

GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF (BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Comisión Nacional de Energía

FECHA:

13 de mayo de 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La CNE cuenta con la planificación estratégica 2021-2024, en dicha planificación está contemplada la misión y la visión. Al momento de realizar dicha planificación han sido tomados en cuenta los grupos de interés y los empleados.</p> <p>Anualmente como parte del Sistema de Gestión de la Calidad (certificado bajo la norma ISO 9001:2015), se recogen las necesidades y expectativas de los grupos de interés externos e internos, por medio de reuniones presenciales con los diferentes grupos de interés, también se les remite comunicaciones y/o se hacen grupos de trabajo a los fines de dar respuesta a las expectativas y necesidades de las partes interesadas.</p> <p>La misión, visión y valores están disponibles para los grupos de interés a través de la página web institucional, áreas de recepción y promocionados en las redes sociales y los carnets de los colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan estratégico 2021-2024/ Comunicaciones remitidas a los grupos de interés. 2023 y 2024/ Comunicaciones recibidas de los grupos de interés. Año 2023 y 2024/ Cronograma de trabajo para la formulación del Plan Estratégico Institucional. 2. Misión, Visión y Valores/ Socialización de la Misión, Visión y Valores. 3. Estrategia Nacional de Desarrollo (END), objetivo 3.2 del tercer eje. <p>El Plan Estratégico 2021-2024 establece valores de la organización, que están alineados con la misión, la visión, leyes y mandatos aplicables a la CNE. Estos están a la disposición de todos los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico 2021-2024. 2. Misión, Visión y valores de la CNE/ Link Página Web. https://www.cne.gob.do/inicio/sobre-nosotros/quienes-somos/ 3. Difusión valores por las redes sociales. <p>Para la definición de nuestro marco institucional (misión, visión y valores) se tomó en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), específicamente el objetivo general 3.2 del tercer eje, el cual procura una “Energía confiable, eficiente y ambientalmente sostenible. La revisión de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>misión, visión y valores se realiza cada vez que se hace la planificación estratégica, que es cada 3 años.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Misión, Visión y Valores/ Socialización misión, visión, valores. 2. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 3. Estrategia Nacional de Desarrollo (Tercer eje, objetivo general 3.2). 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La organización revisa y comunica el pensamiento estratégico, así como también los objetivos estratégicos, por lo que en la elaboración de la planificación estratégica 2021-2024 se conformaron equipos de trabajo, con la intención de integrarlos al proceso, de igual manera nuestro Pensamiento y objetivos estratégicos son comunicados y socializados a los grupos de interés por diversos canales, tales como: redes sociales, página web, Manual de Calidad, murales, carnets y carpeta pública.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos en las redes sociales, página web y correos internos para todos los grupos de interés. 2022-2023-2024/ Socialización misión, visión y valores (colaboradores). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>2. Comunicación Plan Estratégico 2021-2024 para los grupos de interés/ Plan Operativo 2024.</p> <p>La organización contempla una revisión de su pensamiento estratégico, cada vez que se realiza la planificación estratégica. Para llevar a cabo esta tarea, se trabaja con un mapa de ruta institucional, definiendo las estrategias de corto, mediano y largo plazo, así como también la identificación de objetivos y estrategias trascendentales para la transformación de la institución y poder dar respuesta a los requerimientos continuos de nuestros grupos de interés. Los objetivos estratégicos institucionales se definen tomando en cuenta los Ejes Estratégicos, que están alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), para continuar con el cumplimiento de la misión, promoviendo una correcta optimización de los procesos en el sector público, siendo esto un tema transversal sobre el cual se fundamenta el Estado dominicano.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Misión, Visión y Valores/ Socialización misión, visión, valores. 2. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 / Análisis FODA/ Planes operativos Departamento de Comunicaciones, Tecnología de la Información (ampliar en fase de visita). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>3. Matriz de Riesgos y oportunidades del Entorno / Matriz de Partes Interesadas, Identificación de Necesidades y expectativas/ Resumen de Necesidades de los clientes Internos y Externos.</p> <p>La organización trabaja continuamente en la prevención de la corrupción y también en identificar potenciales conflictos de interés, en ese sentido se ha elaborado una política de prevención de conflictos de intereses, que forma parte del Código de Integridad Institucional, donde se indican las acciones a tomar en caso de que ocurran este tipo de situaciones. El director ejecutivo y el director Administrativo han depositado sus declaraciones juradas, tal y como lo establece la Ley. Cada año se realizan talleres sobre Prevención de conflictos de interés, dirigido a todo el personal de la organización, y realizado por la Dirección Jurídica y la Oficina de Acceso a la información.</p> <p>La organización en aras de mantener su compromiso con la ciudadanía, la transparencia y el fortalecimiento institucional, como promueve el programa de gobierno del presidente Luis Abinader mediante el decreto No. 36-21, el cual crea el Programa de Cumplimiento Regulatorio de las Contrataciones Públicas en República Dominicana, ha iniciado la implementación de las Normas ISO 37001 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno y la ISO 37301 sobre Sistemas de Gestión de Cumplimiento Regulatorio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>La organización cuenta con buzones de quejas y denuncias, estos buzones son gestionados por la Sección de Acceso a la Información.</p> <p>Contamos con el Código de Integridad Institucional, el cual ha sido socializado con el personal y forma parte de la inducción e integración de nuevos colaboradores a la organización.</p> <p>En la actualidad la CNE por mandato del decreto presidencial núm. 791-21 hemos implementado La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), que es un órgano plural de servidores públicos, la CNE en aras de contribuir al fortalecimiento de la democracia y el desarrollo sostenible está concientizando a todo los colaboradores por medio de charlas a continuar con la búsqueda permanente del bien común y rescate de los valores, además mantiene la socialización del Código de Integridad de la CNE y aplica las herramientas con las que se cuentan por medio de este.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Código de Integridad Institucional / Directrices Conflictos de Interés/ Curso Interpretación de la Norma ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno. 2. Decreto núm. 791-21, Decreto núm.. 486-12 /Socialización Código de Integridad Institucional/ Charla «Ética 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>e Integridad en la CNE/ Campañas Interna de valores y principios éticos.</p> <p>3. Declaraciones juradas director ejecutivo, director administrativo y Encargado de Compras/ Reunión de Inducción personal nuevo ingreso/ Buzón de Denuncias/ Política de Procedimiento del Buzón de Denuncia.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Desde la Dirección Ejecutiva se proyecta un ambiente de confianza y de puertas abiertas para que la comunicación entre los líderes/empleados y directivos fluya de forma natural, se realizan actividades con el director ejecutivo, manteniendo su esencia, de que sean actividades aprovechadas para que todos los colaboradores, no importa cuál sea su posición en la organización, tengan la oportunidad de interactuar con la alta dirección e intercambiar sus puntos de vistas y proponer mejoras.</p> <p>Se realizan actividades de integración, como son las Jornadas Familiares de Reforestación CNE, donde participan parte del personal con sus hijos o familiares, con fines de reforzar la confianza entre líderes/directivos y empleados.</p> <p>Adicional a esto constantemente se realizan reuniones con el personal, donde impera el respeto y la cordialidad fomentando el trabajo en equipo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>También el Departamento de Gestión Humana coordina talleres donde el personal tiene la oportunidad de reforzar la confianza y lealtad, tales como Charla de Valores Institucionales, comunicación asertiva.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades con el director ejecutivo. 2. Fotos Jornada Familiar de Reforestación. 3. Reuniones sostenidas en los departamentos/ Fotos reuniones del personal. 	

