

2DO. INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA CAF 2023-2024



Diciembre, 2023.

Informe Externo: Comisión Nacional De Energía.

Responsable(s): Comité Institucional de la Calidad.

Personal De Apoyo: Eliana Bautista.

Revisado: Comité Institucional de la Calidad.

Aprobado: Diana Suárez.

Fecha: 15/12/2023.

Contenido

Introducción.....	4
I-Seguimiento a la ejecución del plan de mejora.....	5
II-Resumen de los avances plan de mejora.....	8
III- Áreas de mejora y sus evidencias.....	9
Criterio.....	9
Sub-Criterio.....	9
Área de mejora.....	9
Acción Implementada.....	9
Nivel de cumplimiento.....	9
Conclusión.....	26
Anexos: Evidencias de las acciones de mejoras implementadas.....	27

Introducción

La Comisión Nacional de Energía (CNE), institución adscrita al Ministerio de Energía y Minas, es un organismo público y descentralizado, con patrimonio propio, creada conforme al artículo 7 de la Ley General de Electricidad Núm.125-01, encargada de la gestión operativa de las políticas energéticas y de dar seguimiento al cumplimiento de la Ley Núm. 57-07, sobre Incentivos al Desarrollo de las Fuentes Renovables de Energía y sus Regímenes Especiales.

Este documento presenta los avances del cumplimiento a los compromisos asumidos en el Plan de Mejora del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación), que realiza cada año la Comisión Nacional de Energía, con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública (MAP), siempre con el objetivo de implementar las acciones que del mismo se desprende y enfocados a la mejora continua.

El Comité Institucional de la Calidad (CIC) realizó el levantamiento de todas las actividades en el plan de mejora a la fecha, cabe destacar que la CNE cuenta con una certificación en la norma internacional del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 desde el año 2013, en sus versiones 2008 y 2015. Lo cual ha permitido regular aún más el nivel de calidad de los servicios prestados a los clientes/ciudadanos, a la vez que exige mejores niveles de calidad en cuanto a las informaciones que genera y mantiene de los mismos.

I-Seguimiento a la ejecución del plan de Mejora

A continuación, se presenta la Matriz de seguimiento a los avances y evidencias de las 11 áreas de mejora que conforman el Plan CAF 2023 de la Comisión Nacional de Energía.



**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023
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 actividades realizadas en relación a la socialización del Plan Estratégico 2021-2024.	Reforzar el conocimiento del plan estratégico 2021-2024, al personal CNE.	Estrategia de comunicación interna socializando el plan estratégico 2021-2024.	Socializar Plan Estratégico Institucional por las redes sociales, correo electrónico institucional y página WEB de la institución.	1/2/2023	28/12/2023	Tecnológico / Humano.	Cantidad de Socializaciones realizadas	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A
2		1.2	No se evidencia de que se instruya al personal (reciente) en materia de identificación de conflictos de interés.	Certificar a la CNE en las Normas ISO 37001 Gestión Antisoborno y 37301 Gestión de Cumplimiento Normativo.	Implementación y certificación de las Normas ISO 37001 Gestión Antisoborno y 37301 Gestión de Cumplimiento Normativo.	1. Implementar las Normas en la institución. 2. Certificación de la institución.	2/1/2023	29/12/2023	Tecnológico, Humano, Financiero.	1. Porcentaje de Cumplimiento del Cronograma de Implementación 2. Informe auditoría Externa.	Calidad en la Gestión/ Comité de Cumplimiento.	N/A
3	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.2	No se evidencia la introducción de aspectos relacionados a la diversidad y género en la estrategia y la planificación.	Crear una unidad de género como apoyo a la gestión eficaz de los Recursos Humanos de la organización.	Crear unidad de género, con dependencia en la DPD.	1. Actualizar MOF. 2. Actualizar Manual de Cargos. 3. Disponibilidad Espacio Físico.	2/1/2023	29/12/2023	Tecnológico, Humano, Financiero.	Instalación de espacio físico / Cantidad de Inducciones impartidas.	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A

4	CRITERIO 3: PERSONAS	3.2	No se evidencia la realización de programas de desarrollo y gestión en las capacidades del personal.	Conocer la dinámica del poder y autoridad en la organización así como la sensibilización del desarrollo de habilidades y actitudes, que permitan el logro de los objetivos estratégicos e integrar equipos de trabajo efectivos y de alto desempeño.	Capacitaciones sobre trabajo en equipo.	Realizar capacitaciones sobre trabajo en equipo.	3/4/2023	30/07/2023	Humano / Tecnológico	1-Capacitaciones realizadas. 2-Aumento de desempeño y colaboración del personal.	Betty Morel/En. Recursos Humanos	N/A
5	Criterio 4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.1	No se evidencia la inclusión de aspectos para gestionar alianzas con organizaciones relevantes.	Fortalecer el posicionamiento institucional.	Alianzas y Acuerdos con el sector privado.	Realizar alianzas y acuerdos con el sector privado.	2/1/2023	28/12/2023	Humano.	Mejora del impacto obtenido por las alianzas y acuerdos.	Jafys Tejeda/En. Dpto. Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	N/A
6		4.6	No se evidencia la realización de operativos de salud dirigidos a los colaboradores y la comunidad.	Realizar jornadas y operativos de salud dirigidos a los colaboradores de la institución y la comunidad.	Operativos de salud en las instalaciones de la institución.	Realizar operativo de salud en las instalaciones de la institución.	2/1/2023	28/12/2023	Humanos / Financieros / Tecnológicos	Cantidad de actividades realizadas para contribuir con el bienestar de los colaboradores y la ciudadanía.	Betty Morel/En. Recursos Humanos	N/A
7	CRITERIO 4: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.1	No se evidencian resultados para medir la Percepción de ciudadanía respecto a los servicios brindados.	Medir la calidad de los servicios públicos de la CNE y mejorar la integridad de la organización respecto a las expectativas de los ciudadanos/clientes.	Encuesta de Percepción de Servicios	Modificar la encuesta y medir la percepción en cuanto a la imagen en general de la organización, reputación pública y participación de los ciudadanos en toma de decisiones y otros.	1/2/2023	28/4/2023	Tecnológico / Recursos Humanos	Aumentar la percepción positiva del ciudadano/cliente respecto a la satisfacción de los servicios ofrecidos a la sociedad.	Diana Suárez/ Encargada Gestión de la Calidad	N/A
8		6.2	Medición de quejas y sugerencias recibidas en la CNE.	Medir las acciones correctivas implementadas a raíz de las quejas y sugerencias recibidas.	Buzones de sugerencias del cliente/ciudadano	Medir las sugerencias recibidas e implementadas (Recibidas, respondidas y implementadas por año)	2/1/2023	29/12/2023	Humanos.	Cantidad de implementaciones / comentarios, quejas y/o sugerencias recibidas	Diana Suárez/ Encargada Gestión de la Calidad	N/A

9	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.2	No se evidencian mediciones del rendimiento organizacional.	Establecer nuevas preguntas para medir la percepción de los ciudadanos/clientes tendientes al rendimiento organizacional.	Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos/Clientes.	Modificar encuesta de Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos/Clientes.	2/1/2023	28/12/2023	Humanos/ Tecnológico	Aumentar la percepción positiva del ciudadano/cliente respecto al rendimiento organizacional.	Planificación y Desarrollo/ Recurso Humanos / oficina de Acceso a la Información	N/A
10	CRITERIO 9: RESULTADO CLAVE DEL RENDIMIENTO	9.1	No se evidencian simplificación de tramites y disminución de burocracia.	Innovar servicios/productos para mejorar el impacto/disminuir la burocracia administrativa.	Proyecto, Burocracia Cero con Prodominical/ Procompetencia y MAP	Disminuir la burocracia administrativa en los servicios de Concesiones	2/1/2023	28/12/2023	Humanos/Tecnológicos	Mejora en los servicios brindados por la Dirección Jurídica.	Dpto. de Relaciones Internacionales/Dirección Jurídica	N/A
11		9.2	No se evidencian resultados internos: nivel de eficiencia.	Implementar una gestión de evaluación de riesgos por proyectos en los Planes Operativos Anuales (POA).	Planificación Estratégica	Evaluar los riesgos de cada proyecto dentro de los planes operativos por área.	3/1/2023	29/12/2023	Humanos.	Mejora en la planificación de los proyectos de la institución por medio de la evaluación de riesgos.	Irving Rivas/Coordinador de Planes, Programas y Proyectos	N/A

II-Resumen de los avances Plan de Mejora

Avances Plan de Mejora		
No.	Área de Mejora	% Logrado
1	No se evidencian actividad realizadas en relación a la socialización del Plan Estratégico 2021-2024.	100%
2	No se evidencia de que se instruya al personal (reciente) en materia de identificación de conflictos de interés.	100%
3	No se evidencia la introducción de aspectos relacionados a la diversidad y género en la estrategia y la planificación.	100%
4	No se evidencia la realización de programas de desarrollo y gestión en las capacidades del personal.	100%
5	No se evidencia la inclusión de aspectos para gestionar alianzas con organizaciones relevantes.	75%
6	No se evidencia la realización de operativos de salud dirigidos a los colaboradores y la comunidad.	100%
7	No se evidencian resultados para medir la Percepción de ciudadanía respecto a los servicios brindados.	100%
8	Medición de quejas y sugerencias recibidas en la CNE.	100%
9	No se evidencian mediciones del rendimiento organizacional.	100%
10	No se evidencian simplificación de tramites y disminucion de burocracia	100%
11	No se evidencian resultados internos: nivel de eficiencia.	100%
Nivel de Cumplimiento		98%

III- Áreas de mejora y sus evidencias

Criterio 1: Liderazgo.

