

**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	1.1	No se 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 (POA).	Formular, Monitorear y Evaluar los programas y proyectos de la institución y de esta manera cumplir con las funciones y atribuciones conferidas por la Ley General de Electricidad, Ley No. 125-01.	Crear acciones que permitan involucrar al personal de la institución en los Planes Estratégicos y Operativos para lograr una adecuada planificación, seguimiento y acompañamiento en los procesos.	1-Procedimiento de DPD. 2-Cronograma de trabajo. 3-Comunicación con las áreas. 4-Evidencias de los POAS de las áreas. 5-Informe del PEI.	2/1/2024	31/12/2024	Tecnológico / Humano.	1-Cantidad de Comunicaciones con las áreas. 2-Matriz de POA. 3-Informe del PEI.	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A
2		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 potenciar 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 Morel/En. Recursos Humanos	N/A
3	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.1	No se pudo evidenciar el diseño 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
4		2.2	Aunque cuentan con una Unidad de Género y evidenciamos la designación del responsable de dicha unidad, no pudimos evidenciar un plan de trabajo bajo la responsabilidad de la Unidad de Género.	Planificar, impulsar y promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres de la institución, a través de las capacitaciones, charlas y el seguimiento a la transversalización de género en los procesos.	Crear estrategias de coordinación y comunicación con el personal de la institución por medio de charlas y capacitaciones que permitan fomentar la equidad, el derecho y transversalizar la perspectiva de género	1- Plan de trabajo. 2-Cronograma de actividades. 3-Charlas y Capacitaciones por medio del Área de Unidad de Género.	3/1/2024	1/1/2024	Tecnológico, Humano, Financiero.	1-Cantidad de Charlas y Capacitaciones realizadas.	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A
5	CRITERIO 3. PERSONAS	3.2	unidad, no pudimos evidenciar un plan de trabajo bajo la responsabilidad de la Unidad de Género.	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 Morel/En. Recursos Humanos	N/A
6	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 réplicas de estos con personal interno.	1- Actualizar la carpeta compartida <Actualización de Conocimientos>. 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 Conocimientos>.	Betty Morel/En. Recursos Humanos Diana Suárez/ Encargada Gestión de la Calidad	N/A
7	CRITERIO 5. PROCESOS	5.3	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.	Establecer y coordinar la prestación de servicios con otras organizaciones públicas o privadas, para fines de lograr condiciones que permitan a la dirección y los empleados crear procesos interorganizacionales.	Realizar acuerdos y alianzas con otras organizaciones para fortalecer la capacidad institucional y establecer mecanismos de mejora en la organización.	Allianzas y acuerdos con otras instituciones.	2/2/2024	31/12/2024	Tecnológico, Humano, Financiero.	Mejora del impacto obtenido por las alianzas y acuerdos.	Jafys Tejada/ En. Dpto. Relaciones Internacionales e Interinstitucionales.	N/A
8	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
9	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 2021 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. 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. 2-Cantidad de reuniones establecidas para subsanar no-conformidades en el proceso. 3-Acciones correctivas implementadas.	Diana Suárez/ Encargada Gestión de la Calidad / Procesos Operativos CNE.	N/A
10			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