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La organización cuenta con una estructura organizativa alineada a los ejes estratégicos de la planificación estratégica y los planes operativos que se implementan cada año, tomando en cuenta las expectativas y necesidades de los grupos de interés, a través de las reuniones anuales que se realizan con ellos.</p> <p>La gestión por procesos se maneja con documentos controlados en el marco del sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO-9001: 2015. El Sistema de Gestión se maneja por la plataforma tecnológica ESGinnova, donde están contenidos todos los procesos dentro del alcance, lo que facilita el seguimiento y medición.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>La interacción de los procesos también la podemos evidenciar en el mapa de procesos acorde a la Norma Internacional ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura Organizativa (FO-DRH-016) / Manual de Cargos Institucional (MN-DRH-003). 2. Mapa de Procesos ISO 9001:2015/ Plan Estratégico 2021-2024/ Plataforma ESGInnova. 3. Retroalimentación de las necesidades y expectativas de los grupos de Interés 2022, 2023 y 2024. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La organización cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2015, con un enfoque basado en procesos, dentro del sistema contamos con el procedimiento Medición y Análisis de Datos de Indicadores del SGC y SIGACN. (PR DGC 011), donde están establecidos los objetivos y el tipo de seguimiento al cumplimiento de cada uno de los procesos.</p> <p>Como parte del seguimiento al desempeño e impacto de la organización, el director ejecutivo Ing. Edward Veras, realiza cada 6 meses las reuniones de Revisión por la Dirección donde participan todos los directores y encargados de área. En estas reuniones la máxima autoridad monitorea el avance de los proyectos y a la vez evalúa toda la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de</p>	<p>organización, tomando en cuenta las prioridades para la ejecución de los procesos y los logros de los objetivos generales de la institución.</p> <p>Con la implementación de la plataforma ESGinnova que se utiliza para el seguimiento y monitoreo de los procesos, se ha facilitado y ha sido muy positivo el seguimiento y cumplimiento de los objetivos establecidos que están vinculados al cumplimiento de cada indicador por proceso.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Medición y Análisis de Datos de Indicadores del SGC y SIGACN. (PR DGC 011) / Informe de Resultados de la medición de los Indicadores de Gestión de la Calidad 2023 y 2024/ Medición de los Objetivos de la Calidad-Plan de Calidad. 2. Plan Operativo Institucional 2022, 2023 y 2024. 3. Seguimiento Planes Operativos 2022, 2023 y 2024/ Seguimiento Plan estratégico 2021-2024. <p>Como parte del Sistema de gestión de la Calidad implementado por la Comisión Nacional de Energía, se han definido los resultados cuantificables, que se manejan en el proceso de Planificación Estratégica, adicional a esto se monitorea, evalúa y controlan los avances logrados de los objetivos en todos los niveles de la organización. A estos fines, cada año se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>cuestiona a los grupos de interés para conocer sus expectativas y necesidades.</p> <p>También como parte de los controles establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, se mide y monitorea los indicadores de los procesos. También contamos con el Plan de Calidad donde se trabaja con un programa para el cumplimiento de los objetivos del propio Sistema, donde se evalúa su ejecución con miras a cumplir las necesidades y expectativas de los clientes y grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz Necesidades y Expectativas grupos de interés. 2. Seguimiento Planes Operativos 2023/2024, Seguimiento Plan Estratégico 2023-2024. 3. Informe de resultados de la medición de los Indicadores de Gestión de la Calidad 2023-2024. 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La CNE cuenta con un sistema efectivo de control interno, ya que a través de los planes operativos que maneja la Dirección de Planificación y Desarrollo se revisan de forma trimestral el cumplimiento de todos los proyectos que manejan las áreas, siempre vinculados a la Planificación Estratégica de la organización.</p> <p>También la CNE en coordinación con la Contraloría General de la República, implementa las Normas Básicas de Control Interno.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Adicional a esto cada año dando cumplimiento a la Norma ISO 9001:2015, implementada en toda la organización, se realiza con los dueños de los procesos una revisión a la Gestión de riesgos contemplados en el mapa de procesos y en el alcance establecido para el Sistema de Gestión de la Calidad certificado por la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de cumplimiento del plan operativo 2023 y 2024/ Seguimiento del Plan Estratégico 2023. 2. Análisis de Riesgo a los procesos Reevaluados al 2022, 2023 y 2024. 3. Procedimientos Capacitación y Consultas Normas Básicas de Control Interno y Reuniones de avance Normas Básicas de Control Interno. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Como una forma de mantener la mejora continua en la organización la CNE cada año aplica el Marco Común de Evaluación (CAF), para fortalecer y aplicar mejoras a la organización. Adicional a esto se mantuvo preparando la postulación al Premio Iberoamericano de la Calidad 2023, producto de esto la CNE ha sido galardonada con 5 medallas de Platas, 5 medallas de Oro y en el año 2022 obtuvimos el máximo galardón que se entrega a una institución pública que es el Gran Premio Nacional a la Calidad, otorgado a la CNE por haber mostrado una implementación robusta del Modelo de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Excelencia “Marco Común de Evaluación” (CAF). Lo que nos permitió postular al Premio Iberoamericano de la Calidad 2023, a los fines de intercambiar ideas para la elaboración del Relatorio del Premio Iberoamericano se realizaron Benchlarning con el Hospital Hugo Mendoza y la Escuela Cometas de Esperanza. Luego de nuestra postulación logramos ser reconocidos con una “Mención Especial” en la edición XXIV del Premio Iberoamericano de la Calidad 2023, resaltando el firme compromiso de la CNE con la excelencia, la innovación y la sostenibilidad. Contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documentación del sistema de gestión de la calidad/ Certificaciones ISO 9001:2015/ Manual de Calidad ISO 9001:2015/ Premios CAF. 2. Benchlarning con el Hospital Hugo Mendoza y la Escuela Cometas de Esperanza. 3. Fotos y publicación en redes del Premio Iberoamericano en la categoría “Mención Especial” otorgado a la CNE por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ). 4. Informes de Auditorías Internas 2022, 2023 y 2024/ Informes de Auditoría Externa 2022 y 2023. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>5. Informes de la revisión del SGC 2022, 2023 y 2024.</p> <p>La CNE cuenta con los canales necesarios de difusión a nivel interno y externo. Mantener una comunicación con los colaboradores y los grupos de interés para la CNE, es un tema de mucha importancia, a estos fines cuenta con los canales necesarios de difusión como son: la herramienta del correo electrónico (Outlook), murales informativos en cada una de nuestras instalaciones, así como manejo de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.</p> <p>También los colaboradores reciben la síntesis diaria en sus correos electrónicos y la página web contiene información disponible y actualizada a disposición de todos los ciudadanos clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación Interna/ Síntesis Diaria/ Calidad en la Gestión te informa/Varios Outlook. 2. Carpetas compartidas/Pantalla Página Web CNE. 3. Interacción redes sociales/ Notas de prensa/ Murales/ Carnet de los empleados. <p>La CNE dentro de su planificación estratégica 2021-2024 mantiene como uno de sus valores “el trabajo en equipo”, esto se lleva a cabo como por ejemplo en los procesos que lidera la Dirección de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Planificación y Desarrollo donde tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de los proyectos contemplados en los planes operativos y el Plan Estratégico.</p> <p>También el mismo Sistema de Gestión de la Calidad promueve el trabajo en equipo, pues es un sistema integrado donde se toman las decisiones en conjunto, como por ejemplo las reuniones con las partes involucradas para la solución de las no conformidades, revisión de indicadores, gestión de riesgos, revisión por la dirección, las reuniones de auditorías internas y externas.</p> <p>También se forman comités institucionales multidisciplinarios y heterogéneos, como son: Comité de Planificación, Comité de Compras, Comité Institucional de la Calidad (CIC), Comité de TIC, Comité Mixto, Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p> <p>Plataforma ESGinnoval para procesos, Laserfiche Form. y Laserfiche Client.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico 2021-2024/ Seguimiento a Planes Operativos 2022, 2023 y 2024. 2. Memorándum o correo electrónico de conformación de los comités/ Reuniones del Comité Institucional de la Calidad (CIC) y demás comités/ Reuniones de lluvias de ideas para solucionar no conformidades. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>3. Plataformas tecnológicas: Laserficher e ESGInnova/ Mapa de procesos.</p> <p>La CNE cuenta con los canales necesarios de difusión a nivel interno y externo. Mantener una comunicación con los colaboradores y los grupos de interés para la CNE, es un tema de mucha importancia, a estos fines cuenta con los canales necesarios de difusión como son: la herramienta del correo electrónico (Outlook), murales informativos en cada una de nuestras instalaciones, así como manejo de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.</p> <p>También los colaboradores reciben la síntesis diaria en sus correos electrónicos y la página web contiene información disponible y actualizada a disposición de todos los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación Interna/ Síntesis Diaria/ Calidad en la Gestión te informa/ Varios Outlook. 2. Carpetas compartidas. 3. Pantalla Página Web CNE/ Interacción redes sociales/ Notas de prensa/ Murales/ Carnet de los empleados. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2015 la CNE sustenta el compromiso de los líderes hacia la mejora y la innovación, ya que todas las acciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>están enfocadas en fortalecer la prestación de los servicios y los procesos...</p> <p>la CNE fue galardonada dentro del marco de la premiación al Premio Nacional de la Calidad organizado por el MAP, logrando alcanzar la mayor premiación de una institución pública que es el Gran Premio Nacional a la Calidad.</p> <p>La alta dirección se reúne cada 6 meses, con el objetivo de evaluar el desempeño de los procesos y determinar las mejoras necesarias para fortalecer la institución. Estas reuniones se realizan con la presencia del director ejecutivo quien se encarga de establecer y consensuar con los responsables de los procesos el cumplimiento de las oportunidades de mejoras detectadas.</p> <p>Actualmente todos nuestros servicios están disponibles para los clientes de forma online. Vale resaltar que este proyecto inició con tan solo dos servicios, por lo que se puede evidenciar la mejora continua.</p> <p>Desde el año 2018, se viene implementando la Ventanilla Única para Energía, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, donde los clientes Pueden realizar las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Importación, a través de una sola plataforma, la CNE y Pro-Dominicana establecieron un acuerdo para impulsar Ventanilla Única de Inversión a los fines de facilitar los procesos y desarrollar de forma</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>exitosa la ventanilla de inversión para el sector de la energía renovable.</p> <p>También trabajan el resultado de las auditorías internas y externas donde se subsanan las No conformidades y se implementan los planes de mejora.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificaciones ISO 9001:2015/ Premiaciones del Premio Nacional a la Calidad. 2. Proyecto Ventanilla Única Incentivos/ Concesiones. Gestión de riesgo a los procesos FMEA. 3. Revisión por la Dirección 2022, 2023 y 2024/ Resultados Auditorías internas 2022, 2023 y 2024/ Plan de Mejora Auditorías 2022, 2023 y 2024. <p>La CNE utiliza estrategias de comunicación eficientes para que los empleados y los grupos de interés reciban la información sobre iniciativas del cambio, por lo que cuenta con las herramientas creadas para estos fines.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Notas de Prensa publicadas, medios impresos y digitales. 2. Interacción en las redes Sociales. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	3. Participación en medios/ Boletín informativo “Que hacemos? / Comunicación Interna 2024/ Print screen grupo WhatsApp CNE.	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Desde la Dirección Ejecutiva se predica con el ejemplo, a través de las actividades que se realizan con la participación de los colaboradores de la Institución y el director ejecutivo, donde el personal de todos los niveles, tienen la oportunidad de expresar abiertamente como se sienten en sus áreas de trabajo y a la vez proponer mejoras para un mejor desempeño. También se mantiene una cultura de puertas abiertas, donde los colaboradores tienen acceso a sus superiores y al director ejecutivo en caso de que requieran tratar un tema de su interés.