Sub-Criterio 1.1: Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

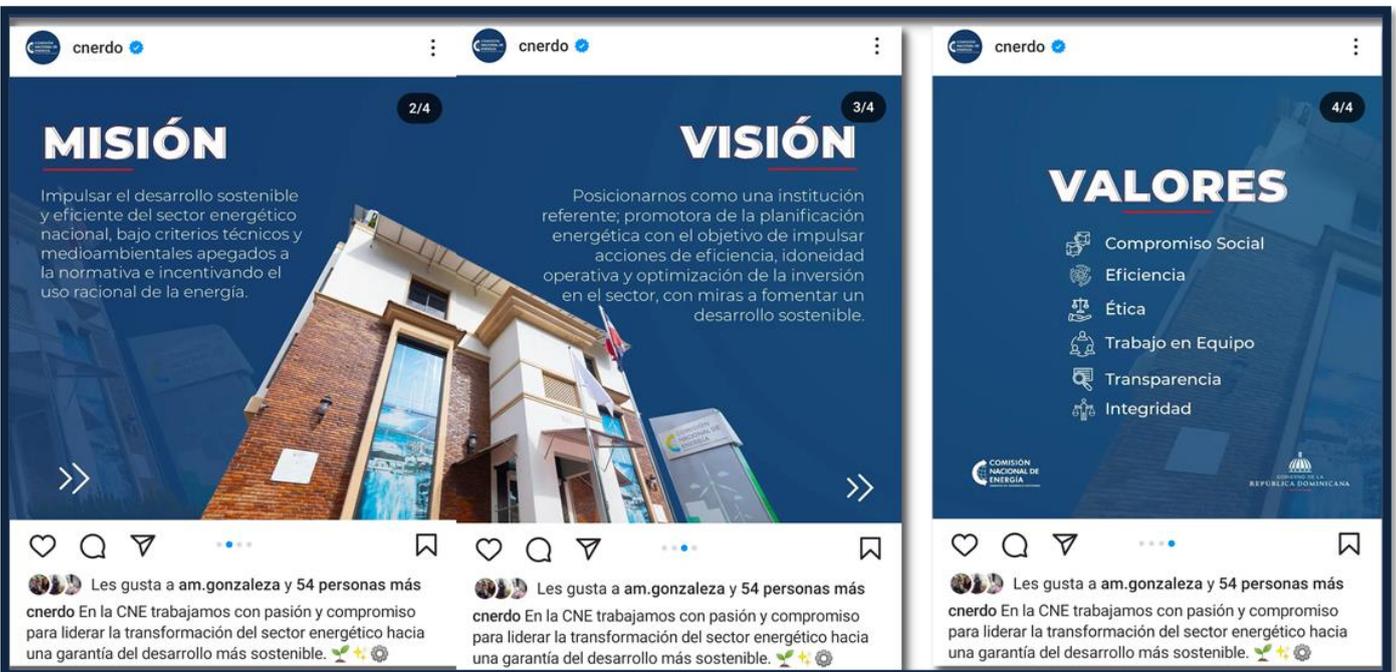
Área de mejora: No se evidencian actividades realizadas en relación con la socialización del Plan Estratégico 2021-2024.

Acción Implementada: La organización ha realizado la socialización del Plan Estratégico 2021-2024, con fines de contribuir con las políticas públicas relevantes para la organización, incorporar a la gestión y mantener la comunicación con todos los colaboradores y las partes interesadas, por medio del correo electrónico institucional, las redes sociales y página WEB de la Institución.

Nivel de cumplimiento: 100%.



Socialización Plan Estratégico por el correo Institucional 2023.



Socialización por medio de las redes sociales del Plan Estratégico Institucional, en específico la Visión, Misión y los Valores.

Criterio 1: Liderazgo.

Sub-Criterio 1.2: Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Área de mejora: No se evidencia de que se instruya al personal (reciente) en materia de identificación de conflictos de interés.

Acción Implementada: la CNE está trabajando en la implementación del Sistema Integrado de Antisoborno y Cumplimiento Normativo en la Institución, por lo que ha realizado la primera Auditoría Interna realizada por el equipo Auditor que está conformado por colaboradores de las diferentes áreas de la Institución y dos auditores externos cualificados en ambas normas, a los fines de liderar procesos eficientes, en materia de integridad, fortalecer la transparencia y la ética en la organización. **Ver anexos: 1, 2, 3 y 4 (págs. 27-28).**

Nivel de cumplimiento: 100%.

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA GARANTÍA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE		Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional Plan de Auditoría		Código: FO DGC 002	
		Versión: 5	Página 1 de 3		
		Fecha: 5/6/2023			
Datos de la Auditoría					
Auditoría No.	1				
Fecha de la auditoría:	1, 2, 3 y 4 agosto 2023				
Alcance:	Aplica a las obligaciones de cumplimiento y controles establecidos para la gestión de los riesgos de soborno en los procesos estratégicos, de mejora continua y de apoyo, así como además los procesos claves descritos a continuación: <ul style="list-style-type: none"> • Concesiones Provisionales y Definitivas. • Certificación de Equipos Fotovoltaicos. • Gestión de Licencias y/o Permisos de la Gestión Nuclear • Gestión de Incentivos Fiscales a las Energías Renovables • Recursos Jerárquicos y de Reconsideración 				
Objetivo:	Verificar el grado de conformidad del sistema de gestión antisoborno y de cumplimiento respecto a los requisitos de las normas ISO37001:2016 e ISO37301:2021				
Criterios de la Auditoría y Documentos de Referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO37001:2016 Sistema de gestión antisoborno • Norma ISO37301:2021 Sistema de gestión de compliance • Procedimientos y otra información documentada relacionada • Matriz de obligaciones de compliance • Matriz de riesgos 				
Reunión de Apertura y de Cierre:	Reunión de apertura: martes 1 de agosto 8:30 AM Reunión de cierre: viernes 4 de agosto 3:30 PM				
Equipo Auditor:	Nombre	Auditor Líder	Auditor	Observador	
	Alexis Parra	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Luis Francís	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Diana Suárez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Wilmy de la Rosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	José Almonte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Observaciones:					
n/a					
Elaborado por: Alexis Parra / HPG Servicios Empresariales SRL					
Fecha de Elaboración: 20-07-2023					

Plan de Auditoría Interna al Sistema Integrado de Gestión Antisoborno y Compliance.



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA		Departamento de Gestión Humana		Registro de Formación y Reuniones	
Código: FO DHR 010		Versión: 5		Página: 1 de 2	
		#PSCD: 1907		Fecha: 30/11/2022	
Tipo: <input checked="" type="checkbox"/> Reunión <input type="checkbox"/> Formación <input type="checkbox"/> Otro: _____ Fecha de la Actividad: 1/8/2023					
Temas Tratados:					
Nº	Tema(s) / Nombre y Código de los Documentos (si aplica)	Revisión (si aplica)			
1	Reunión de Apertura de Auditoría Interna al Sistema Integrado de Antisoborno y Cumplimiento Normativo	N/A			
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
Dirigido por: Diana Sudra Durelli Duración: 30 Minutos					
Nº	ASISTENTES	FIRMA			
1	Juan E. Castillo	[Firma]			
2	Ana Francisca Nolasco	[Firma]			
3	Francisco Javier Alvarado Rojas	[Firma]			
4	Nataly C. Díaz C.	[Firma]			
5	Francisco Romeros	[Firma]			
6	Betty Huel	[Firma]			
7	Andrés Alvarado Rojas	[Firma]			
8	C. Guzmán Acosta	[Firma]			
9	Alfonso R. Fernández H.	[Firma]			
10	Viviana Ramírez de la Rosa	[Firma]			
11	Gervasio Antonio Verraz Richardson	[Firma]			
12	Andrés Sánchez	[Firma]			
13	Francisco José	[Firma]			
14	Dora Martínez	[Firma]			
15	Alfonso Alvarado Rojas	[Firma]			
16	María del Pilar Cordero	[Firma]			
17	Alfonso Alvarado Rojas	[Firma]			
18	Andrés Alvarado Rojas	[Firma]			
19	Luis Gabriel Encinas	[Firma]			
20	Alfonso Alvarado	[Firma]			
21	Francisco José	[Firma]			

Registro de Reunión de la Apertura de Auditoría Interna al Sistema Integrado de Gestión Antisoborno y Cumplimiento Normativo.

