

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



COMISIÓN
NACIONAL DE
ENERGÍA

GARANTÍA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Junio 2023

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. ASPECTOS GENERALES.....	5
1.1. MARCO INSTITUCIONAL.....	5
1.1.1. MISIÓN.....	5
1.1.2. VISIÓN.....	5
1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES.....	5
1.1.4. BASE LEGAL.....	5
1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	8
1.1.6. SERVICIOS.....	9
1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	11
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.....	14
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	14
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	18
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	18
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	20
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	22
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES.....	23

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, 5 medallas de oro consecutivas en el Premio Nacional a la Calidad y reconocimiento a las Prácticas Promisorias del sector público, cabe destacar que en el pasado año 2022 recibimos el Gran Premio Nacional a la Calidad del Sector Público Dominicano. 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.1.2. 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.
- Transparencia.
- Integridad.

I.1.4. BASE LEGAL

Leyes:

- La Constitución de la República Dominicana; promulgada el 14 de junio del 2015.
- Ley Código de Trabajo de la República Dominicana, núm. 16-92.
- Ley Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 núm. 1-12.

- Ley Orgánica de Administración Pública, núm. 247-12.
- Ley General de Electricidad núm. 125-01, modificada por la Ley núm. 186-07.
- Ley sobre Incentivo al Desarrollo de Fuentes Renovables de Energía y de sus Regímenes Especiales núm. 57-07.
- Ley General de Gestión Integral y Coprocesamiento de Residuos Sólidos núm. 225-20.
- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública núm. 200-04.
- Ley Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado. núm. 5-07.
- Ley Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República núm. 10-07.
- Ley Ministerio de Energía y Minas núm. 100-13.
- Ley Incentivo a la Importación de Vehículos de Energía no Convencional núm. 103-13.
- Ley Derecho de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo núm. 107-03.
- Ley de Hidrocarburos núm. 112-00.
- Ley núm. 115-15 modifica el artículo 5 de la ley núm. 57-07.
- Ley Protección Integral de los Datos Personales núm. 172-13.
- Ley Fortalecimiento de la Capacidad Recaudatoria del Estado para la Sostenibilidad Fiscal y el Desarrollo Sostenible núm. 253-12.
- Ley Sistema Nacional Autorizado y Uniforme de Declaraciones Juradas de Patrimonio de los Funcionarios y Servidores Públicos núm. 311-14.
- Ley Compras y Contrataciones de Bienes Servicios Obras y Concesiones núm. 340-06, modificada por la ley núm. 449-06.
- Ley Secretaria de Estado de Economía Planificación y Desarrollo (actual Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo), núm. 496-06.
- Ley Planificación e Inversión Pública núm. 498-06.
- Ley Orgánica de la Administración Pública núm. 247-12.