</p> <p>Los colaboradores también participan brindando apoyo en jornadas de labor social tales como: reforestación, Motívate a Donar. Adicional a esto se imparten las charlas de ahorro y eficiencia energética.</p> <p>También se predica con el ejemplo con la instalación del Sistema Fotovoltaico (paneles solares), que tiene el edificio de la CNE y la donación a través de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>División de Apoyo a la Ejecución de Proyectos Especiales de dos (2) sistemas completos de generación de energía eléctrica fotovoltaica al Santuario Virgen de Schoenstatt, movimiento apostólico que tiene su sede en la comunidad de La Victoria, ubicada al Norte de la ciudad de Santo Domingo. El santuario actualmente dirigido por la Madre Lourdes Javier es una entidad religiosa establecida en el país desde 1972 que ofrece retiros espirituales a distintas organizaciones dentro y fuera de la iglesia católica, también presta diversos servicios a la comunidad de La Victoria, por lo que, debido a sus diversas operaciones diarias, tiene gastos altos por concepto de facturación de energía. Con la integración del santuario dentro del programa de medición neta, para ayudar a la reducción de la factura eléctrica, la CNE ha proporcionado ahorros para mejorar sus operaciones y servicios.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria y fotos “Jornada de Reforestación/ ofrendas florales” / Actividades con el director ejecutivo. 2. Fotos Sistema Fotovoltaico CNE. 3. Fotos donación del Sistema Fotovoltaico al Santuario Virgen de Schoenstatt. 4. Correos informando al personal sobre diversos temas. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Las actividades con el director ejecutivo forman parte de una cultura de liderazgo y estos encuentros se convierten en un pilar en nuestra organización, porque los mismos sirven para promover la confianza mutua, apertura y el respeto entre los diferentes niveles (colaboradores, mandos medios y directivos. Esto es así porque estos encuentros se manifiestan en un ambiente de diálogo participativo y constructivo, esto ha influido a que la comunicación positiva sea constante y primordial para la solución de problemas y la toma de acciones que conlleven a la mejora continua. Al ser un espacio de diálogo abierto, se abordan todos los temas, incluyen las necesidades individuales del personal presente, ya que sin ningún tipo de discriminación participaran desde el área de servicios generales, hasta los niveles directivos, con los mismos derechos de expresión y consulta.</p> <p>Se evidencia en;</p> <p>I. Actividades con los colaboradores de la Institución y el director ejecutivo.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En la CNE se mantiene una comunicación constante con todos los colaboradores sobre temas que le son de su interés de acuerdo con sus responsabilidades a través del Outlook, reuniones internas, en las reuniones con los colaboradores de la institución en presencia del director”.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>La organización también promueve las actividades de integración, donde se aprovecha para compartir opiniones, experiencias y se estrechan los lazos entre los colaboradores, por ejemplo, en el día de la amistad, se realizan intercambios de mensajes y presentes a través del concepto de Comparte un Mensaje de Amistad” también para el día internacional de la mujer, se realizan encuentros, un árbol de reconocimiento para colocar mensajes y se regalan rosas, como una forma de hacer una distinción al personal femenino en su día.</p> <p>Se realizan encuentros llamados “conoce tu CNE”, donde los encargados realizan un conversatorio con el personal donde abarcan temas relacionados al funcionamiento de las diferentes actividades y servicios que brinda la organización.</p> <p>En la página web contamos con una barra lateral que sirve de ayuda para personas especiales dándole mayor accesibilidad a la hora de navegar por nuestra página Web, el objetivo es darle mayor accesibilidad a la hora de navegar a aquellas personas que tienen limitaciones.</p> <p>También existe una Gestión humana en lo que tiene que ver con la capacitación del personal fomentando la igualdad de oportunidades, ya que en base a las necesidades que tengan los colaboradores a nivel de formación, se cubren las brechas existentes, de tal manera que puedan desempeñar sus funciones con el conocimiento necesario y ofrecer resultados positivos para la organización.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La CNE cuenta con el Comité de Equidad de Género, que se reúne periódicamente, a los fines de evaluar la situación de la organización en cuanto al personal femenino y masculino, así como la programación de charlas, siempre con el objetivo de combatir cualquier tipo de discriminación que pueda existir.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correos relacionados al Buzón de la amistad/ Reuniones del comité de Equidad de Género. Charla Acoso Laboral, Actividad del Día Internacional para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer. 2. Print Scream Página Web donde se visualiza la herramienta de accesibilidad. 3. Síntesis diaria de noticias enviadas por correo electrónico/ Fotos murales informativos/ Actividades de los colaboradores de la institución y el director/ Correos Gestión de la Calidad Te Informa. <p>La Dirección Ejecutiva promueve el trabajo en equipo, y tiene como prioridad apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, en ese sentido constantemente el personal es capacitado tomando en cuenta las tareas que tiene bajo su responsabilidad para que pueda realizar un mejor trabajo, de igual manera se le dan las herramientas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>necesarias y los recursos adecuados que necesita tener disponible en su área.</p> <p>Cada año se aplican las encuestas de grupos de interés interno y de clima laboral, con el propósito de intervenir puntual y oportunamente en las necesidades del personal y garantizar así la atención a esas necesidades y por ende su satisfacción.</p> <p>Se les conceden permisos especiales para que puedan estudiar y/o realizar algún tipo de capacitación que requiera su realización dentro del horario laboral.</p> <p>El personal es escuchado en las actividades que se realizan con la presencia del director ejecutivo y se toman en cuenta sus necesidades para la consecución de los objetivos de la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de capacitación 2022, 2023 y 2024/ Encuesta de Clima Laboral / Relación de permisos Especiales, Estudios y Lactancia 2022, 2023 y 2024. 2. Resultados de las actividades con los colaboradores de la institución y el director ejecutivo/ Comunicación de transporte y almuerzo para el Personal/ Solicitud y entrega material gastable. 3. Seguimiento Plan Estratégico 2023/ Seguimientos a Planes operativos 2024. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía cuenta con las condiciones necesarias para la delegación de responsabilidades, atendiendo a las capacidades y competencias de los empleados, incluyendo la rendición de cuentas del trabajo realizado. Son facilitados los recursos necesarios para cuidar las condiciones de salud y descanso.</p> <p>Se realiza la rendición de cuentas anual a través de la memoria que contiene todos los resultados de las áreas procesos, igual en las reuniones de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad. Cuando un personal sale de la institución, se delega la responsabilidad en otros que tengan las competencias de tal forma que los procesos continúen desarrollándose normalmente.</p> <p>También se realizan las reuniones de seguimiento de los planes operativos para saber el estatus de los proyectos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mapa de procesos ISO 9001:2015/ Informes reuniones Revisión por la Dirección 2022, 2023 y 2024. 2. Plan de mejora de clima laboral (FO DRH 033) 2023 y 2024. 3. Plan operativo 2022, 2023 y 2024/ Memoria Institucional 2023/ Correos internos y/o cartas de delegación de responsabilidades. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La organización, como parte del compromiso de promover una cultura de aprendizaje y animarles a desarrollar sus competencias, ha asumido en la planificación estratégica 2021-2024 el objetivo específicos de “fortalecer la institucionalidad y capacidad técnica y personal de la organización”, en ese sentido da cumplimiento cada año al Plan Anual de Capacitación, producto de una consulta con las áreas para saber sus necesidades, siempre con el objetivo de promover la continua capacitación de los servidores públicos para dotarles de las competencias requeridas.</p> <p>También se les facilitan la obtención de Becas para realizar maestrías y especialidades y se promueven capacitaciones específicas por correo internos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correos necesidades de capacitación: 2022, 2023 y 2024/ Capacitaciones a todo el personal de la institución/ Correos invitación cursos 2022, 2023 y 2024. 2. Promociones del personal de la CNE/ Plan de capacitación 2022, 2023 y 2024. 3. Cobertura de estudios becas maestrías 2022, 2023 y 2024. 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La organización cuenta con una Política de Incentivos y Reconocimientos”, también el personal recibe varios bonos, tales como: Bono Especial por Calidad en el Servicio, bonos especiales por el día</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de las madres, los padres y secretarias, bono escolar entre otros.</p> <p>El reconocimiento por el trabajo en equipo se maneja por mensajes de felicitamos a través del Outlook, donde se reconoce la importancia de trabajar juntos, se realizan compartir y brindis que fortalecen la integración del personal. Se reconocen los empleados del año.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Incentivos y Reconocimientos/ Reconocimientos a los colaboradores del año. 2. Fotos de celebraciones de brindis y correos de felicitaciones por logros. 3. Plan de Reconocimientos: Bonos establecidos durante el año para el personal. 	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales</p>	<p>Como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, cada año se realiza un levantamiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, las cuales se analizan y monitorean, siempre con la intención de mantener un acercamiento con ellos para saber cuáles son sus necesidades, en ese</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>sentido se les remite un formulario que deben completar para conocer sus necesidades y expectativas, ante las atribuciones legales de la CNE.</p> <p>De igual manera está establecido que cada 6 meses se realizan las encuestas de satisfacción al cliente externo, se prepara un informe y se les da seguimiento a los comentarios y/o sugerencias que surgen de ellos. Estos resultados son compartidos con toda la organización a través de la plataforma de ESGinnova.</p> <p>El director ejecutivo mantiene una agenda muy activa realizando reuniones y encuentros con los grupos de interés y personalidades de donde salen acciones y acuerdos para beneficio de la CNE.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Remisión de Formularios a los grupos de interés sobre sus necesidades y expectativas/ Recepción de Formularios (completos) de necesidades y expectativas por parte de los grupos de interés. 2. Listado de Grupos de Interés de la Comisión Nacional de Energía. 3. Respuesta a comentarios y/o sugerencias del cliente externo, surgidos de las encuestas semestrales de satisfacción. <p>La naturaleza jurídica de la CNE es analizar, elaborar y recomendar políticas públicas para mejorar el sector energético del país. La Ley establece como atribución la de trazar la política energética del país.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>En ese sentido se reúnen periódicamente el directorio de la CNE, que está conformado por: el ministro de Energía y Minas, ministro de Economía Planificación y Desarrollo, ministro de Hacienda, ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ministro de Industria y Comercio, y el director ejecutivo de la CNE que funge como Secretario del Directorio.</p> <p>I. Evidencias de reuniones del Directorio.</p> <p>La organización cuenta con el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en este ya se encuentran identificadas las políticas públicas relevantes para la organización y su incorporación a la gestión.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 2. Estrategia Nacional de Desarrollo. 3. Plan Nacional Plurianual del Sector Público. <p>La organización trabajo su Plan Estratégico Institucional para el periodo 2021-2024 alineada a la Estrategia Nacional de Desarrollo y tomando en cuenta los mandatos del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, alineado a las políticas públicas.</p> <p>Cada año como parte del plan de trabajo anual, se prepara juntamente con los responsables de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>procesos los proyectos de la parte operativa de la organización, tomando en cuenta los recursos necesarios que den respuesta a los objetivos y metas de los productos y servicios que ofrecemos.</p> <p>Cada año se prepara el Plan Anual de Compras que contempla todas las compras e inversiones a nivel general en los que incurre la organización para fines de ejecutar las funciones que le son otorgadas por la Ley 125-01 y 57-07.