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA		Departamento de Gestión Humana		Registro de Formación y Reuniones	
Código: FO DHR 010		Versión: 5		Página: 1 de 2	
		#PSCD: 1907		Fecha: 30/11/2022	
Tipo: <input checked="" type="checkbox"/> Reunión <input type="checkbox"/> Formación <input type="checkbox"/> Otro: _____ Fecha de la Actividad: 4/8/2023					
Temas Tratados:					
Nº	Tema(s) / Nombre y Código de los Documentos (si aplica)	Revisión (si aplica)			
1	Reunión de Cierre de Auditoría Interna al Sistema Integrado de Antisoborno y Cumplimiento Normativo	N/A			
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
Dirigido por: Diana Sudra Durelli Duración: 30 Minutos					
Nº	ASISTENTES	FIRMA			
1	Juan E. Castillo	[Firma]			
2	Ana Francisca Nolasco	[Firma]			
3	Francisco Javier Alvarado Rojas	[Firma]			
4	Nataly C. Díaz C.	[Firma]			
5	Francisco Romeros	[Firma]			
6	Betty Huel	[Firma]			
7	Andrés Alvarado Rojas	[Firma]			
8	C. Guzmán Acosta	[Firma]			
9	Alfonso R. Fernández H.	[Firma]			
10	Viviana Ramírez de la Rosa	[Firma]			
11	MOISE GATISTA COLLADO	[Firma]			
12	Alfonso Alvarado Rojas	[Firma]			
13	Gervasio Antonio Verraz Richardson	[Firma]			
14	Francisco José	[Firma]			
15	Alfonso Alvarado Rojas	[Firma]			
16	Alfonso Alvarado Rojas	[Firma]			
17	Andrés Sánchez	[Firma]			
18	Gervasio Antonio Verraz Richardson	[Firma]			
19	C. Guzmán Acosta	[Firma]			
20	Dora Martínez	[Firma]			
21	[Firma]	[Firma]			

Registro de Reunión de Cierre de Auditoría Interna al Sistema Integrado de Gestión Antisoborno y Cumplimiento Normativo.

 División de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional		Código: IO-DOC-020 Versión: 3 # CSD: 1939 Fecha: 17/1/2023										
Informe Auditoría Interna de Calidad												
Fecha del Informe												
Auditoría No.: 01	Fecha de la Auditoría: 1 al 4 agosto 2023	<table border="1"> <tr> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> </tr> <tr> <td>08</td> <td>08</td> <td>2023</td> </tr> </table>	Día	Mes	Año	08	08	2023				
Día	Mes	Año										
08	08	2023										
Equipo Auditor:	Alexis Parra, Luis Francis, Wilmy De La Rosa, Diana Suarez, Jose Almonte											
Objetivo:	Verificar el grado de conformidad del sistema de gestión antisoborno y de cumplimiento respecto a los requisitos de las normas ISO37001:2016 e ISO37301:2021											
Alcance:	Aplica a las obligaciones de cumplimiento y controles establecidos para la gestión de los riesgos de soborno en los procesos estratégicos, de mejora continua y de apoyo, así como además los procesos claves descritos a continuación: <ul style="list-style-type: none"> • Concesiones Provisionales y Definitivas. • Certificación de Equipos Fotovoltaicos. • Gestión de Licencias y/o Permisos de la Gestión Nuclear • Gestión de Incentivos Fiscales a las Energías Renovables • Recursos Jerárquicos y de Reconsideración • Norma ISO37001:2016 Sistema de gestión antisoborno • Norma ISO37301:2021 Sistema de gestión de compliance • Procedimientos y otra información documentada relacionada • Matriz de obligaciones de compliance • Matriz de riesgos. 											
Criterios de la auditoría y Documentos de Referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO37001:2016 Sistema de gestión antisoborno • Norma ISO37301:2021 Sistema de gestión de compliance • Procedimientos y otra información documentada relacionada • Matriz de obligaciones de compliance • Matriz de riesgos. 											
Fecha de Apertura:	Reunión de apertura: martes 1 de agosto 8:30 AM											
Fecha de Cierre:	Reunión de cierre: viernes 4 de agosto 3:30 PM											
Conclusiones del Equipo Auditor:												
1. Anotaciones Iniciales:												
La auditoría interna fue realizada en la sede principal de la Comisión Nacional de Energía y en la oficina de licencias y permisos de la gestión nuclear, como parte del proceso de implementación del sistema de gestión antisoborno y de cumplimiento y con el objetivo de verificar el grado de cumplimiento respecto a los requisitos de las normas ISO37001 e ISO37301 e identificar aquellos puntos pendientes para completar el proceso de certificación en dichas normas.												
A continuación, presentamos los resultados de la auditoría interna conforme a los hallazgos identificados:												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de hallazgo</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fortaleza</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Recomendación</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Aspecto por mejorar</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>No conformidad</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de hallazgo	Cantidad	Fortaleza	3	Recomendación	2	Aspecto por mejorar	4	No conformidad	7		
Tipo de hallazgo	Cantidad											
Fortaleza	3											
Recomendación	2											
Aspecto por mejorar	4											
No conformidad	7											
2. Aspectos Relevantes:												
A continuación, describimos aspectos relevantes positivos identificados en el proceso de auditoría:												
1. Alto nivel de detalle en el ejercicio de levantamiento de las obligaciones, riesgos y las matrices de los procesos de la CNE.												
AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME: Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a los procesos involucrados y no será divulgado a terceros sin la autorización del Representante de Alta Dirección.												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre Completo</th> <th>Responsabilidad</th> <th>Firma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alexis De Jesus Parra Mejía</td> <td>Auditor líder ISO37001 e ISO37301</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Edward Veras</td> <td>Director Ejecutivo</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nombre Completo	Responsabilidad	Firma	Alexis De Jesus Parra Mejía	Auditor líder ISO37001 e ISO37301		Edward Veras	Director Ejecutivo				
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma										
Alexis De Jesus Parra Mejía	Auditor líder ISO37001 e ISO37301											
Edward Veras	Director Ejecutivo											

Informe de Auditoría Interna de Calidad al Sistema Integrado de Gestión Antisoborno y Cumplimiento Normativo.

Criterio 2: Estrategia y Planificación.

Sub-Criterio 2.2: Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Área de mejora: No se evidencia la introducción de aspectos relacionados a la diversidad y género en la estrategia y la planificación.

Acción Implementada: La Comisión Nacional de Energía CNE en sus estrategias y objetivos organizacionales ha realizado capacitaciones a los diferentes colaboradores de la organización mediante el área de unidad de género para fomentar la igualdad y la aplicación transversal en todos los programas. **Ver anexo: 5 (pág. 29).**

Nivel de cumplimiento: 100%.

Convocatoria abierta: Charla «Acoso Laboral»

Capacitaciones CNE
Para Personal CNE
CC Capacitaciones CNE
18/7/2023

Seguimiento. Comienza el martes, 29 de agosto de 2023. Vence el martes, 29 de agosto de 2023.

Buenas tardes,
Cordialmente les invitamos a participar bajo la modalidad presencial en la charla «Acoso Laboral», la cual tendrá lugar según los detalles a continuación:

Fecha	Horario	Lugar
31 de julio, 2023	10:00 a. m. a 11:00 a. m.	Salón de conferencias 3er. nivel

El objetivo de la charla es reconocer la violencia que puede ocurrir en el área laboral, tanto en línea vertical como horizontal. La misma será expuesta por la señora Celinés Madera, psicóloga clínica de la fundación «Vida sin Violencia».

En virtud de que la capacidad del salón de conferencias es de 25 personas y con la finalidad de que la mayor cantidad de colaboradores puedan aprovechar la referida charla, a continuación el enlace de Zoom donde podrán acceder: <https://us02web.zoom.us/j/86565316521?pwd=Mk99WjRUEwSC9YeDk5RG9hNk5zZz09>

Finalmente, dado que no todos los equipos de la institución cuentan con audio y video, pueden utilizar sus dispositivos móviles y requerir al área de Tecnología de la Información y Comunicación, soporte con la conexión al WiFi institucional.

Cualquier información adicional quedamos a la disposición.

Atentamente,

CAPACITACIONES
Departamento de Gestión Humana
809-540-9002 ext. 334



Convocatoria de la Charla «Acoso Laboral».



Charla sobre Acoso Laboral realizada en la sede Central de la CNE, la misma también fue transmitida por zoom a todos los colaboradores de la institución, con la finalidad de que la mayor cantidad de colaboradores puedan aprovechar la referida charla y con el objetivo de reconocer la violencia que puede ocurrir en el área laboral, tanto en línea vertical como horizontal. La misma fue expuesta por la señora Celinés Madera, psicóloga clínica de la fundación «Vida sin Violencia» y en acompañamiento de la Coordinadora de la Unidad de Género la señora Aracelis Rodríguez, quien fue la persona encargada de organizar la referida socialización.

