

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024
COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	CRITERIO 1: LIDERAZGO	1.3	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.	Reforzar, fomentar y potencializar el conocimiento de los colaboradores mediante la delegación de autoridad, facilitándoles retroalimentación positiva.	Fortalecer la capacidad del personal y mejorar su nivel de compromiso mediante la delegación de responsabilidades.	1- Realizar delegación de autoridad. 2- Capacitar al personal sobre trabajo en Equipo. 3- Crear brainstorming (lluvia de ideas). 4- Listado de Delegaciones-MOF	2/1/2024	31/12/2024	Tecnológico / Humano.	1- Cantidad de delegaciones de personal por área. 2- Capacitaciones realizadas. 3- Cantidad de actividades sobre brainstorming (lluvia de ideas) realizadas.	Betty Morell/En. Recursos Humanos	N/A
2	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.1	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.	Establecer acciones y estrategias efectivas que ayuden a mejorar las diferentes áreas de la institución.	Crear acciones que ayuden a mejorar los procesos de la institución tomando en consideración los resultados expuestos en la revisión.	1- Análisis FODA. 2- Matriz de riesgos y oportunidades	2/1/2024	31/12/2024	Tecnológico / Humano.	1- Análisis FODA. 2- Matriz de Riesgo y Oportunidades.	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A
3	CRITERIO 3: PERSONAS	3.2	No se pudo evidenciar que guíen y apoyen a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual con una inducción enfocada en el puesto de trabajo que van a desempeñar.	Desarrollar las habilidades y actitudes del personal de nuevo ingreso por medio del asesoramiento en su puesto de trabajo.	Instruir al personal de nuevo ingreso por medio de inducciones, mentorías y las evaluaciones de desempeño para verificar el nivel de habilidades alcanzadas.	1- Realizar las Inducciones. 2- Asignar mentores a los empleados de nuevo ingreso. 3- Realizar la Evaluación de desempeño.	2/1/2024	31/12/2024	Tecnológico / Humano.	1- Cantidad de Inducciones realizadas. 2- Manual de Inducción. 3- Evaluación de desempeño.	Betty Morell/En. Recursos Humanos	N/A
4	CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.3	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.	Mantener los conocimientos explícitos e implícitos en todos los colaboradores de la institución mediante la aplicación de buenas prácticas.	Promover la gestión de conocimiento a través de cursos y replicas de estos con personal interno.	1- Actualizar la carpeta compartida <<Actualización de Conocimiento>>. 2- Carpetas compartidas-áreas-	2/2/2024	31/12/2024	Tecnológico, Humano, Financiero.	1- Cantidad de Cursos de auditor interno en la ISO 9001-2015. 2- Sensibilización de la ISO 9001-2015. 3- Carpeta compartida <<Actualización de Conocimiento>>.	Betty Morell/En. Recursos Humanos Diana Suárez/ Encargada Gestión de la Calidad	N/A
5	CRITERIO 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS / CLIENTES	6.2	La documentación suministrada para evidenciar los resultados del uso del buzón de sugerencias, no permite detectar la cantidad de usuarios que utilizó el buzón.	Mantener el control y los parámetros de medidas necesarios de la documentación en la institución.	Crear una matriz que permita llevar el control en de los resultados expuestos en el uso del buzón de sugerencias.	1- Matriz de buzón de quejas y sugerencias del cliente externo	2/2/2024	31/12/2024	Tecnológico / Humano.	1- Matriz del buzón de quejas y sugerencias del cliente externo.	Diana Suárez/ Encargada Gestión de la Calidad	N/A
6	CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.2	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.	Tomar las acciones necesarias para prevenir el uso o entrega no intencional de los servicios no conforme.	Definir acciones una vez identificado que el servicio no conforme ha sido entregado al cliente, para prevenir la recurrencia de estos.	1- Informe de auditorías internas 2023. 2- Reunión con los responsables de procesos con recurrencia de producto no-conforme. 3- Acciones correctivas implementadas.	3/2/2024	31/6/2024	Tecnológico / Humano.	1- Informe de auditorías internas 2023. 2- Cantidad de resoluciones establecidas para subsanar no-conformidades en el proceso. 3- Acciones correctivas implementadas.	Diana Suárez/ Encargada Gestión de la Calidad / Procesos Operativos CNE.	N/A
7			Aunque mencionan gestión y mejora de las instalaciones, no pudimos evidenciar el antes y el después de las mejoras.	Administrar y mantener de manera eficiente los recursos físicos y servicios generales.	Adecuar los espacios físicos de la institución para fines de mejorar el entorno laboral.	1- Disponibilidad Espacio Físico.	4/2/2024	31/12/2024	Tecnológico, Humano, Financiero.	1- Instalación de espacio físico.	Gestión administrativa	N/A