</p> <p>El mismo Sistema de Gestión de la Calidad con el que cuenta la organización, se encarga de manera clara y transparente de lograr los objetivos, requisitos, metas, productos y servicios, ya que este Sistema está certificado bajo los estándares internacionales de la Norma ISO 9001:2015 enfocado siempre en la mejora continua.</p> <p>También contamos con nuestra Carta Compromiso al Ciudadano donde están validados los cumplimientos mediante resolución del Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 2. Plan Anual de Compras /2022-2023 y 2024/ Ejecución presupuestaria. 3. Estrategia Nacional de Desarrollo/ Ley 57-07de Energías Renovables/ Ley 125-01 de Electricidad/ Ley No. 100-13 Ministerio de Energía y Minas/ Ley No. 449-06 sobre 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>compras/ Carta Compromiso al Ciudadano/Guía de Servicios CNE.</p> <p>La CNE cuenta con un Directorio, en virtud de esto se realizan reuniones periódicas, de estos encuentros salen como resultados decisiones de mucha importancia para el desarrollo de la organización y del país, ya que participan representantes del Ministerio de Energía y Minas, Economía Planificación y Desarrollo, Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Industria y Comercio y el Ministerio de Hacienda y el director ejecutivo de la CNE que funge como Secretario del Directorio.</p> <p>La organización mantiene una gran apertura a recibir y colaborar con diferentes grupos de interés, un ejemplo de esto es la reunión efectuada entre el director ejecutivo de la Comisión Nacional de Energía (CNE), Edward Veras, y los prominentes líderes internacionales del sector en el evento Europe Future Energy Summit, realizado en Madrid, para promover la transición energética en Latinoamérica y España, el director ejecutivo también aprovechó la oportunidad para sostener diversas reuniones con técnicos de Acciona, una empresa líder en desarrollo y gestión de soluciones sostenibles de infraestructuras, especialmente en el ámbito de la energía renovable. Procedieron a visitar la planta de producción de Hidrógeno Verde en Mallorca, donde destacaron el importante avance hacia un desarrollo sostenible, Además, el director</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>sostuvo un encuentro de acercamiento con Rafael Mateo y Luis Ignacio Escartín, CEO y VP de Acciona en España, donde los directivos resaltaron su interés en la República Dominicana y presentaron un ambicioso plan de inversión de más de 300 millones de dólares para el país, en vista de que Acciona es una empresa que tiene como enfoque trascender en los intereses económicos y busca invertir en proyectos que contribuyan a mejorar el mundo y promover un desarrollo sostenible.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de acuerdos y alianzas interinstitucionales. 2. Actas y lista de asistencia del Directorio. 3. Publicación Redes Sociales de la Participación de la CNE en el evento Europe Future Energy Summit. <p>Los altos funcionarios participan en diferentes eventos de empresas y organizaciones relacionadas al sector eléctrico, entre otras. Dentro de estas actividades podemos mencionar la participación de los señores Ricardo Guerrero, director Eléctrico y Yeulis Rivas, director de Fuentes Alternas y Uso Racional de Energía de la CNE, en el evento de la Comisión de Integración Energética Regional CIER, correspondiente a la 58ª edición de la Reunión de Altos Ejecutivos RAE, efectuada en Brasil, con fines de dar exposiciones, entrevistas y grandes debates sobre los desafíos de la integración energética en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>América Latina y el Caribe, Marcos regulatorios y regulación como facilitadores del comercio internacional de energía, el impacto de la transición Energética para el negocio de la distribución de energía, entre otros temas de interés. La CNE estuvo presente en la 4ta edición de Energyyear Caribe 2023, con el panel “Seguridad jurídica, planificación y crecimiento de las energías renovables en RD”, el cual conto con las intervenciones el señor Orlando Fernandez, Director Jurídico, la señora Andi Almanzar, encargada de Incentivos, Jesualdo Jiménez, encargado de la División de Estudios y Gestión de la Expansión Eléctrica, Wilfredo Tineo, encargado de la División Energía Renovable, bajo la moderación de Jesús Castillo, Oficial de Cumplimiento Normativo, este evento conto con destacados líderes del sector energía, a nivel nacional e internacional, para intercambiar ideas y dialogar sobre el compromiso con el proceso de descarbonización y transición segura hacia fuentes de energía más renovables.</p> <p>En el Congreso “Camina hacia la Carbono Neutralidad” realizado por el Proyecto de Transición Energética en RD, técnicos de la CNE, como la señora Ángela González, encargada de la División de Planificación Energética, Vladimir Santos, encargado de la División Mercado Eléctrico y Regulación, el señor Wilfredo Tineo, encargado de la División de Energía Renovables, estuvieron en varios paneles, donde aportaron conocimientos sobre política y planificación energética, avances</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>regulatorios y la integración de energías renovables, estas intervenciones ofrecieron una visión integral de los retos y oportunidades en la transformación del panorama energético de la República Dominicana.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Publicación en las Redes Sociales de la participación de la CNE, en el evento 58ª edición de la Reunión de Altos Ejecutivos RAE. 2. Publicación Redes Sociales de la Participación de la CNE en la 4ta edición de Energyyear Caribe 2023. 3. Publicación Redes Sociales de la Participación de la CNE, en el Congreso “Camina hacia la Carbono Neutralidad” 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La organización promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento, a través del desarrollo del marketing utilizando las redes sociales y demás canales informativos, para comunicar acerca de temas que resultan de mucha importancia para nuestros grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Publicación en Instagram de la participación del director ejecutivo CNE en el programa Radial Matutino “A Diario” sentido 89.3 FM/ Publicación en Instagram de la 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	participación del director ejecutivo en el programa “Diálogo Urgente”. 2. Publicación en Instagram de la serie “Conoce la CNE” donde se puede ver el trabajo diario de los colaboradores de la Institución desde las diferentes áreas que la conforman. 3. Publicación en Instagram Plan Energético Nacional 2022-2036. 4. Publicación Instagram sobre “El Día Mundial de la Eficiencia Energética”.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>La organización realiza de forma periódica el análisis de contexto (FODA), donde se evalúa el entorno externo, con la finalidad de dar el debido seguimiento a las variables que influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Estos objetivos estratégicos están alineados a las funciones establecidas en la normativa que rige a la institución, nuevos lineamientos gubernamentales y los objetivos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis FODA/ Planificación Estratégica 2021-2024/ Objetivos Estratégicos. 2. Alineamiento Estratégico Superior. 3. Estrategia Nacional de Desarrollo (END)/ Productos MEPYD. <p>La organización a través de las diferentes direcciones y departamentos identifica anualmente todos los grupos de interés y a la vez contempla lo que estos esperan de la organización.</p> <p>A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, la CNE realiza un análisis de relevancia de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, considerando factores de influencia e impacto de estas en la organización y la posible estrategia para mantener satisfecho a los mismos. Para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se les remite cuestionarios que contienen informaciones a consultar tanto para los grupos de interés externos e internos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correo a las áreas, para la revisión y actualización de Grupo de Interés y Clientes 2024. 2. Registro de Necesidades y Expectativas Grupos de Interés Externo e Interno. 3. Registro de Matriz de Partes Interesadas, Identificación, Necesidades y Expectativas (FO DPD 013). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>En el proceso de actualización del PEI 2021-2024, se tomaron en cuenta las distintas reformas del sector público, así como también los nuevos lineamientos gubernamentales relacionados al sector, por lo que la organización ha definido sus estrategias y objetivos en base a estos. Estas informaciones se toman en consideración para su inclusión en los proyectos de los planes operativos institucionales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de alineación Estratégica institucional/ Informe Anual PEI y POA 2024. 2. Premisas y Diagnóstico del sector en el Plan Estratégico Institucional. / Ejes y Objetivos Estratégicos en el Plan Estratégico. 3. Régimen Económico. <p>La organización realiza un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a través de un análisis FODA. La CNE anualmente implementa el análisis FODA y de esta manera implementa las mejoras que resulten de este análisis.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis FODA. 2. Matriz de Riesgos y Oportunidades del Entorno (FO DPD 014). 	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Para definir los objetivos estratégicos, la organización toma en cuenta el pensamiento estratégico. Los planes operativos anuales se formulan en función de los objetivos del PEI, lineamientos y las prioridades definidas por la institución.</p> <p>La organización ha identificado los riesgos y oportunidades del entorno, de sus procesos y ha tomado las acciones correspondientes para la mitigación de estos, tarea que ayuda asegurar el logro de los objetivos, basado en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 2. POA 2024. 3. Matriz de Riesgos y Oportunidades del Entorno/ Matriz de Gestión de Riesgos. <p>La organización involucra cada año a sus grupos de interés identificados, a través de la recopilación de sus necesidades y expectativas, las cuales se analizan y son utilizadas para la formulación de los planes operativos anuales y su vinculación al Plan Estratégico.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de Recopilación de las Necesidades y Expectativas 2024. 2. Plan Estratégico 2021-2024. 3. POA 2024. <p>La CNE en sus estrategia y objetivos organizacionales, ha integrado aspectos de responsabilidad social, desarrollando un programa de concientización de uso racional y eficiente de la energía, el cual está dirigido a las escuelas, colegios, universidades, y público en general, aplicando así a todas las organizaciones que requieran y puedan verse beneficiadas con la formación en eficiencia energética y uso racional de la energía.</p> <p>El director ejecutivo de la CNE, el señor Edward Veras junto al viceministro de Energía, Rafael Gómez del Giudice, participaron en representación del país en la firma junto a 13 países latinoamericanos un acuerdo para “la Implementación del sistema de certificación de hidrógeno limpio y de bajas emisiones y sus derivados para Latinoamérica y el Caribe”, a fin de enfrentar el desafío global del cambio climático y avanzar hacia una economía más limpia y sostenible. Esta iniciativa, que busca certificar el origen y la sostenibilidad del hidrógeno producido para contribuir a reducir las emisiones de gases invernadero y descarbonizar la economía en el mercado interregional e internacional, está basada</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>en propuestas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y se dio mediante la referida firma.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional (Eje Estratégico 4). 2. Fotografías de actividades sobre responsabilidad social/ Evaluación de jornadas de concientización de uso racional y eficiente de energía. 3. Nota de Prensa firma de Acuerdo RD enfrentará cambio climático con certificación hidrógeno/ Publicación Instagram sobre el programa de Charlas Difusión Energética. <p>La CNE certifica la disponibilidad de los recursos para desarrollar las estrategias de la institución a través de su Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y el Presupuesto Institucional conforme a los lineamientos establecidos en el Decreto 15-17, determina y asegura la disponibilidad de los recursos e insumos identificados en los Planes Operativos de la institución.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resumen POA 2024/ Ejemplo POA con presupuesto. 2. PACC 2024. 3. Presupuesto 2024. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La organización cuenta con un Plan Estratégico Institucional, el cual contiene las prioridades de la institución para el período 2021-2024, el cual se ha traducido en los planes operativos anuales y los diversos proyectos acordes con la estructura organizativa aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>La CNE cuenta con políticas y procedimientos, los cuales son actualizados según la necesidad de mejora que se detecten.</p> <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 2. Resolución MAP de aprobación Estructura Organizativa/ Estructura Organizativa. 3. Procedimiento Gestión de Planificación Estratégica Institucional (PR DPD 001) / POA 2024. <p>La CNE dispone de un Plan Operativo Anual 2024, el cual contiene los productos y servicios, los cuales están debidamente identificados y definidos por</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>áreas y responsables de la realización de las actividades.