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA
Departamento de Gestión Humana
REGISTRO DE FORMACIÓN Y REUNIONES

Código: FO-289-018
Versión: 3
Página: 1 de 2
Fecha: 30/11/2022

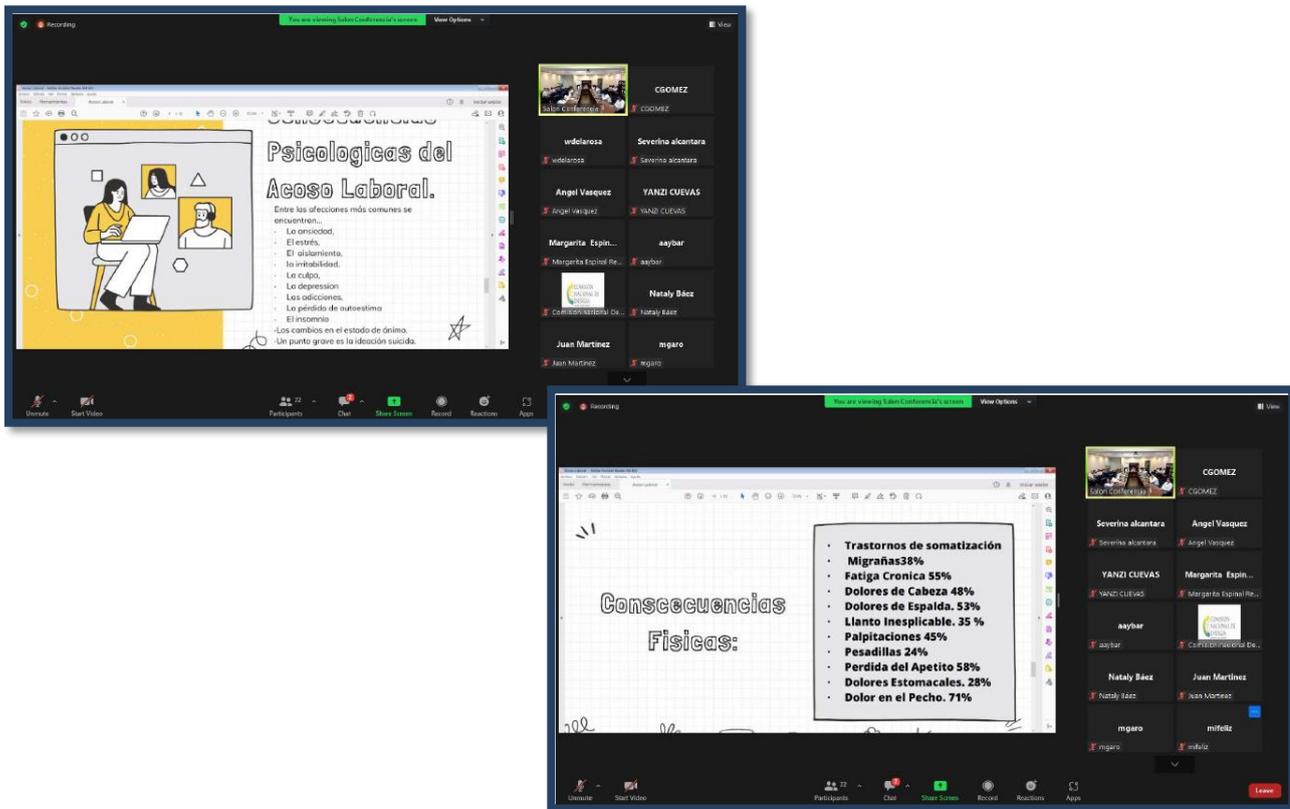
Tipo: Reunión Formación Otro: _____ Fecha de la Actividad: 21/11/2022

No.	Temas / Nombre y Código de los Documentos (si aplica)	Revisión (si aplica)
1	Charla sobre acoso laboral	N/A
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Dirigido por: Catalina Medina Duración: 2 horas

No.	ASISTENTES	FIRMA
1	Madelin Ochoa	[Firma]
2	Robinson G. Contreras	[Firma]
3	Yolanda Jara	[Firma]
4	Patricia Concha Riquelme	[Firma]
5	Clara Escobedo (Puntilla) M.	[Firma]
6	Alfonso	[Firma]
7	Alfonso	[Firma]
8	Robinson Hilera	[Firma]
9	Alfonso	[Firma]
10	Alfonso	[Firma]
11	Alfonso	[Firma]
12	Alfonso	[Firma]
13	Alfonso	[Firma]
14	Alfonso	[Firma]
15	Alfonso	[Firma]
16	Alfonso	[Firma]
17	Alfonso	[Firma]
18	Alfonso	[Firma]
19	Alfonso	[Firma]
20	Alfonso	[Firma]

Registro de Reunión de la charla «Acoso Laboral».



Evidencia de participantes via zoom de los colaboradores de la CNE en la charla de «Acoso Laboral».



DÍA INTERNACIONAL DEL HOMBRE

CI Comunicación Interna
Para **Personal CNE**

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

19 DE NOVIEMBRE
DÍA INTERNACIONAL DEL HOMBRE

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

¿CONOCES POR QUÉ SE CELEBRA ESTE DÍA?
Fue propuesto por el profesor Tomas Oaster en 1992, respaldado por Ingeborg Breines de la Unesco en 1999, con el objetivo de celebrar valores masculinos positivos, concienciar sobre problemas sociales y buscar equilibrio de género

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

Objetivos clave del Día Internacional del Hombre:

- Valorar modelos de conducta masculinos.
- Reconocer contribuciones masculinas al cuidado de hijos, familia, sociedad y medio ambiente.
- Mejorar la salud y bienestar masculinos.
- Luchar contra discriminación y desventajas sociales.
- Fomentar relaciones de género positivas y promover la igualdad.
- Hacer del mundo un lugar más seguro para todos.

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

COMUNICACIÓN INTERNA
Departamento de Gestión Humana
809-340-9002 ext. 222

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA
Instituto de Regulación y Energía

Utiliza el buzón de sugerencias

Ayúdanos a mejorar

Comunicación interna para los colaboradores de la CNE sobre el Día Internacional del Hombre.



Convocatoria a la actividad del Día Internacional para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer.

Criterio 3: Personas.

Sub-Criterio 3.2: Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Área de mejora: No se evidencia la realización de programas de desarrollo y gestión en las capacidades del personal.

Acción Implementada: 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 y para mantener la integración efectiva, liderazgo y el alto desempeño de los equipos de trabajo se han realizado cursos en las diferentes áreas sobre trabajo en equipo.

Nivel de cumplimiento: 100%.

Este criterio ha sido completado en el primer informe y se evidencia con las informaciones expuestas en el mismo.

Criterio 4: Alianzas y Recursos.

Sub-Criterio 4.1: Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Área de mejora: No se evidencia la inclusión de aspectos para gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Acción Implementada: La CNE tiene identificados a sus socios claves de los diferentes sectores, estableciendo, desarrollando y gestionando relaciones a través de alianzas y acuerdos, se establece un sistema de control, evaluación y revisión en el contenido de estos, manteniendo actualizada de manera constante la matriz de seguimiento de los acuerdos a fin de tener un mayor control sobre ellos.

Nivel de cumplimiento: 75%.

El acuerdo con la **Oficina Nacional de Estadística (ONE)**, está pendiente de firma en el primer trimestre del 2024.

Criterio 4: Alianzas y Recursos.

Sub-Criterio 4.6: Gestionar las instalaciones.

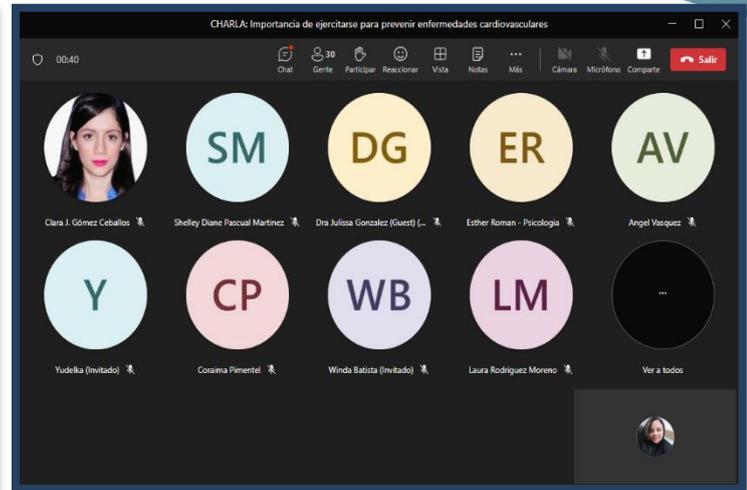
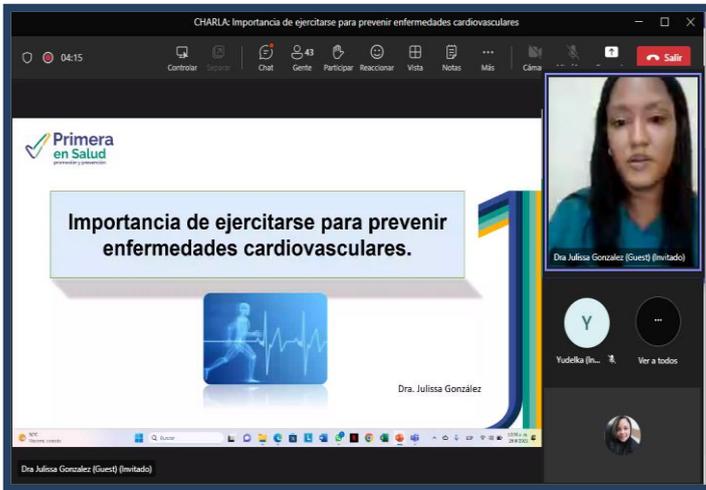
Área de mejora: No se evidencia la realización de operativos de salud dirigidos a los colaboradores y la comunidad.