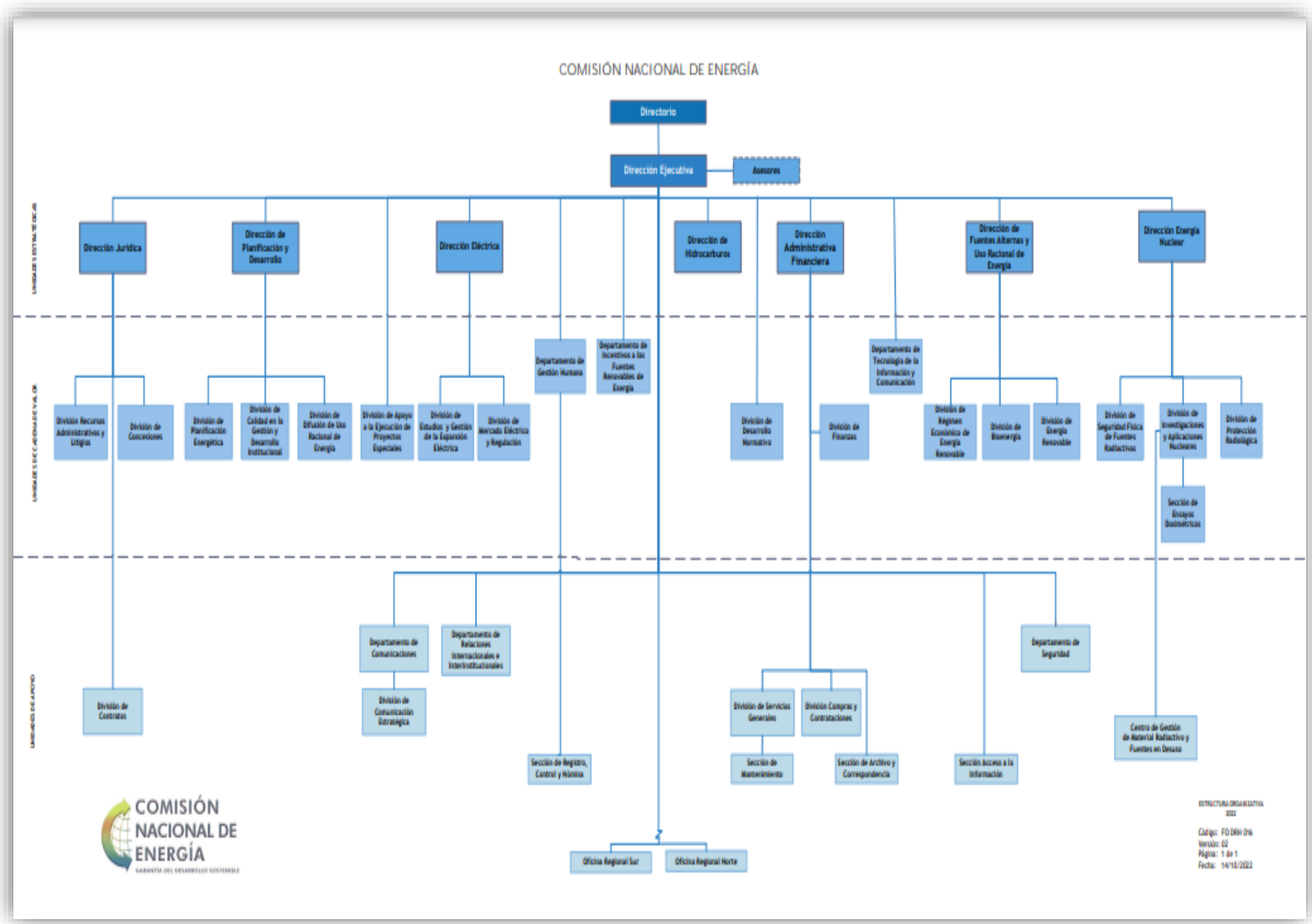
Decretos:

- 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. 791-21 que tiene como objetivo la implementación y elección de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, en las instituciones públicas del ámbito del Poder Ejecutivo.
- Decreto No. 92-22 que tiene por objetivo establecer el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental, para el fortalecimiento del Gobierno Digital.
- Decreto No. 65-23 que establece el Reglamento de Aplicación de la Ley No. 57-07, de Incentivo al Desarrollo de Fuentes Renovables de Energía y sus Regímenes Especiales. Deroga y sustituye el Dec. No. 202-08, que establece el Reglamento de Aplicación de dicha ley. G. O. No. 11101 del 28 de febrero de 2023.

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



I.1.6. SERVICIOS

RELACIÓN DE SERVICIOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA	
CONSULTORÍA JURÍDICA	
RESOLUCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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

- ❖ 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

- ❖ 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 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 PUBLICA DE LA INSTITUCIÓN

Ejes Estratégicos 2

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 No. 125-01
		1.1.2 REVISIÓN Y ESTUDIO ACTUALIZACIÓN LEY DE INCENTIVOS No. 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 3

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 MEDIO-AMBIENTAL	4.2.1 ESTABLECER POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL
		4.2.2 REALIZAR ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIO-AMBIENTAL

Ejes Estratégicos 4

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 RADIOACTIVAS
		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 RADIOACTIVAS.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.

2.1.5 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, se realizan grupos de trabajo multidisciplinario o reuniones con representantes de las partes interesadas; así como también, cuando exista algún cambio que lo amerite, a los fines de determinar y/o actualizar las mismas.