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POA 2024/ Informe de Seguimiento POA 2023/ 2024. 2. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 3. Resultados Indicadores Procesos. 4. Informes de seguimiento del Plan Estratégico 2024. <p>La organización a través de la División de Calidad en la Gestión formuló la matriz de comunicación interna y externa, que contiene los aspectos a comunicar, periodo en que se comunica, receptores de la información, los medios de comunicación y los responsables de comunicar.</p> <p>Adicional a esto el personal de la institución tiene acceso virtualmente a carpetas públicas compartidas en donde se encuentran los planes y programas de la institución.</p> <p>Además, mediante el correo interno se manejan comunicaciones e informaciones: “Que Estamos haciendo”, “Calidad en la Gestión te informa”. “Síntesis Diaria Informativa”, entre otras.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Matriz de Comunicación Interna y Externa. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Print Screen publicación PEI, en la página Web de la CNE. 3. Correos de comunicación interna (calidad te informa, ¿Qué estamos haciendo?) <p>La organización cuenta con el Sistema de gestión de la Calidad que mantiene una planificación semestral de los métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización, a estos fines se realizan las reuniones de revisión por la dirección, donde participa el director ejecutivo y le da un seguimiento directo con la alta gerencia.</p> <p>CNE, a través de los planes operativos anuales, todas las áreas de la institución planifican su operatividad, tareas y proyectos a ejecutar cada año, identificando sus indicadores y metas a alcanzar correspondientes. Estos planes operativos, tienen un monitoreo trimestral donde podemos evaluar su nivel de avance de los planes de cada área.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Operativo Anual 2023 y 2024 e informes. 2. Plan estratégico Institucional 2021-2024. 3. Listas de asistencia revisión de indicadores SGC/ Presentación revisión por la dirección e Informe 2024. 	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La CNE ha implementado la herramienta Office 365, la cual nos permite tener acceso a todos los programas y trabajar en tiempo real.</p> <p>Además, nos permite trabajar los documentos de forma simultánea y remota, mayor capacidad de almacenamiento de los correos electrónicos, y en la nube nos brinda una serie de herramientas adicionales para una mejor productividad y se actualiza de forma frecuente. Todas estas funciones resultan en un uso más eficiente de estas herramientas.</p> <p>Se ha implementado una base de datos para los colaboradores internos donde se encuentran disponibles las capacitaciones realizadas por institución. Adicional a esto la organización implementó la automatización del servicio de Certificación de Equipos para el Programa de Medición Neta, dicha innovación consiste en la disponibilidad inmediata de la certificación solicitada a través de la página web, si ya el equipo en cuestión fue certificado previamente, con esta mejora del servicio se impacta directamente a la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuentas de Usuarios/ Microsoft Office. 2. Instructivo Para Realizar La Solicitud Automática Del Servicio De Certificación 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>De Equipos Para Ser Incorporados Al Programa De Medición Neta.</p> <p>La CNE como parte de la innovación y la gestión del conocimiento cuenta con una carpeta pública denominada "Gestión del Conocimiento" donde se almacenan las capacitaciones, talleres, charlas y conferencias que impactan directamente los procesos de la organización. Adicionalmente a esto la institución participa continuamente en benchmarking/benchlearning, con la finalidad de transmitir o recibir conocimientos que sirvan de canal para la mejora continua de los procesos de la organización. como ejemplo de esto, el Benchmarking entre CNE y el Departamento Aeroportuario con el objetivo de adquirir conocimientos sobre buenas prácticas en la implementación de la norma ISO 37001:2016 Sobre Sistemas de Gestión Antisoborno.</p> <p>La organización en miras de seguir innovando acordó trabajar con Pro-dominicana la creación de la "Ventanilla Única de Energía Renovable en República Dominicana".</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Print Screen Carpeta Publica "Gestión del Conocimiento". 2. Beanchlearning y Benckmarking entre CNE y Departamento Aeroportuario para la Implementación de la norma ISO 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/</p>	<p>37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno,</p> <p>3. Acuerdo del Proyecto Burocracia Cero “Ventanilla Única de Energía Renovable en República Dominicana”.</p> <p>La organización puso en funcionamiento recientemente y se mantiene actualizando la herramienta “Atlas Energético” de cara al presente año 2024. Esta aplicación es un compendio de herramientas histórico-descriptivas que tiene como primer insumo el “Mapa de la Demanda Eléctrica Nacional”. Este mapa muestra el consumo de energía por provincia de la República Dominicana desde el 2015 hasta la actualidad. Además, permite filtrar el consumo de energía por año, por agente consumidor y por clase de consumidor, logrando realizar consultas más precisas. Esta herramienta está diseñada con la intención de que sea una fuente para consultas, visualización de históricos e información detallada de la demanda de energía eléctrica del país.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. https://www.cne.gob.do/atlas_energetico/mapa_demanda_electrica.php.</p> <p>Con el Sistema de Información Geográfica, los empleados en todos en todos los niveles generan ideas creativas para explorar e investigar los datos relevantes a incluir en el Mapa Energético Nacional,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>que permite la consulta y análisis de toda la información energética disponible de República Dominicana. Las ideas de otros grupos de interés para estos fines son recogidas a través de los cuestionarios de consulta, donde se les pide proponer innovaciones que respaldan la exploración y la investigación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de Información Geográfica (mapa). 2. Formularios Grupos de Interés. <p>La organización asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de los compromisos planificados.</p> <p>Dentro de la Estructura Programática del Presupuesto de la CNE se evidencia la disponibilidad de recursos para el logro de las metas establecidas en el POA, así como para el pago de los compromisos fijos institucionales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto de la CNE 2024. 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La organización planifica anualmente las necesidades de Gestión Humana, de acuerdo con lo requerido, para de tal manera poder cumplir con los objetivos institucionales. Adicional a esto la institución cuenta con una metodología probada de selección y reclutamiento de personal, donde al momento de presentarse la necesidad de cubrir una plaza, los candidatos son evaluados según los requisitos del puesto, las competencias necesarias y los estándares de calidad establecidos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación anual RR-HH. 2. Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal PR DRH 003. 3. Reglamento Interno de departamento de Gestión Humana MN-DRH-002. <p>La organización a través del departamento de Gestión humana elabora su plan operativo anual acorde al plan estratégico institucional. Además, cuenta con el reglamento interno de la institución el cual tiene como objetivo establecer los principios, políticas, normas y procedimientos que regirán la Gestión Humana. La CNE práctica políticas de gestión que fomentan la flexibilidad de horarios y permisos, que se otorgan de acuerdo con cada caso. Contamos con un Procedimiento de Reclutamiento Selección e Inducción de Personal. La organización cuenta con un plan anual de capacitación, así como también la evaluación de desempeño anual donde se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>detectan las necesidades de mejora para cada empleado.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POA RR-HH/ Reglamento Interno de Gestión Humana MN-DRH-002/ 2. Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal PR DRH 003. 3. Relación Permisos Especiales, Estudios y Lactancia. 4. Plan Anual de Capacitación/ Registros de Evaluación de Desempeño. <p>La institución cuenta con diferentes Políticas internas de Gestión Humana mediante el cual se establecen Normas y Procedimientos que rigen el proceso de Administración de los salarios, beneficios y compensaciones, a fin de atraer, motivar y retener talento, manteniendo una consistencia (equidad) interna siendo competitivos con el mercado.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Inducción/Reglamento Interno de Gestión Humana/Política de Incentivos y Reconocimientos. 2. Relación de permisos de estudios, licencias y maternidad. 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito,</p>	<p>Las capacidades de los colaboradores de la CNE son las adecuadas de acuerdo con sus tareas y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de</p>	<p>responsabilidades asignadas, según lo establecido en el Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de personal.</p> <p>La organización elabora acuerdos de desempeño donde los supervisores inmediatos establecen tareas y responsabilidades de forma individual y estableciendo tiempos para el cumplimiento de las metas. El departamento de Gestión humana gestiona el plan de capacitación para desarrollar las competencias de los colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (PR DRH 003). 2. Acuerdos de desempeño. 3. Plan de Capacitación. <p>La organización cuenta con una política de reconocimiento con el objetivo de mejorar la productividad laboral, trabajo en equipo y fomentar una cultura de gestión basada en resultados.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Incentivos y Reconocimiento. 2. Comunicación de Pagos de bonos por desempeño. 3. Evaluación de Desempeño. <p>Con el objetivo de aplicar una política de género efectiva a favor de los colaboradores de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>organización, la CNE cuenta con un Comité de Equidad de Género, este se encarga de incentivar de manera proactiva la igualdad. A estos fines se reúne periódicamente y trabaja su plan de acción anual, con objetivos claramente definidos, acciones, indicadores de logros y responsables debidamente identificados.</p> <p>En este sentido organiza charlas, promueve la igualdad, resalta la importancia de la mujer en su día. También cuenta con una carpeta pública, “Unidad de Equidad de Género” donde se pone a disposición del personal, datos estadísticos desagregados por sexo, así como, programa de capacitación, composición del personal por género, política de escala salarial.</p> <p>Si bien el Comité de Equidad de Género de la institución ha evaluado la necesidad de promover carreras para las mujeres, se ha llegado a la conclusión de que esta necesidad en la CNE no es primordial, ya que en la actualidad existe Total de empleados de 320, de los cuales 167 son mujeres y 153 hombres.</p> <p>En las reuniones se ven y analizan las necesidades de los hombres y mujeres, por ejemplo, se ha decidido impartir entrenamiento de baloncesto, esto contribuye a que el personal comparta, se relaje y puede realizar un trabajo más eficiente.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Correos Sobre el Día de la Mujer. 2. Acta y lista de reunión Comité de Equidad Género. 3. Carpeta Pública “Unidad de Género” / Fotos Entrenamiento equipo baloncesto. 	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La organización identifica las capacidades y competencias de los colaboradores a través de la aplicación de las evaluaciones del desempeño y las competencias especificadas en el manual de cargos. Adicional a esto 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.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación de Desempeño. 2. Registro de Detección de Necesidades. 3. Plan de Desarrollo Individual 2024. <p>La institución cuenta con el proceso de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal, mediante el cual se procede a reclutar el personal idóneo, tomando en cuenta los requisitos de competencia solicitados en el puesto de trabajo, permitiendo a la institución cumplir con los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>principios establecidos en la Ley 16-92 del Código Laboral Dominicano.</p> <p>La CNE desarrolla un plan de capacitación para la realización de diferentes actividades formativas de acuerdo con la detección de necesidades emanadas de las diferentes áreas y solicitudes de formación recibidas en las evaluaciones del desempeño a nuestros colaboradores.</p> <p>Se evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal PR DRH 003. 2. Manual de Cargos Institucional (MN DRH 003) / Diccionario de Competencias Laborales. 3. Matriz de Competencia y Conocimientos (FO DRH 017) / Plan de Capacitación 2024. <p>La organización mantiene un plan de capacitación para el desarrollo de las competencias de los colaboradores. Con el objetivo de mantener una comunicación de doble vía sobre el desarrollo laboral, cada colaborador al momento de la evaluación del personal bajo su cargo realiza una entrevista con la finalidad de socializar las necesidades de formación que impacten de manera directa el desempeño de sus funciones. Por otro lado, cada 3 meses de impartidas las capacitaciones correspondientes, el personal de supervisión aplica la evaluación de eficacia, con el objetivo de medir el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>nivel de conocimiento adquirido y aplicado en dicha formación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Capacitación 2024. 