Acción Implementada: La CNE realizó diferentes charlas a todo el personal de la organización a los fines de orientarlos sobre la importancia de llevar una hidratación adecuada, dieta balanceada y la toma de conciencia e importancia de ejercitarse para prevenir enfermedades. **Ver anexos: 6,7,8,9,10,11 y 12. (págs. 30-34).**

Nivel de cumplimiento: 100%.



Convocatoria de la Charla Abierta «La importancia de ejercitarse para prevenir enfermedades Cardiovasculares».



Asistencia del personal de la Comisión Nacional de Energía en la Charla Abierta «**La importancia de ejercitarse para prevenir enfermedades cardiovasculares**», la cual fue impartida por la doctora Julissa González de ARS Primera, por medio de la plataforma Teams, en la sede principal de la CNE.

Convocatoria abierta: Charla «Importancia de la Hidratación en Tiempos de Calor»

CC Capacitaciones CNE
Para Personal CNE
CC Capacitaciones CNE

4/7/2023

Buenas tardes,

Cordialmente les invitamos a participar bajo la modalidad virtual en la charla «**Importancia de la Hidratación en Tiempos de Calor**», la cual tendrá lugar según los detalles a continuación:

Fecha	Horario	Plataforma a utilizar	Enlace para acceder
18 de julio 2023	10:30 a. m. a 11:00 a. m.	Zoom	https://us02web.zoom.us/j/87934827214?pwd=bl1evTlxprLU63OTNncjlnNkVldjpsSk1Zz00

El objetivo de la charla es contribuir a que los colaboradores preserven su estado de salud en tiempos calurosos, puesto que la hidratación es vital.

Finalmente, dado que no todos los equipos de la institución cuentan con audio y video, pueden utilizar sus dispositivos móviles y requerir al área de Tecnología de la Información y Comunicación, soporte con la conexión al WIFI institucional.

Cualquier información adicional quedamos a la disposición.

Atentamente,

CAPACITACIONES
Departamento de Gestión Humana
809-540-9002 ext. 334



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA
GARANTÍA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE




Convocatoria a la Charla Abierta: Charla «Importancia de la Hidratación en Tiempos de Calor».



INFORMACIONES IMPORTANTES DE NUESTRO DISPENSARIO MÉDICO CNE

Comunicación Interna
Para Personal CNE

Responder Responder a todos Reenviar

martes 17/10/2023 4:26 p. m.

A TODO EL PERSONAL DE ESTA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

Les recordamos que el horario de servicios del dispensario médico es de 8:30 a. m. a 5:00 p. m., con un personal altamente capacitado para asistirle.



DISPENSARIO MÉDICO CNE

LISTADO DE SERVICIOS:

- ▶ Atención Primaria para Todos
- ▶ Consultas Médicas (Toma de Presión, Glucotest, Nebulización y Evaluación Médica)
- ▶ Suministro de Medicamentos Esenciales
- ▶ Educación en Salud
- ▶ Primeros Auxilios
- ▶ Seguimientos de Ausencia por Enfermedad

¡Acércate! Estamos para servirte
Ext. 415
mcabrera@cne.gob.do

Atentamente,

COMUNICACIÓN INTERNA
Departamento de Gestión Humana
809-540-9002 ext. 322

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA
Garantía del desarrollo sostenible

Utiliza el buzón de sugerencias

Ayúdanos a mejorar

Todas las carpetas están actualizadas. Conectado a: Microsoft Exchange

Comunicación Interna para todo el personal de la CNE acerca de los diferentes servicios que ofrece el Dispensario Médico establecido en la organización.

Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

Sub-Criterio 6.1: Mediciones de la percepción.

Área de mejora: No se evidencian resultados para medir la Percepción de la ciudadanía respecto a los servicios brindados.

Acción Implementada: La CNE realizó la Encuesta de Percepción de los servicios 2023 y al consultarles a los ciudadanos/clientes sobre como "Consideran la disponibilidad de la información sobre los servicios solicitados en la CNE estos demuestran un 100% de satisfacción.

Nivel de cumplimiento: 100%.

Este criterio ha sido completado en el primer informe y se evidencia con las informaciones expuestas en el mismo.

Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

Sub-Criterio 6.2: Mediciones de Rendimiento.

Área de mejora: Medición de quejas y sugerencias recibidas en la CNE.

Acción Implementada: La CNE realiza la medición de las Quejas y Sugerencias que hacen los clientes/ciudadanos en la institución, para fines de dar seguimiento a las mismas, y verificar que las recibidas han sido respondidas o implementadas en el tiempo establecido.

Nivel de cumplimiento: 100%.

Cantidad y Tiempo de Procesamiento de las Quejas											
Años	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totales
Quejas Recibidas	3	2	1	1	1	1	1	0	0	0	10
Quejas Respondidas	3	2	1	1	1	1	1	0	0	0	10
Porcentaje %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Cantidad de Quejas Recibidas VS Respondidas en los últimos 10 años.

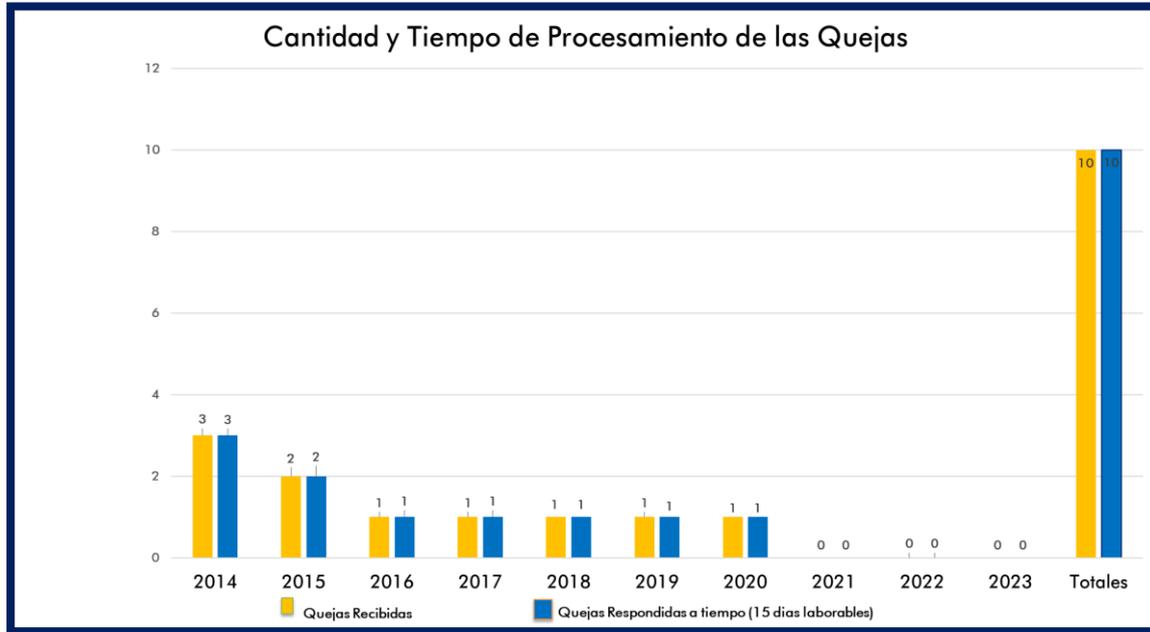


Diagrama donde podemos visualizar que la cantidad de quejas recibidas han sido respondidas en el tiempo establecido.

Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social.

Sub-Criterio 8.2: Mediciones del rendimiento organizacional.

Área de mejora: No se evidencian mediciones del rendimiento organizacional.