- La Comisión Nacional de Energía ha formulado y desarrollado un marco institucional definido y elaborado con la participación de sus empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que la misión, visión y valores institucionales no solo estén alineados con la planificación estratégica 2021-2024, sino también, con la Constitución dominicana, la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre otras normativas y planes vigentes.
- Cuentan con estructura organizativa aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en el año 2019 y un manual de organización y funciones el cual fue socializado en julio de 2020. Cuentan con mapa de procesos, manual de procedimientos, con responsabilidades y competencias adecuadas que garantizan la agilidad de la organización por medio del Manual de Cargos de fecha 1ro. de septiembre de 2021. Cuentan con una matriz de riesgo y oportunidades del entorno donde detallan: Procesos – Acciones – Controles, definidos por categorías con sus respectivas causas, consecuencias y origen de los riesgos.
- Monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés y las partes interesadas, a través del levantamiento de información con el Cuestionario de Análisis y Expectativas de las Partes Interesadas. Cuentan además con la Matriz de Partes Interesadas donde tienen identificadas las necesidades y expectativas de los mismos y han identificado cuáles han sido tomadas en consideración en el POA 2022. Esta matriz incluye la Comisión Nacional de Energía, Superintendencia de Electricidad, hospitales, Organismo Coordinador del Sistema Eléctrico, Pueblo Viejo Dominicana Corporation, clínicas, Asociación Dominicana de Sistemas Eléctricos (ADOSEA), entre otros.

- En la Comisión Nacional de Energía (CNE) realizaron un análisis prospectivo al momento de diseñar su plan Estratégico 2021-2024 y se pudo evidenciar determinar tanto las fortalezas como organización, así como también los problemas internos y externos que influyan en el desempeño y procedimientos institucionales con la realización de un análisis FODA.
- Se evidencia en la página web que el equipo de la Dirección Eléctrica de la Comisión Nacional de Energía (CNE), realizó una visita técnica a la planta generadora AES Andrés junto a ingenieros de la Dirección de Fuentes Alternas y Uso Racional de Energía de la CNE (DFAURE) y el Departamento de Incentivos de la institución. Esta visita forma parte del conjunto de actividades formativas programadas por la Comisión Nacional de Energía (CNE) para fomentar el desarrollo del talento humano y técnico de sus equipos.
- Con la matriz de competencias y conocimiento y el Plan de desarrollo individual, evalúan el impacto de los programas de formación con un plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas y los requisitos de desempeño de las personas. Además, realizan un análisis costo-beneficio de las capacitaciones impartidas. Pudimos evidenciar el Consolidado de las Capacitaciones de la Comisión Nacional de Energía (CNE), el Plan de Capacitación y comprobar que identifican las necesidades de capacitación del personal por medio de los acuerdos de desempeño. Además, presentan evidencias de haber realizado la detección de necesidades de capacitación y la implementación del Plan de capacitación y de las formaciones a disponibilidad del personal tales como: Técnicas 5S, Interpretación e Implementación de la Norma ISO 37301, Interpretación e Implementación de la Norma ISO 37001, Cortesía Telefónica, Uso eficiente del material gastable, entre otros.
- Cuentan con una política de incentivos y reconocimientos. Además, un Plan de reconocimientos e incentivos para el personal que incluye: el subsidio por alimentación para el personal de la Comisión Nacional de Energía (CNE) y un incentivo especial por la calidad en el servicio y la mejora de los procesos. Se evidencia además la entrega de mascarillas y de medicamentos para el personal, combustible, Incentivo por Rendimiento Institucional, Bono por deceso, Bono por nacimiento, Bono Escolar, Bono padres, Bono madres.
- Diseñaron su Carta Compromiso al ciudadano donde están validados los cumplimientos de los compromisos asumidos por la Comisión Nacional de Energía (CNE) mediante resolución del MAP 0092-2021. Además, sus servicios están publicados en su página Web y cuentan con la Guía de Servicios donde informan todos los detalles de los servicios que ofrecen, responsable, requisitos, pasos, entre otras informaciones. Evidencia además

utilizar el portal SAID (portal Único de solicitud de Acceso a la Información Pública).