2. Evaluación del Desempeño. 3. Evaluación de Eficacia Actividades Formativas. <p>La Comisión Nacional de Energía mantiene desde el año 2015 el programa de Competencia y Habilidades Directivas enfocado hacia los directores, encargados y mandos medios; a través de este programa la organización promueve el desarrollo eficiente del personal de mando, para perfeccionar habilidades gerenciales y de liderazgo, con la finalidad de lograr la sinergia necesaria en la atención a nuestros ciudadanos/clientes y el trato a sus supervisados.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Competencias y Habilidades Directivas. 2. Plan de Capacitación 2024. 3. Procedimiento de Capacitación y Desarrollo (PR DRH 001). <p>Para estimular el apoyo a nuestros colaboradores de nuevo ingreso, la Comisión Nacional de Energía a través del departamento de Gestión Humana dispone de la asignación de un tutor o mentor, que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>sirve como guía y apoyo necesario para la adaptación a la cultura organizacional y los procedimientos internos de la institución, conjuntamente con esta buena práctica, a los colaboradores de nuevo ingreso se le hace entrega del Reglamento Interno de Gestión Humana, Manual de Inducción y Código de Integridad de la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Inducción (MN DRH 001) / Registros de Reunión de Inducción (asignación de tutor). 2. Reglamento Interno de Gestión Humana. 3. Código de Integridad Institucional. <p>La organización a través de una efectiva Gestión Humana realiza un análisis de los objetivos individuales, con la finalidad de poder obtener una eficaz evaluación de desempeño; también cabe destacar la Escala salarial con sus correspondientes políticas de administración, la cual sirve como base para definir un sistema estructurado de promoción interna. La organización desde los últimos años cuenta con numerosos casos de movilidad interna, lo cual representa una verdadera motivación para nuestros colaboradores y los hace sentir comprometidos institucionalmente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Desarrollo Individual. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Política de Incentivos y Reconocimientos. 3. Promociones de Personal. 	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La organización pone a disposición de los colaboradores internos métodos modernos de formación que sirven para el aprovechamiento del tiempo y su comodidad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria Curso Taller (Online) «Power BI». 2. Convocatoria Curso Taller (Presencial) Auditor Interno: Norma ISO 37001 e ISO 37301. 3. Convocatoria Curso Taller (Online) Microsoft Project. 4. Convocatoria Curso Taller (Online) Diplomado «Planificación Estratégica Gubernamental». 5. Convocatoria Curso «Excel Avanzado». 6. Convocatoria: Charla «Comunicación Asertiva» <p>La Comisión Nacional de Energía a través del Departamento de Gestión Humana realizó una actividad formativa concerniente a la gestión de riesgos, con la finalidad de fortalecer el pensamiento basado en riesgo que la organización lleva a cabo en todos sus procesos. Para concientizar a los colaboradores en la prevención de posibles conflictos de interés la Dirección Jurídica impartió el conversatorio sobre “Prevención de Posibles</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por</p>	<p>Conflictos de Interés”, para comunicar la importancia de prevenir estas situaciones, ya que un conflicto de interés mal gestionado puede derivar en un posible acto de corrupción.</p> <p>La CNE trabaja en las medidas dispuestas por el Gobierno dominicano, mediante el decreto 36-21 a través del cual crea el Programa de Cumplimiento Regulatorio de las Contrataciones Públicas en la República Dominicana para controlar y transparentar la gestión en las instituciones pública. Para esto la organización inició el proceso de capacitaciones y certificaciones de auditores en las normas ISO 37001 y 37301 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno y Sistemas de Compliance a los fines de liderar procesos transparentes, orientados a mejorar los controles existentes y fortalecer la transparencia y la Integridad en la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación Gestión de Riesgo en el Plan de Capacitación. 2. Convocatoria Charla “Prevención de Posibles Conflictos de Interés”. 3. Lista de Asistencia Charla “Prevención de Posibles Conflictos de Interés”. <p>En la organización se evalúa el impacto de las formaciones planificadas desde el punto de vista del supervisor mediante la evaluación del Nivel de Eficacia alcanzado en el lugar de Trabajo, así como</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>de parte de los participantes, en lo relativo al desempeño o calidad de los facilitadores. Como mejora al proceso de evaluaciones de las formaciones, la organización realiza un análisis costo/beneficio de las capacitaciones cuyos montos superan los RD\$25,000.00 de matriculación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro Evaluaciones de Eficacia. 2. Procedimiento Capacitación y Desarrollo (PR DRH 001). 3. Análisis Costo-Beneficio de las Capacitaciones. 	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La organización como parte de su cultura interna promueve el dialogo, la motivación y la comunicación abierta para el trabajo en equipo de los colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades con el director ejecutivo. 2. Respuesta al Buzón de Quejas y Sugerencias del Cliente Interno. 3. Informaciones difundidas por Comunicación Interna/ Correos Informativos “Que Hacemos”. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La institución a través de la Dirección Ejecutiva trabaja para motivar un entorno que sirva para la aportación de ideas y sugerencias mediante las actividades entre los colaboradores y el director ejecutivo y los buzones de sugerencias colocados en todas las infraestructuras de la organización, los cuales sirven como canal para conocer las opiniones o sugerencias de los colaboradores internos que lleven a la mejora de la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades con el director ejecutivo. 2. Respuesta Buzón de Quejas y Sugerencias del Cliente Interno/ Fotos Buzones de Quejas y Sugerencias del Cliente Interno 3. Registros de Lluvias de ideas para tratar Análisis de Causa Raíz. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La organización mantiene el enfoque hacia el involucramiento de los colaboradores en cada proceso de la institución, este involucramiento lo podemos evidenciar por ejemplo en las conformaciones de los diferentes comités compuestos por personal de diferentes áreas. Adicional a esto podemos mencionar la participación de los colaboradores en los diferentes análisis de riesgos que se realizan en cada uno de los procesos de la organización.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conformación de los Comités Institucional de la Calidad (CIC), Compras y Contrataciones, Planificación y Unidad de Género de la CNE. 2. Registro de Asistencia Revisión de Riesgos a los procesos 2024/ Cronograma de Trabajo Gestión de Riesgos. 3. Registro de Análisis de Causa Raíz de Acciones Correctivas y Lluvias de Ideas. <p>La organización procura el acuerdo y consenso entre los directivos y colaboradores sobre los objetivos y la manera de consecución mediante los acuerdos de desempeño, en el cual se establecen los objetivos y metas que debe alcanzar el colaborador por mutuo acuerdo entre el supervisor o directivo y el supervisado.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de Desempeño. 2. Evaluación de Desempeño. <p>La Comisión Nacional de Energía por medio al procedimiento de Satisfacción al Cliente Interno, realiza una encuesta anual sobre el Clima Laboral de la organización para conocer las opiniones y el parecer de los colaboradores sobre diferentes dimensiones que impactan el ambiente laboral, los resultados arrojados de estas encuestas se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>socializan entre los colaboradores y se elabora un plan de mejora para tomar las acciones necesarias que indiquen los resultados de dicha encuesta.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Clima Laboral. 2. Resultados Encuesta Clima Laboral 2024/ Publicación Resultados Clima Laboral 2024. 3. Plan de mejora Encuesta Clima Laboral. <p>La organización presta atención permanente a las necesidades de los colaboradores en cuanto a la seguridad laboral y la salud, por otro lado, la CNE ha puesto a disposición del personal, una infraestructura adecuada para la realización de las diferentes funciones o tareas que se realizan en la organización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dispensario Médico CNE. Convocatoria: Invitación a charla «Prevención del Cáncer de Mama» / Convocatoria abierta: Charla «Uso Adecuado y Beneficios del Seguro de Salud» / Invitación Charla Abierta «La importancia de ejercitarse para prevenir enfermedades cardiovasculares». 2. Socialización Plan de Evacuación en Casos de Emergencias/Señalización de los sistemas de seguridad y de Control de Acceso. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La organización mantiene la armonía necesaria entre la vida personal y laboral de los empleados, ofreciendo permisos especiales para estudios donde los colaboradores tienen la posibilidad de participar en actividades formativas. Se mantiene en modalidad de teletrabajo el personal mayor de 60 años con condiciones especiales de salud.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación Interna/ Reglamento Interno de Gestión Humana. 2. Permisos de Estudios/ Permisos al Personal Para Disfrute del Día Libre por Motivos de su Cumpleaños. 3. Licencias de Maternidad y Paternidad/ Fotos de Actividades de Integración. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La alta dirección de la Comisión Nacional de Energía tiene el gran interés de atender las necesidades de los colaboradores que se encuentren en situaciones difíciles o discapacidad, por esta razón la organización cuenta con el procedimiento de Solicitud de Ayuda Económica por Casos Catastrófico, Deudas o Enfermedad PR DRH 005, el cual busca dar respuesta a cualquier necesidad que puedan enfrentar nuestros colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Solicitud de Ayuda Económica por Casos Catastrófico, Deudas o Enfermedad (PR DRH 005). 2. Ayudas a Empleados. <p>La organización proporciona planes de actividades deportivas conformando ligas deportivas, en donde nuestros colaboradores tienen la oportunidad de participar en eventos que resulten beneficiosos para su bienestar y la salud. En otro orden la institución otorga bonos por desempeño y metas cumplidas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos del Equipo de Baloncesto CNE. 2. Política de Incentivos y Reconocimientos. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores,</p>	<p>La CNE tiene identificados a sus socios claves de los diferentes sectores, estableciendo, desarrollando y gestionando relaciones a través de alianzas y acuerdos.</p> <p>A mediados del pasado año 2023, el director ejecutivo de la Comisión Nacional de Energía</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>sostuvo una reunión de acercamiento con el Rector de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), maestro Editrudis Beltrán Crisóstomo, para establecer un marco de cooperación que permitirá a la academia el desarrollo del plan de ahorro energético.</p> <p>Además, la CNE firmó un acuerdo de concesión definitiva con la empresa Generadora de Electricidad I. E. DR PROJECTS L, S.R.L., con fines de sumar 70 megavatios (MV) de energía limpia al sistema eléctrico nacional, al otorgar la concesión definitiva para la construcción del parque solar fotovoltaico “Peravia Solar II”, situado en Baní, Peravia.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lista de socios claves / partes interesadas. 2. Matriz de seguimiento de alianzas y acuerdos 2022-2024. 3. Catálogo y evaluación de proveedores/ Noticias página web. 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y</p>	<p>La CNE mantiene el desarrollo y gestión de acuerdos, identificando siempre las responsabilidades de cada socio en la gestión de alianzas y colaboraciones, en los que se incluye la responsabilidad social. Además, 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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>En lo referente a la responsabilidad, se mantienen los acuerdos que tienen que ver con aspectos para el mejoramiento de las condiciones de salud mediante la reducción del contacto con radiaciones ionizantes, la protección del medio ambiente con los proyectos de eficiencia energética y energías renovables, con lo cual contribuimos a mejorar la calidad de vida de los menos favorecidos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2022-2024. 2. Acuerdos CNE-SIUBEN / CNE-FEDA. <p>Con el objetivo de contribuir en la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos, la CNE define el rol y las responsabilidades con otras instituciones del sector público y privado, del sector energético, así como con diferentes niveles institucionales, en temas de salud, energía renovable, eficiencia energética y medio ambiente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de Seguimiento de Alianzas y Acuerdos 2022-2024. <p>La organización mantiene identificadas las necesidades de alianzas público-privadas a largo plazo, éstas se han desarrollado en el momento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>apropiado con la finalidad de dar un seguimiento oportuno a través de la matriz de necesidades de alianzas. Es importante destacar que esta matriz se mantiene en constante actualización.