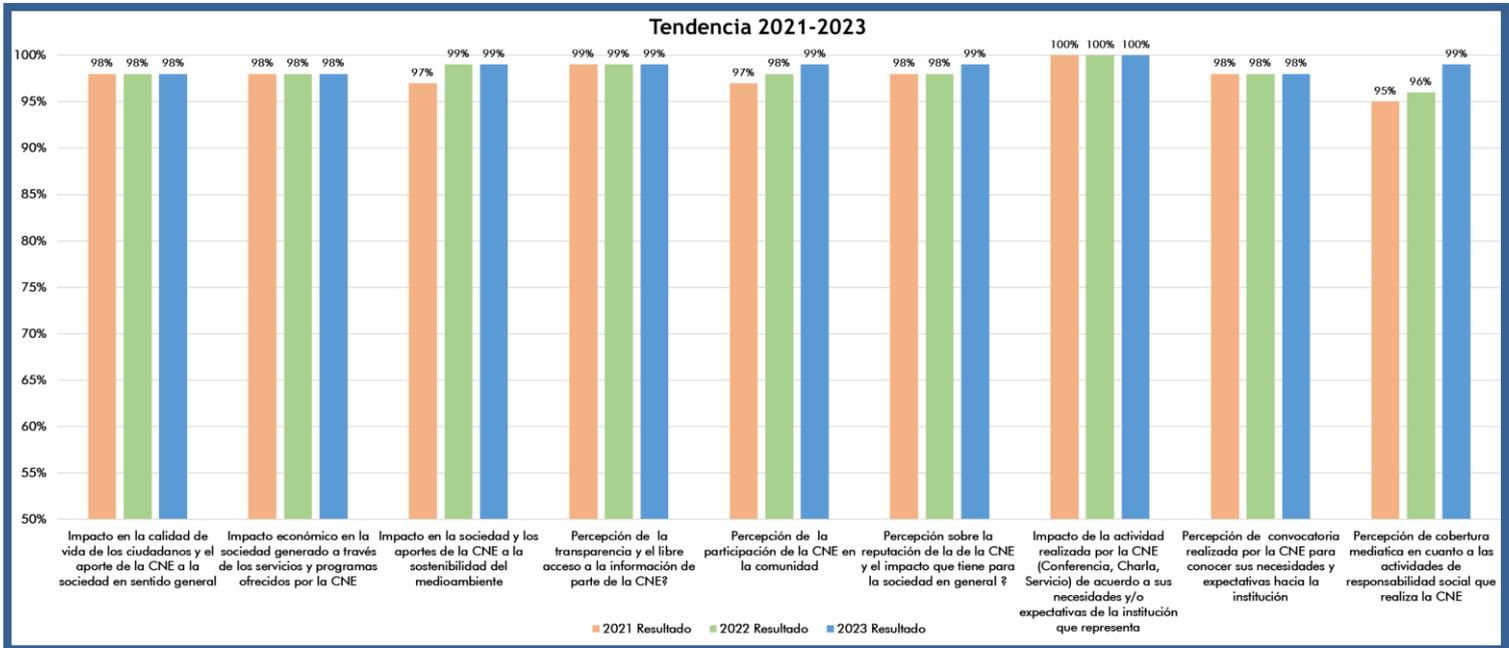
Acción Implementada: Se realizó el análisis de la medición del rendimiento organizacional por medio de la Encuesta de Percepción de la Calidad de vida de los Ciudadanos/Clientes. **Ver anexo: 13. (págs. 35-36).**

Nivel de cumplimiento: 100%.



Análisis de la Encuesta de Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos/Clientes de la CNE (Criterios a evaluar "Excelente y Bueno")										
No.	CRITERIOS	INDICADORES	FORMULA	Resultados	2021		2022		2023	
				2023	Resultado	Objetivo	Resultado	Objetivo	Resultado	Objetivo
1	Impacto en la calidad de vida de los ciudadanos y el aporte de la CNE a la sociedad en sentido general	% Ciudadanos/Clientes que valoran como excelente y bueno los aportes de la CNE en pro de calidad de vida y a la sociedad	% Ciudadanos/Clientes con una valoración de excelente y bueno para este punto/ Ciudadanos/Clientes encuestadas	98%	98%	90%	98%	100%	98%	100%
2	Impacto económico en la sociedad generado a través de los servicios y programas ofrecidos por la CNE	% Ciudadanos/Clientes que consideran como excelente y bueno el impacto económico en la sociedad generado a través de los servicios y programas ofrecidos por la CNE.	% Ciudadanos/Clientes con una valoración de excelente y bueno para este punto/ Ciudadanos/Clientes encuestadas	98%	98%	90%	98%	100%	98%	100%
3	Impacto en la sociedad y los aportes de la CNE a la sostenibilidad del medioambiente	% Ciudadanos/Clientes que perciben como excelente y bueno los aportes de la CNE en relación a la sostenibilidad del medioambiente.	% Ciudadanos/Clientes con una valoración de excelente y bueno para este punto/ Ciudadanos/Clientes encuestadas	99%	97%	95%	99%	100%	99%	100%
4	Percepción de la transparencia y el libre acceso a la información de parte de la CNE?	% Ciudadanos/Clientes que perciben como excelente y bueno la transparencia y el libre acceso a la información de la CNE	% Ciudadanos/Clientes con una valoración de excelente y bueno para este punto/ Ciudadanos/Clientes encuestadas	99%	99%	95%	99%	100%	99%	100%
5	Percepción de la participación de la CNE en la comunidad	% Ciudadanos/Clientes con el mas alto nivel de satisfacción en relación a la participación de la CNE en la comunidad	% Ciudadanos/Clientes con una valoración de excelente y bueno para este punto/ Ciudadanos/Clientes encuestadas	99%	97%	85%	98%	100%	99%	100%
6	Percepción sobre la reputación de la de la CNE y el impacto que tiene para la sociedad en general ?	% Ciudadanos/Clientes con una percepción bien valorada en relación a la reputación de la CNE, y su impacto de la sociedad	% Ciudadanos/Clientes con una valoración de excelente y bueno para este punto/ Ciudadanos/Clientes encuestadas	99%	98%	95%	98%	100%	99%	100%
7	Impacto de la actividad realizada por la CNE (Conferencia, Charla, Servicio) de acuerdo a sus necesidades y/o expectativas de la institución que representa	% Ciudadanos/Clientes con una percepción de excelente y bueno sobre la actividades de charlas, conferencias y servicios que ofrece la CNE.	% Ciudadanos/Clientes con una valoración de excelente y bueno para este punto/ Ciudadanos/Clientes encuestadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	Percepción de convocatoria realizada por la CNE para conocer sus necesidades y expectativas hacia la institución	% Ciudadanos/Clientes que perciben como excelente y bueno las convocatorias a diferentes actividades que realiza la CNE.	% Ciudadanos/Clientes con una valoración de excelente y bueno para este punto/ Ciudadanos/Clientes encuestadas	98%	98%	100%	98%	100%	98%	100%
9	Percepción de cobertura mediática en cuanto a las actividades de responsabilidad social que realiza la CNE	% Ciudadanos/Clientes que perciben como excelente y bueno la cobertura mediática de la CNE, en relación a las actividades de responsabilidad social	% Ciudadanos/Clientes con una valoración de excelente y bueno para este punto/ Ciudadanos/Clientes encuestadas	99%	95%	100%	96%	100%	99%	100%

Análisis de la Encuesta de Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos/Clientes de la CNE, del 2021-2023, (criterios de "Excelente y Bueno").



Este gráfico corresponde a los resultados de la Encuesta de Percepción realizada en la CNE, durante los últimos tres años del 2021-2023, en la cual podemos evidenciar y destacar una alta valoración del aporte realizado por la Comisión Nacional de Energía a la sociedad dominicana en términos sociales, económicos y medioambientales en el presente año 2023, así como la tendencia positiva en todos los indicadores respecto a los años anteriores. También refleja un aporte positivo a la calidad de vida de nuestros ciudadanos/clientes por parte de la CNE.

Criterio 9: Resultado clave de Rendimiento.

Sub-Criterio 9.1: Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Área de mejora: No se evidencian simplificación de trámites y disminución de burocracia.

Acción Implementada: La CNE firmó acuerdo con Pro-Dominicana para Integrar los servicios entre ellos destacar las Concesiones en la Ventanilla Única de inversión, en el marco del programa Burocracia Cero y las acciones necesarias para la correcta implementación del proyecto en su modalidad virtual, debido a que el logro de alcanzar la Burocracia Cero es un hecho histórico para el país y todos los sectores que conviven en él, es oportuno destacar que la integración, la cooperación interinstitucional y la calidad en la prestación del servicio público, son los medios más eficaces para lograr que República Dominicana alcance su desarrollo sostenible y sustentable.

Nivel de cumplimiento: 100%.

Este criterio ha sido completado en el primer Informe y se evidencia con las informaciones expuestas en el mismo.

Criterio 9: Resultados clave de Rendimiento.

Sub-Criterio 9.2: Resultados internos: nivel de eficiencia.

Área de mejora: No se evidencian resultados internos: nivel de eficiencia.

Acción Implementada: La CNE implemento la evaluación de riesgos por proyectos en los Planes Operativos Anuales de la Institución, para reducir el posible impacto en los procesos de la Institución. La Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) estableció como requisito la creación de una política de análisis de Riesgos.

Nivel de cumplimiento: 100%.

Este criterio ha sido completado en el primer Informe y se evidencia con las informaciones expuestas en el mismo.

Conclusión

En este Plan de mejora se identificaron 11 áreas de mejora para ser trabajadas durante todo el año 2023, para este segundo período quedaron 7 acciones pendientes de ser completadas de las cuales han sido trabajadas 6 al 100% y 1 al 75% de ejecución. Logrando una ejecución del 98% entre las 11 acciones de mejoras comprometidas, quedando un 2% a completar para el primer trimestre del próximo año 2024.