- En la Comisión Nacional de Energía (CNE) han digitalizado los certificados de equipos del Programa de Medición Neta. Además, 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 con la carpeta compartida «Actualización de Conocimientos» donde se encuentra disponible información relevante de la organización la cual contiene toda la documentación necesaria para que el personal se mantenga informado y pueda retroalimentarse de las formaciones que reciben los colaboradores.
- Durante el recorrido por las instalaciones de la Comisión Nacional de Energía (CNE), pudimos evidenciar rutas de evacuación señalizadas, punto de encuentro en caso de emergencias, escalera de emergencias, alarma de emergencia, sistema de seguridad con cámaras, detector de metales, extintores, videos sobre simulacros de seguridad que son transmitidos en la recepción. Evidenciamos que la Comisión Nacional de Energía (CNE) implementa un plan de mantenimiento, cuentan con el Formulario Control de Chequeo Periódico de Vehículos y Motocicletas el cual completan con informaciones de los vehículos diarios y semanales y en los Formularios de Revisión Periódica de Equipos y Mobiliarios evidencian el mantenimiento de ascensores, aires, inversores, pintura, cisterna, fumigación, fumigaciones entre otras de las diferentes instalaciones tanto en Santo Domingo como las del interior del país.
- Se evidencia que han coordinado procesos para la prestación de servicios con otras organizaciones públicas, como es el caso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior, cuya implementación se ha realizado como resultado de la coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas. Además, realizaron esfuerzos junto a ProDominicana para la Ventanilla Única de Inversión de Energía Renovable.
- Pudimos evidenciar que la Comisión Nacional de Energía (CNE) aplica periódicamente encuestas de percepción a los clientes y encuesta de satisfacción de los servicios que ofrecen. Presentando tendencia desde el año 2019 hasta el año 2022, con resultados positivos. Evidenciamos un nivel de cumplimiento de 99.21% de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Comisión Nacional de Energía (CNE) en el período 2019-2020 y para el período 2021-2022 fue de 98%. En el indicador de Calidad Tiempo de Respuesta lograron el 100% tanto en el 2021 como en el año 2022 en cada uno de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso.

- Pudimos evidenciar que la Comisión Nacional de Energía (CNE) aplica periódicamente Encuesta de Clima Organizacional, presentando resultados y tendencias positivos en las encuestas aplicadas por el Departamento de Recursos Humanos. Además, evidenciamos la realización de la Encuesta de Clima Organizacional a través del SECAP con el apoyo del Ministerio de Administración Pública (MAP) en la que presentan un nivel de satisfacción de 89%. Presentaron, además, evidencias del plan de implementación producto de la encuesta y además los resultados de la encuesta realizada a través del Sistema de Encuesta de Clima de la Administración Pública (SECAP).
- Pudimos evidenciar por medio del ISOTools que la Comisión Nacional de Energía (CNE) cuenta con objetivos e indicadores para monitorear el desempeño, productividad, ausentismo, competencias, participación en actividades formativas de los colaboradores, entre otros. Donde pudimos evidenciar el objetivo de absentismo con un nivel de 0.50%, el cual proporciona un comportamiento desde el 2019 al 2021 entre 0.44 y 0.34 y el objetivo del índice de rotación es de menor o igual de 23% presentado un comportamiento entre 21.22% y 20.25%.
- Evidenciamos que la Comisión Nacional de Energía (CNE) realizó encuesta de satisfacción vinculada a medir la percepción de los clientes respecto a temas relacionados con la Percepción de la Calidad de Vida de sus Ciudadanos/Clientes durante el 2021 y el 2022. En la que en ambos años el 98 % de los encuestados manifiestan que los aportes de la Comisión Nacional de Energía (CNE) impactan de manera positiva su calidad de vida y de la sociedad general.
- La Comisión Nacional de Energía (CNE), a través de su Programa de Difusión Energética, en tan solo 5 meses cursando el presente año, sobrepasó la meta establecida para el 2022 donde impartió charlas a un total de 22,119 estudiantes de diferentes estratos sociales en modalidad presencial, educando así de forma gratuita a niños, niñas y adolescentes sobre el uso eficiente de la energía, obteniendo un total general de 30,004 personas charladas en el programa de capacitación sobre el uso eficiente y responsable de energía, la transición energética, importancia de la producción de energías renovables, el cambio climático y protección del medio ambiente, en escuelas públicas, colegios, liceos, politécnicos y universidades del país.
- No obtuvieron productos no conforme al satisfacer 23 solicitudes de concesiones provisionales y cinco concesiones definitivas para el desarrollo de proyectos de generación de electricidad a partir de fuentes renovables de energía y no renovables. No presentaron productos no conforme en 26 solicitudes sobre información estadística del sector energético de República Dominicana.