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Matriz de necesidades de alianzas 2022-2024. <p>La CNE se rige por la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios, por lo que, dando cumplimiento a dicha Ley, los proveedores son seleccionados aplicando los requerimientos que esta contiene, también se utiliza la Plataforma del Sistema Integral de Gestión Financiera (SIGEF) para su selección.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley de compras y contrataciones. 2. Plataforma SIGEF. 	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La organización utiliza varios medios para garantizar la transparencia mediante una política proactiva de información sobre su funcionamiento, procesos y servicios, por ejemplo, el programa “Difusión Programa de Eficiencia Energética y Uso Racional de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>la Energía”, a través de charlas educativas dirigidas al público en general, donde aprenden el uso adecuado de la energía con prácticas de ahorro que conllevan una significativa reducción en las facturas de los servicios básicos. En estas charlas impartidas tanto en instituciones públicas como privadas, se da a conocer la composición estructural, políticas institucionales y funcionamiento de la organización. Además, la CNE utiliza las redes sociales, a través de las cuales se responden las inquietudes de los interesados, se comparte información institucional, se promueven los valores, objetivos y misión de la institución.</p> <p>En la página web se encuentra cargada la Guía de Servicios, los usuarios pueden descargarla para tener información actualizada con la tarifa impositiva establecida para tales prestaciones. En adición a esto, a través de la página se pueden solicitar algunos servicios que ofrece la institución sin necesidad de dirigirse personalmente a la misma.</p> <p>Al mismo tiempo, la CNE junto a la Dirección General (DIGEIG) mantiene a disposición de los ciudadanos clientes el Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP), esto con el objetivo de que los ciudadanos puedan realizar sus solicitudes directamente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Charlas Programa de Difusión Energética. 2. Guía de servicios / Portal SAIP. 3. Página Web / Redes sociales. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La CNE incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes, así como sus representantes a través de los diversos canales de acceso que pueden utilizar para manifestar sus comentarios, quejas y/o sugerencias a la institución lo que es de utilidad para la organización en la toma de decisiones.</p> <p>Estos canales de acceso son: buzón de sugerencias, contenido de un formulario “Comentarios, Quejas y/o Sugerencias”, redes sociales, página web, se realizan encuestas y se hacen consultas a los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo 2022- 2024. 2. Formulario Comentarios, Quejas y/o Sugerencias/Formulario Grupos de Interés/ Página Web y redes sociales/Acta y lista de asistencia Comité de Calidad. 3. Encuesta de Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos 2024. <p>A través de la Mejora Continua que establece el Sistema de Gestión de la Calidad en el que se ha establecido el procedimiento de “Manejo de Quejas y Satisfacción del Cliente Externo” que define el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>marco de trabajo para recoger los comentarios, quejas y/o sugerencias de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Cada semana se retiran los formularios de los buzones y se le da un seguimiento oportuno en caso de que algún cliente se haya quejado, este procedimiento también establece la realización de las encuestas de satisfacción de cliente externo, la cual se realiza cada 6 meses con el objetivo de medir la percepción que tienen los clientes sobre los servicios que ofrece la institución a fin de mantener la mejora continua.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Manejo de Quejas y Satisfacción del Cliente Externo / Contacto Directo con Ciudadanos Clientes. 2. Informes de Encuestas de satisfacción 2022-2024. 3. Formularios buzones / Formulario Control de Quejas. <p>La CNE desarrolla una gestión eficaz de las expectativas a través de la Carta de Servicio o Carta Compromiso al Ciudadano, con el objetivo de que estos tengan a mano información de interés sobre la organización, así como las responsabilidades asumidas, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio enfocado al público en general. La Carta Compromiso se encuentra disponible en la página web y su cumplimiento es evaluado anualmente por el Ministerio de Administración Pública (MAP) a fin</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de validar su implementación, cabe destacar que en la evaluación anual correspondiente al período mayo 2023- abril 2024, logramos un nivel de cumplimiento del 99%.</p> <p>Además, la organización tiene a la disposición de todos los grupos de interés la “Guía de Servicios”, la cual se encuentra disponible en la página web, aquí se describe de manera detallada y específica los servicios ofrecidos por la institución, así como las tarifas, requisitos y plazos establecidos para los mismos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carta Compromiso al Ciudadano. 2. Guía de Servicios. 3. Sección Servicios Página Web. 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La Gestión Financiera de la Organización se mantiene alineada a los objetivos estratégicos trabajando los Planes Operativos anualmente, priorizando el destino de los recursos en función de los propósitos establecidos en los planes institucionales enmarcados bajo la Ley de Planificación e Inversión Pública No. 498-06 y la Estrategia Nacional de Desarrollo 1-12.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley 498-06, Ley I-12, Ley 423-06. 2. Presupuesto Institucional 2024. 3. Plan Operativo Departamento Financiero 2023-2024. 4. Procedimientos y Formularios Departamento Financiero. <p>La CNE evalúa los riesgos de las decisiones financieras de manera constante a través de la matriz de riesgo que se verifica de manera periódica. Además, cuenta con el Comité de Compras y Contrataciones el cual vela por la toma de decisiones financieras apropiadas para mantener un presupuesto equilibrado. Adicional a esto, la organización cuenta con la Unidad de Auditoría Interna (UAI) de la Contraloría General de la República, que tiene por objetivo analizar, supervisar y fiscalizar el buen uso de los fondos públicos, así como auditar todas las acciones relativas a los procesos financieros de la institución. También cuenta con el sistema SIGEF, en el que se mantienen racionalizadas las decisiones de la gestión financiera.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de riesgo Financiero / Registros y Actas de reuniones Comité de Compras y Contrataciones. 2. Documentos Unidad Auditoría Interna CNE. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>3. Plan Operativo Dirección Administrativa Financiera.</p> <p>La institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria a través de la elaboración anual del presupuesto institucional sobre la ejecución del gasto, el cual se mantiene monitoreado a través de los POA y de la plataforma del Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF). Otra manera de asegurar la transparencia es mediante el envío semestral de los Estados Financieros a la Dirección de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), de acuerdo con las normas de cierre emitidas por ellos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto Institucional 2024 y Ejecución del Gasto / Seguimiento POA. 2. Libramientos y trámites administrativos en SIGEF / Envío Estados Financieros Semestrales a DIGECOG. 3. Publicación Presupuesto y Ejecución en el Portal de Transparencia CNE. <p>La organización asegura con el Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF), el Sistema Financiero T-Stone y el Portal Transaccional del Estado, una gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema SIGEF/Sistema Tstone/Portal Transaccional del Estado. 2. Presupuesto Institucional 2024/ Revisiones del Gasto. 3. Certificaciones de Fondos. <p>La institución mantiene sus sistemas de planificación, control presupuestario y de costos, con la realización anual del Plan Estratégico vinculado a los Planes Operativos anuales. También realiza su Matriz de Cadena de Valor que incluye el Plan Plurianual, así como los Programas de presupuesto por proyectos, Plan Anual de Compras y Contrataciones, y Presupuestos Energéticos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de Cadena de Valor / Plan Anual de Compras y Contrataciones. 2. Plan Estratégico / Seguimiento Planes Operativos. 3. Programas de presupuesto por proyectos / Presupuestos Energéticos. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La CNE mantiene descentralizadas sus responsabilidades financieras delegadas a través de la División de Contabilidad, División de Presupuesto y División de Tesorería, así como el personal de Auditoría Interna. Cada una de estas áreas cuentan con un responsable de coordinar y dar seguimiento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de sus actividades internas. Cada responsable envía un informe detallado de las actividades realizadas al Director Administrativo Financiero, quien a su vez rinde informe al Director Ejecutivo, manteniendo de esta forma un control financiero centralizado.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura Organizativa Departamento Financiero / Estados financieros. 2. Manual de cargos. 3. Auditorías Internas. 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>	<p>Desde el año 2013 la organización tiene certificado el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001, como parte del cumplimiento de esta norma, se mantiene disponible la carpeta pública “Actualización de Conocimientos”, la cual contiene toda la documentación necesaria para que el personal se mantenga informado y pueda retroalimentarse de las formaciones que reciben los colaboradores. Otra carpeta pública compartida es “Biblioteca CNE” donde se cumple con los objetivos propuestos en el Plan Estratégico y con la identificación de las necesidades de los grupos de interés interno de tener un canal de comunicación directa sobre las informaciones y documentación actualizadas de la CNE. Todo lo anteriormente</p>	
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>mencionado está relacionado con los planes de capacitación que se realizan cada año desde el Departamento de Gestión Humana con el objetivo de trabajar las brechas existentes de los colaboradores.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carpeta Actualización de Conocimientos / Carpeta digital “Biblioteca CNE” / Documentación en Laserfiche. 2. Plan de Capacitación y su desarrollo/ Evaluaciones de capacitaciones. 3. Matriz de Competencias y Conocimiento FO DRH 017. <p>La organización garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente a través del Sistema de Gestión de la Calidad, los informes de actividades formativas y la carpeta “Actualización de Conocimientos”.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ESGinnova: Plataforma del Sistema de Gestión de la Calidad. 2. Carpeta Actualización de Conocimientos. <p>La transformación digital ha servido de provecho para aumentar el conocimiento de la organización, ya que los colaboradores tienen acceso a realizar Webinars y recibir diferentes formaciones a través</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>de videoconferencias y otras plataformas disponibles las cuales permiten potenciar sus habilidades digitales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Webinars. 2. Formaciones a través de videoconferencias. 3. Formaciones a través de plataformas autodidactas. <p>Las redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante se han establecido bajo el marco de los acuerdos con las universidades UASD e INTEC y con el Instituto de Formación Técnico Profesional INFOTEP, para cursos formativos.</p> <p>Actualmente la institución se encuentra en el proceso de implementación de la Norma ISO 37001 sobre Gestión Antisoborno, por lo que se realizó un análisis comparativo con EDESUR y el Ministerio de Industria y Comercio, donde se consultaron y analizaron las herramientas utilizadas por esta entidad durante la puesta en práctica de esta normativa a fin de obtener aportes creativos que nos ayuden en la puesta en funcionamiento de esta.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos UASD, INTEC y INFOTEP. 2. Curso formación integral sobre ciberseguridad. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>3. Correos de solicitud EDESUR y Ministerio de Industria y Comercio/Fotos.</p> <p>La organización monitorea la información y conocimiento a través del Procedimiento de “Capacitación y Desarrollo” el cual establece por requerimiento de la norma ISO 9001:2015 la elaboración y mantenimiento de la Matriz de Competencias y Conocimientos con una revisión periódica, así como el Plan de Capacitaciones realizado anualmente, la CNE asegura con esto su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Capacitación y Desarrollo (PR DRH 001). 2. Matriz de Competencias y Conocimiento FO DRH 017. 3. Detección de Necesidades de Capacitación/Plan de Capacitaciones. 	