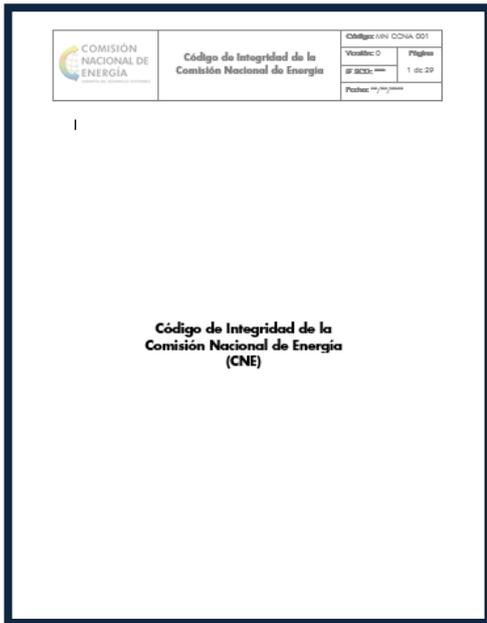
Ver el detalle de los datos expuestos en el (Resumen de los avances del Plan de mejora, pág. 8).

Anexos: Evidencias de las acciones de mejoras implementadas.

A. Criterio 1: Liderazgo.

Sub-Criterio 1.2:

1.



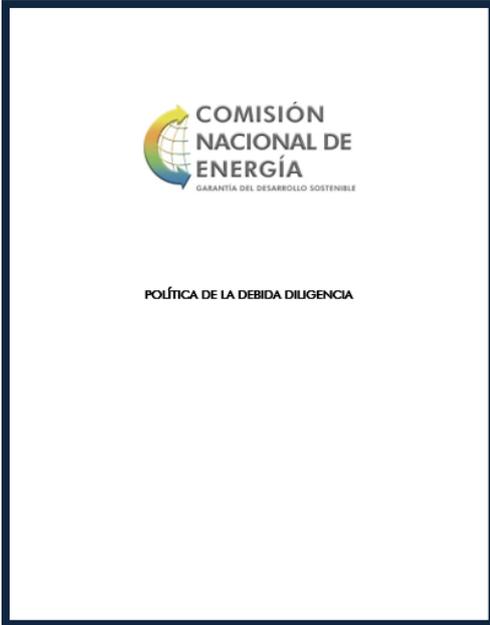
Código de Integridad de la Comisión Nacional de Energía.

2.



Política Integrada de Gestión Antisoborno y Cumplimiento Normativo.

3.



Política De La Debida Diligencia orientadas a las normas del Sistema Integrado Antisoborno y Cumplimiento.

4.



Políticas para prevenir la entrega o aceptación de regalos y hospitalidades excesivas orientadas a las normas del Sistema Integrado Antisoborno y Cumplimiento.

B. Criterio 2: Estrategia y Planificación.

Sub-Criterio 2.2: Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

5.



Asistencia de los colaboradores de la CNE en la Charla sobre Acoso Laboral realizada en la sede Central.

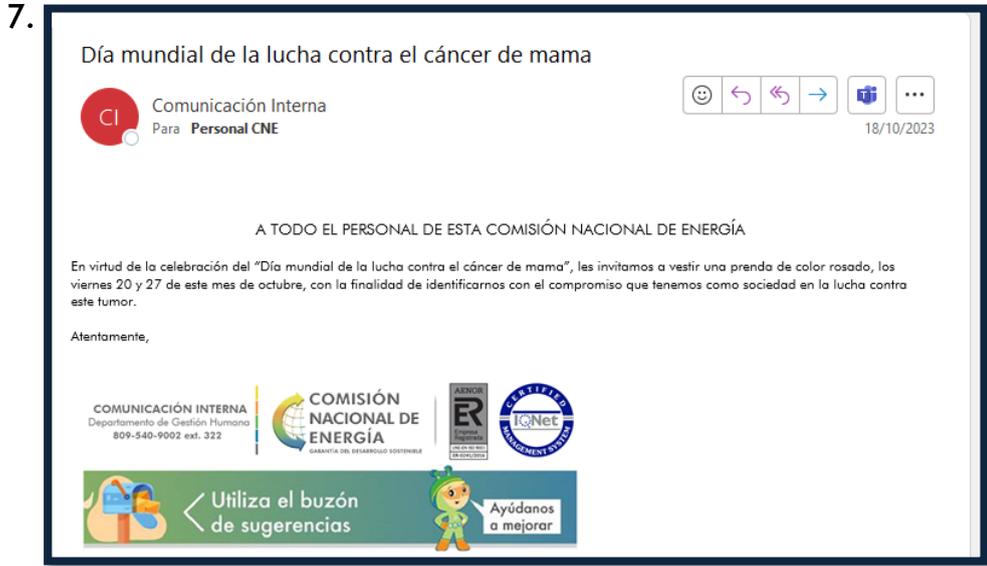
C. Criterio 4: Alianzas y Recursos.

Sub-Criterio 4.6: Gestionar las instalaciones.

6.



Comunicación interna para el personal CNE <CAPSULAS DE SALUD>.



Comunicación interna para el personal CNE <Día mundial de la lucha contra el cáncer de mama>.



Comunicación interna para el personal CNE <Día Internacional de lucha contra el Cáncer de Mama>.



9.



Comunicación interna para el personal CNE <CAPSULAS DE SALUD>.

10.



Comunicación interna para el personal CNE <CAPSULAS DE SALUD>.



11.

CAPSULAS DE SALUD

CI Comunicación Interna
Para **Personal CNE**

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA
GARANTÍA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

¡Ejercítate!

Planifica una rutina de ejercicios, que incluya al menos 30 minutos de actividad física al día, para reducir el riesgo de Cáncer de Mama. Realiza actividades como caminar, correr, zumba, aeróbicos o practica tu deporte favorito.

Cualquier asistencia favor comunicarse al dispensario médico, en la ext. 415.

COMUNICACIÓN INTERNA
Departamento de Gestión Humana
809-540-9002 ext. 322

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA
GARANTÍA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

ADNOR
E

CoNet
CORPORACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Utiliza el buzón de sugerencias

Ayúdanos a mejorar

Todas las carpetas están actualizadas. Conectado a: Microsoft Exchange

80%

Comunicación interna para el personal CNE <CAPSULAS DE SALUD>.



12.

Capsulas de Salud: Dermatitis Atópica

CI Comunicación Interna
Para Personal CNE

DERMATITIS ATÓPICA

¿QUE ES?
Es una enfermedad inflamatoria de la piel que provoca picazón, enrojecimiento y erupciones llamadas eccemas. Este padecimiento dermatológico se asocia al estrés porque hay una relación entre el sistema nervioso y la salud emocional.

TRATAMIENTOS
Acudir con el dermatólogo es indispensable para recibir el tratamiento oportuno y que te devuelva la salud de tu piel. Los tratamientos más comunes son:

- Aplicación de cremas, lociones y tónicos con efecto calmante e hidratante para aliviar la comezón y el ardor.
- Productos tópicos con corticoides para desinflamar la piel.
- En algunos casos se administran medicamentos orales para desinflamar la piel.

SÍNTOMAS
Los síntomas más comunes de la dermatitis por estrés son enrojecimiento, sequedad, comezón y urticaria, pero también pueden aparecer brotes de sarpas y eccemas. Cualquier parte del cuerpo puede ser afectada por la dermatitis por estrés, pero las más afectadas suelen ser la cara, la cabeza, las manos y la zona genital.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN

- Manejo del estrés. Controlar la causa del padecimiento te ayudará a evitar que se presenten brotes de dermatitis, por lo que te recomendamos tener rutinas antiestrés como practicar yoga, pilates, natación, meditación, platicar con alguna amistad o tomar terapia para tener herramientas psicológicas para controlar el estrés.
- Mantén hidratada tu piel. El uso de cremas te ayudará a retener la humedad en tu piel, especialmente en periodos como diciembre, cuando la falta de humedad ambiental puede provocar resequeidad.
- Usa telas suaves. Tanto en tu ropa de uso diario, interiores, de cama e incluso tus toallas, deben ser suaves, de algodón, evita las prendas sintéticas que te hagan sudar y usa jabones suaves para evitar la irritación.

CONTÁCTANOS
809-640-9002 Ext. 415
mcbvra@cne.gov.do

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

¡Anímate y sugiere un tema de salud de tu interés! Tu opinión cuenta.