- Han recibido reconocimiento por fomentar prácticas para el aumento considerable de la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas: 1. (Objetivo de Desarrollo Sostenible-7) en fecha noviembre 2021. 2. La certificación respecto a la norma internacional ISO desde el año 2013 hasta la fecha. 3. En auditorías externas norma ISO 9001:2015, realizadas en 2020 y 2021 no presentaron hallazgos. 4. 10 medallas en el Premio Nacional a la Calidad. Además, como resultado de los benchmarking han obtenido Ideas para la implementación de la ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno e Ideas para la implementación de la ISO 37301 Sistema de Gestión Compliance con Ministerio de Industria y Comercio. Implementación ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno. Implementación ISO 37301 Sistema de Gestión Compliance con EDESUR. Contribuir al ahorro en su factura energética y reducir emisiones al medio ambiente. Con el Ministerio de Industria y Comercio.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

- No se evidencia una participación más amplia de las personas de la organización, que incluya una mayor cantidad de colaboradores en el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI), ni de los diferentes grupos claves de interés. Además, no evidencian mecanismos de control o que permitan validar la participación del personal en el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y de los Planes Operativos Anuales (POAs).
- No se evidencia que el Manual de Cargos haya sido remitido al Ministerio de Administración Pública.
- No pudimos evidenciar que potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. Ni se evidencia la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.
- Aunque cuenta con el manual de calidad donde no tienen establecido la periodicidad de las reuniones o Encuentros con el Director.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se pudo evidenciar el desglose de estrategias producto del análisis FODA ni acciones o mejoras implementadas a partir de los resultados de la revisión en todas las áreas relevantes de la organización.

2.1.3 PERSONAS

- No se pudo evidenciar que gestionan el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.
- No se evidencia la identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, rangos salariales.
- No se evidencia que incluya personal de todas las áreas en el proceso de toma de decisiones a través de los formularios de necesidades y expectativas del cliente interno.
- Aunque realizaron la reunión para detectar la causa raíz, nos dimos cuenta de que les faltó incluir el proceso de control de documentos actualizados en las acciones de mejora.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- Aunque promueven la transferencia de conocimiento con la carpeta compartida «Actualización de Conocimientos» no se evidencian otras acciones que aseguren que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.
- No se evidencia que aseguren brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

2.1.5 PROCESOS

- No evidencian cómo la Comisión Nacional de Energía (CNE) impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales.

- No presentan suficientes evidencias de desarrollar procesos que se hayan coordinado con otras organizaciones relevantes con los mecanismos de control de procesos realizados, ni las acciones implementadas como resultado de los mecanismos de control aplicados.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No presentan resultados de una encuesta realizada por una encuestadora externa y los resultados del buzón no permiten evidenciar la cantidad de usuarios que utilizaron el buzón.
- La documentación suministrada para evidenciar los resultados del uso del buzón de sugerencias no permite detectar la cantidad de usuarios que utilizó el buzón.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No pudimos evidenciar datos estadísticos para medir la tendencia sobre la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No presentan resultados de satisfacción sobre las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, ni préstamo de instalaciones.
- No presentan medición sobre el número de 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, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua y gas).

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- Presentan un aumento de un 4% en productos no conforme comparando el año 2021 que de 239 servicios presentaron 13 productos no conforme equivalente a 5% y en el 2022 de 77 servicios presentaron 7 productos no conforme equivalente a más de 9% pro-resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.
- Presentan un aumento en las no conformidades como resultados de las evaluaciones o auditorías internas ya que en 2020 presentaron sólo 1, sin embargo, en el 2022 presentaron 4.

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)	96	100
4: Alianzas (100 puntos)	94	100
5: Procesos (120 puntos)	118	120
6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos)	90	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	96	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	96	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	95	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	947	1000