demográfico, así como también, en cuanto a las reformas del sector público, el impacto de las tecnologías inteligentes, de las redes sociales y la protección de datos, al igual que frente a los cambios políticos, económicos y sociales, atendiendo las necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes.
- Asimismo, en aras de mantener su compromiso con la ciudadanía acerca de la transparencia y el fortalecimiento institucional, la CNE está inmersa en la implementación de las normas ISO 37001 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno y la ISO 37301 sobre Sistemas de Gestión de Cumplimiento Regulatorio, lo que evidencia el interés de esta institución en promover una cultura organizacional ética, con la implementación de controles adecuados para detectar y reducir la incidencia de posibles prácticas de corrupción, en concordancia con los postulados que promueve el Programa de Gobierno del presidente Luis Abinader, quien a través del Decreto No. 36-21, crea el Programa de Cumplimiento Regulatorio de las Contrataciones Públicas en República Dominicana.
- En otro orden, es importante destacar que, 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 «Encuentros con el Director», manteniendo su esencia de ser un espacio aprovechado para que todos los colaboradores, sin importar cuál sea su posición en la organización, tengan la oportunidad de interactuar con la Dirección Ejecutiva, intercambiar puntos de vista y proponer mejoras.
- De igual manera, se realizan actividades de integración, como fue la «Gran Jornada Familiar de Reforestación CNE», donde parte del personal participó con sus hijos u otros familiares. Se trató de una actividad desarrollada en diciembre de 2021, en la que se pudo reforzar la confianza entre líderes/directivos y empleados. Adicional a esto, con frecuencia se realizan reuniones con el personal, donde impera el respeto y la cordialidad, fomentando el trabajo en equipo.

- La organización tiene una estructura organizativa aprobada por el MAP, que este año está siendo revisada para 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, según el mecanismo de retroalimentación que se ha aplicado desde 2020 respecto a la comunicación con los grupos de interés.
- La gestión por procesos se maneja con documentos controlados en el marco del sistema de gestión de la calidad, certificado bajo la norma ISO-9001: 2015. Este sistema se maneja por la plataforma tecnológica ISOTools, donde están contenidos todos los procesos, lo que facilita el seguimiento y medición. La interacción de los procesos también se evidencia en el mapa de procesos, acorde con la norma internacional ISO 9001:2015.
- Un aspecto de gran importancia para la CNE consiste en asegurar una buena comunicación interna y externa. De ahí que esta institución cuenta con los canales necesarios de comunicación internos y externos, entre ellos, el correo electrónico (Outlook), Intranet Comunidad CNE, buzones, murales informativos en todas sus instalaciones, manejo de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, así como la página web institucional, a través de la cual está disponible información actualizada para todos los ciudadanos clientes.
- La CNE cuenta con “Comunidad CNE”, que es una nueva herramienta que se ha implementado con el objetivo de realizar una mejor gestión de información para el personal, a través de este los colaboradores pueden tener acceso a las informaciones pertinentes a la organización, así como compartir y consultar temas de interés.
- La organización realiza de forma periódica el análisis de contexto FODA, donde se evalúa el entorno externo para dar el debido seguimiento a las variables que influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, los cuales 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.
- La institución tiene un compendio de 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 los talentos, manteniendo una consistencia y equidad interna, siendo competitivos con el mercado.

- En conmemoración de fechas significativas como el día de las secretarías, el día de las madres y el día de los padres la Dirección Ejecutiva dispone de un bono especial de RD\$5, 000 00 a cada empleado, además, se otorga un bono a los colaboradores por el nacimiento de un hijo. Anualmente todo el personal de la institución recibe un salario adicional por la calidad que brinda en los servicios y mejora de los procesos.
- Para salvaguardar la resiliencia y flexibilidad, garantizar que la información disponible externamente es recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente se tiene el sistema de trazabilidad Laserfiche, en el que se almacena la información y documentación requeridas a los clientes para brindarle el servicio solicitado.
- La institución identificó el uso de nuevas tecnologías para mejorar sus servicios en el “Programa de Medición Neta”, lo que llevó a la implementación de la automatización de las solicitudes de los certificados de los equipos fotovoltaicos, lo que permite a los clientes el acceso al código abierto y descarga de sus certificaciones sin intermediarios, agilizando sus trámites.
- Contamos con el programa de auditorías internas y externas a los procesos, como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, cuyo propósito es mantener la mejora continua, en este proceso se integran los equipos de trabajo y se trabajan las mejoras correspondientes de acuerdo con los informes de auditoría generados.
- A través de la ventanilla única de comercio exterior (VUCE) se han fortalecido la transparencia, el acceso, la agilización y el seguimiento de los procesos interinstitucionales en beneficio de los ciudadanos clientes.
- 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.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

- Reforzar la estrategia de comunicación interna socializando en materia del plan estratégico 2021-2024, al personal CNE.
- Incluir al personal de reciente ingreso en las capacitaciones en materia de identificación de conflictos de interés.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- Reforzar los aspectos relacionados a la diversidad y género en la estrategia y la planificación.

2.1.3 PERSONAS

- Robustecer las capacitaciones en programas de desarrollo y gestión del personal.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- Fortalecer el posicionamiento institucional por medio de la inclusión de aspectos para gestionar alianzas con organizaciones relevantes.
- Realizar jornadas y operativos de salud dirigidos a los colaboradores de la institución y la comunidad.

2.1.5 PROCESOS

- No se identificaron áreas de mejora en este criterio.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- Mejorar las mediciones realizadas relativas a conocer la percepción de la ciudadanía respecto a los servicios brindados por la organización.
- Realizar la medición de las acciones correctivas implementadas a raíz de las quejas y sugerencias recibidas.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se identificaron áreas de mejora en este criterio.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Establecer nuevas preguntas para medir la percepción de los ciudadanos/clientes tendientes al rendimiento organizacional.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- Incluir nuevos servicios en el proceso de simplificación de trámites y disminución de burocracia.
- Implementar una gestión de evaluación de riesgos por proyectos en los Planes Operativos Anuales (POA).

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Luego de realizar las evaluaciones correspondientes a cada uno de los criterios, podemos expresar que la experiencia ganada ha sido de gran provecho para el equipo de trabajo. Los cambios que presenta esta herramienta en su versión 2020 nos permitieron realizar un análisis exhaustivo en cada uno de los procesos que monitorea el Sistema de Gestión de la Calidad, donde identificamos nuestras debilidades de las cuales han surgido nuevas oportunidades de mejora, además de esto nos permite confirmar la aplicación de las buenas prácticas en las que incursiona cada año la organización permitiéndonos reforzar nuestras fortalezas relacionadas a esas acciones.

En general, este proceso de evaluación del desempeño institucional nos ha servido para continuar en el camino hacia la excelencia, mediante un modelo de gestión comprometido con nuestros colaboradores y la sociedad.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: Comisión Nacional de Energía		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	130	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	132	140
3: Personas (100 puntos)	93	100
4: Alianzas (100 puntos)	91	100
5: Procesos (120 puntos)	115	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	92	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	92	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	94	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	90	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	930	1000