COMUNICACIÓN INTERNA
Departamento de Gestión Humana
809-540-9002 ext. 322

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA
GARANTÍA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Utiliza el buzón de sugerencias

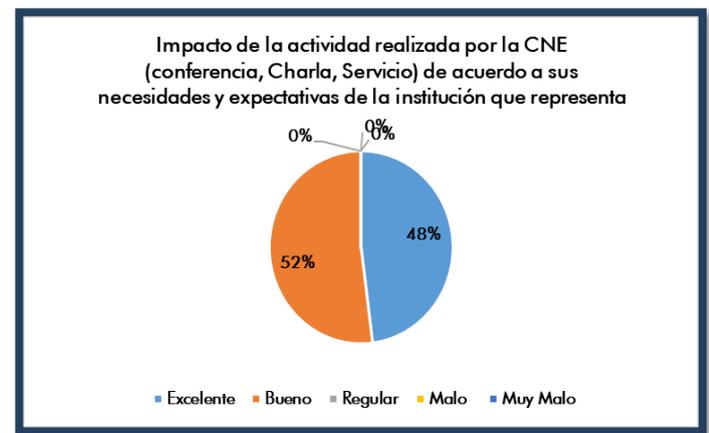
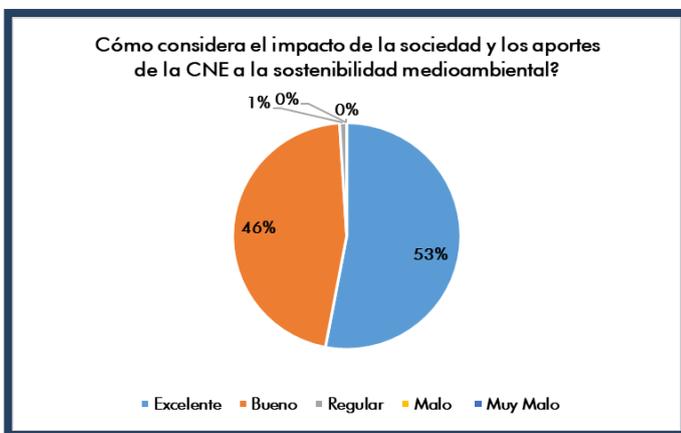
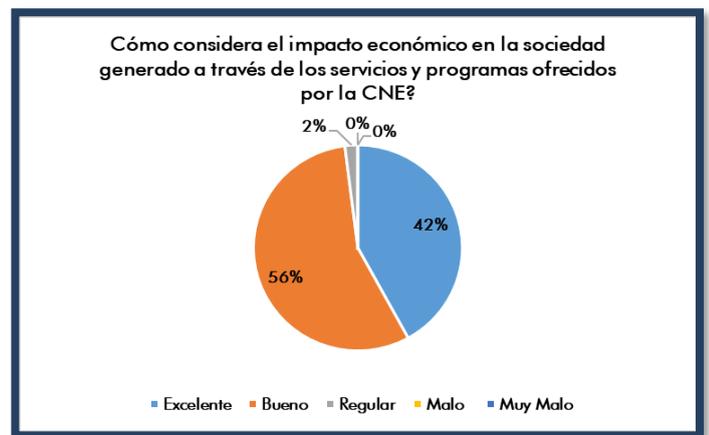
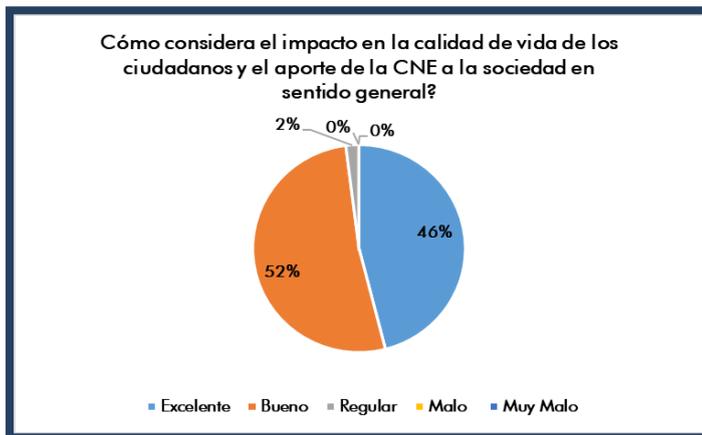
Ayúdanos a mejorar

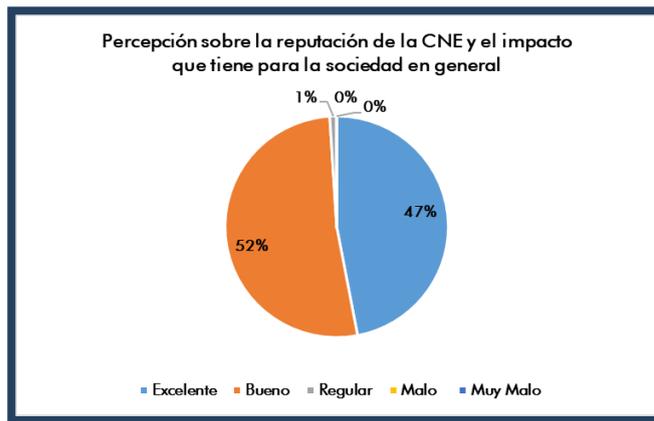
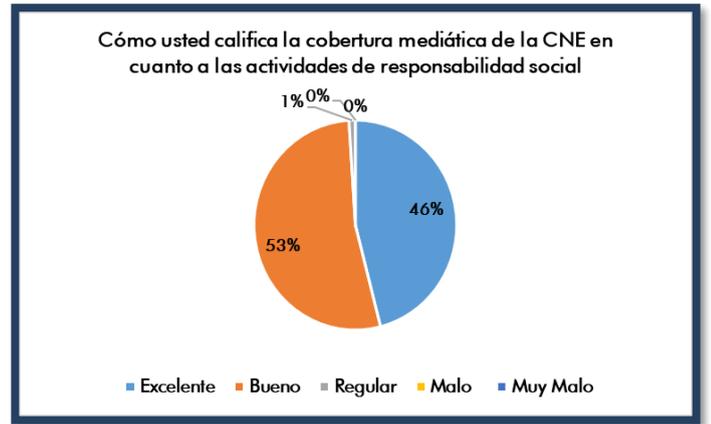
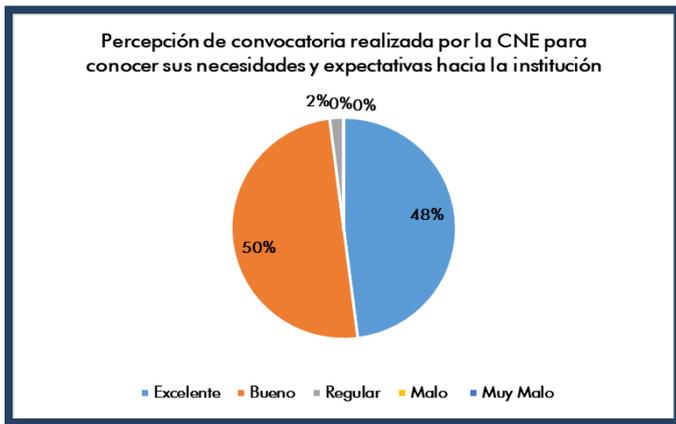
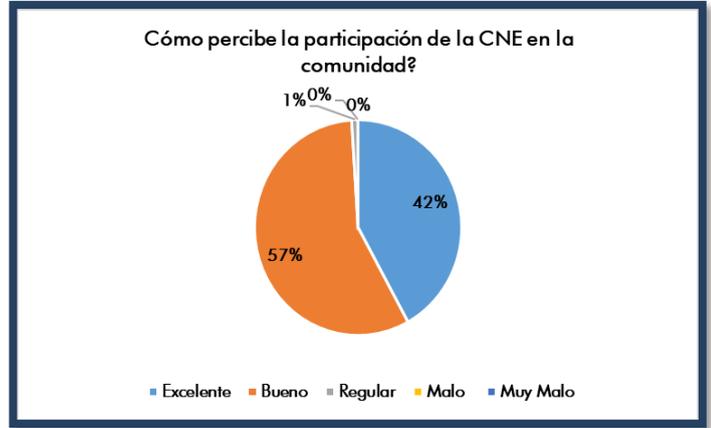
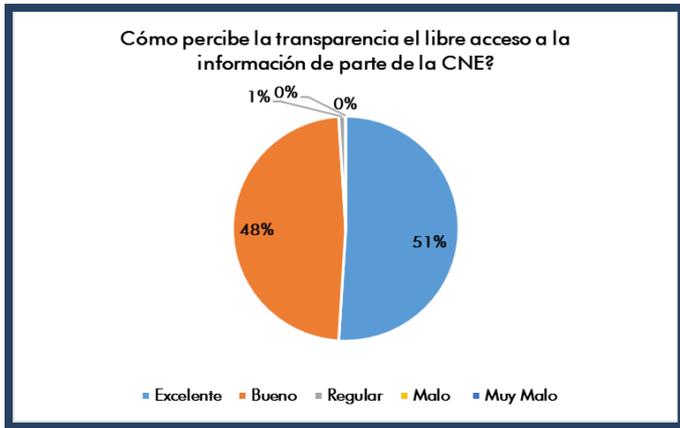
Comunicación interna para el personal CNE <CAPSULAS DE SALUD>.

D. Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social.

Sub-Criterio 8.2: Mediciones del rendimiento organizacional.

13.





Análisis de Resultados de la Encuesta de Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos/Clientes, CNE-2023.