<p>6) 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.</p>	<p>La CNE tiene disponible diferentes canales de comunicación directa sobre la documentación actualizada de la organización a fin de garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes, un ejemplo de esto son las carpetas públicas “Actualización de Conocimientos” y “Biblioteca CNE” cuyo objetivo es el de promover la transferencia de conocimiento.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Correo electrónico. 2. Carpetas públicas Actualización de Conocimientos y Biblioteca CNE. 3. INTRANET. <p>La Organización asegura el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y se presenta de forma sistemática y accesible para todos los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas con discapacidad, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web, donde las personas interesadas en consultas sobre los procesos, acceso a las informaciones de la institución o cualquier otra inquietud encuentren toda la información necesaria. Para facilitar la navegación de los usuarios, la página cuenta con barra lateral de accesibilidad lo que también facilita su uso a las personas con cierta discapacidad. El plan de trabajo y sus detalles se pone a disposición a través de la página web. • Las redes sociales (Twiter, Facebook, Instagram, Youtube), donde la organización tiene presencia activa, en las que se dan a conocer las informaciones más relevantes en relación con la razón de ser de la organización: entrevistas, servicios, horario, cursos, webinar, noticias, entre otros. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa, las cuales son publicadas en los diversos medios disponibles. • Buzones de sugerencias para los clientes internos y externos. <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página Web/ Portal Transparencia/ Portal Datos Abiertos/Redes Sociales. 2. Sección de Sugerencias en Página WEB/ Revista Visión Energética/ Acceso a la información página web. 3. Notas de prensa/ Buzón de sugerencias. <p>La CNE garantiza la información y el conocimiento clave de los empleados mediante el procedimiento de Capacitación y Desarrollo, el cual establece la forma de guardar y compartir la información a través de socializaciones y carpetas virtuales. Los documentos importantes que son manejados por el personal se encuentran disponibles en las carpetas virtuales, los encargados de áreas velan por su actualización.</p> <p>Además de esto, el Sistema de Gestión de la Calidad mantiene la documentación de los procesos y servicios que desarrolla la institución. Esto se refuerza a través de la transferencia de conocimientos adquiridos mediante actividades formativas (bechlearning interno) y la preservación de la información relevante en la carpeta pública “Actualización de Conocimientos”.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Estas informaciones se encuentran respaldadas en los servidores. Para garantizar la seguridad de las informaciones de estos, el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación realiza periódicamente el respaldo de la documentación de los servidores a través del procedimiento de Backup y Protección de la Información.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Capacitación y Desarrollo (PR DRH 001). 2. Servidores/Procedimiento Backup y Protección de la Información (PR DTI 002). 3. Documentos SGC (Plataforma ESGinnova). Ampliar en fase de visitas/ Matriz de Competencias y Conocimientos (FO DRH 017) / Carpeta Actualización de Conocimientos. 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La organización realiza anualmente un diseño en la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos con la puesta en marcha de la política de gestión de las tecnologías de la información y comunicación, cumpliendo la finalidad de garantizar la operación permanente de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>los procesos, asegurar la información institucional y velar por el adecuado mantenimiento de los componentes físicos y de software.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimientos, instructivos y formatos del Departamento Tecnología cargados en la plataforma ESGinnova. 2. Plataforma de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos. 3. Plan Operativo 2023 y 2024 Departamento Tecnología de la Información. <p>La implementación de la tecnología se planifica anualmente en el Plan Operativo Institucional, el que es monitorizado y evaluado trimestralmente en relación con el Plan Anual de Compras y Contrataciones que se deriva del Plan Operativo.</p> <p>Tomando en cuenta la relación costo-efectividad, periódicamente el Departamento de Tecnología de la Información adquiere nuevos equipos a fin de cumplir con los requerimientos necesarios para llevar a cabo las tareas; estos equipos deben tener especificaciones superiores a la de los equipos que se sustituyen y deben cumplir con estándares de eficiencia energética para que su consumo energético sea considerablemente menor.</p> <p>La Comisión Nacional de Energía ha implementado un Clúster que consiste en varios servidores los cuales sirven de espejo para garantizar que, si un</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>servidor falla, el resto siga manteniendo los sistemas funcionales. Además, se mantiene una mejora constante de los equipos tecnológicos renovando las especificaciones de las computadoras y actualizando las herramientas comunes a sus últimas versiones, así como el ofrecimiento a los usuarios de herramientas que faciliten su trabajo diario.</p> <p>Además, el Departamento de Tecnología de la Información lleva a cabo un programa de mantenimiento preventivo para llevar un control y supervisión de los equipos, monitorizarlos y mantenerlos en óptimas condiciones en términos de consumo y eficiencia con el objetivo de determinar cuando sea necesario el cambio.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relación costo efectividad Tecnología. 2. Facturas equipos nuevos. 3. Plataforma de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos/ Clúster. <p>La Comisión Nacional de Energía identificó el uso de nuevas tecnologías para mejorar sus servicios en el proceso de medición neta, lo que llevó a la implementación de la automatización de las solicitudes de los certificados de los equipos fotovoltaicos, un servicio relevante para la Organización ya que es uno de los que tienen mayor demanda, lo que permite a los clientes el acceso a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>sus certificaciones sin intermediarios, agilizando sus trámites.</p> <p>Además de esto, se ha implementado la herramienta Power BI el cual permite un análisis de datos interactivo sobre datos masivos, permitiéndole a los colaboradores crear por sí mismos sus propios informes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatización certificación de equipos. 2. Power BI / Dash Boards. 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La organización con el objetivo de utilizar la tecnología para apoyar la creatividad se han digitalizado los certificados de equipos del programa de medición neta, lo que permite a usuarios recurrentes de este servicio descargar de manera automática los certificados de los equipos que ya han sido aprobados con anterioridad, sin necesidad de esperar el tiempo de procesamiento de la solicitud para este servicio, adicional a esto hemos migrado a la plataforma Office 365, que permite tener acceso a todos los programas y trabajar en tiempo real. A la vez, permite trabajar en documentos de forma compartida con otros colaboradores de la institución, ya que varias personas al mismo tiempo pueden editar el mismo documento.</p> <p>Así mismo, se ha aumentado la capacidad de almacenamiento de los correos electrónicos,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>almacenamiento en la nube y brinda una serie de herramientas adicionales para una mejor productividad en sus procesos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Automatización Certificación de Equipos. 2. Office 365 / Almacenamiento correos electrónicos / Almacenamiento en la Nube. <p>La CNE con el propósito de mejorar los servicios internos ha proporcionado el servicio en línea de la Intranet, que es una manera inteligente de satisfacer las necesidades y expectativas de los colaboradores de la organización, ya que a través de esta pueden tener acceso a sus volantes de pago, a certificaciones laborales, entre otros. Así mismo, los usuarios que necesiten un soporte por parte del equipo de tecnología deben colocar un ticket a través del Sistema de soporte (Mesa de ayuda).</p> <p>Las nuevas implementaciones y actualizaciones de nuestros sistemas han sido ejecutados con el fin de poder facilitar el trabajo de nuestros colaboradores, haciendo que sus procesos sean realizados de una manera más rápida y eficiente, por ejemplo el sistema ERP ayuda a que la División de Contabilidad lleve sus registros contables organizados y accesibles, también permite que se puedan emitir las facturas y que otros departamentos puedan consultar o usar la información en caso de que lo necesiten.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>De cara a nuestros clientes externos, la organización hace un óptimo uso de las TIC, esto se refleja a través de la habilitación de pagos con tarjeta de crédito a través de la página web para los servicios prestados.</p> <p>También se mantiene la Aplicación Mapas SIEN (SIEN Maps en inglés), esta es una aplicación práctica e intuitiva para el usuario que permite consultar, visualizar y analizar de manera geográfica en cualquier momento, toda la información disponible en el mapa energético de la Comisión Nacional de Energía (CNE). Se puede descargar SIEN Maps desde un dispositivo móvil Android (Celular, Tablet, etc.) accediendo al Play Store de Google.</p> <p>Así mismo mantiene la integración con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) para los servicios de incentivos. Además, todos los servicios de la CNE pueden solicitarse a través de la página web institucional.</p> <p>Se mantiene, además, el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) para la prestación del servicio de forma online, donde los clientes pueden realizar sus solicitudes sobre informaciones de transparencia de la institución.</p> <p>El servicio de Certificación de Equipos del proceso de Medición Neta a través de un sistema automatizado, rápido y eficaz permite que los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>ciudadanos/clientes puedan descargar su certificado directamente desde la página web, lo que agiliza la trazabilidad facilitando que la Organización gestione en tiempo real el ciclo de vida completo del servicio, desde la solicitud hasta la descarga del certificado.</p> <p>A través de las redes sociales se mantiene contacto directo, rápido y eficiente con todos los ciudadanos clientes, para cualquier inquietud o requerimiento. Todo lo mencionado contribuye a la mejora de los servicios prestados de la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. INTRANET / Helpdesk/ VUCE / Sistema ERP. 2. Automatización Certificados Equipos Fotovoltaicos / APP Mapas SIEN. 3. SAIP / Pagos página web / Redes Sociales. 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La Institución implementa normas y protocolos, así como otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética. El Departamento de Tecnología de la Información es el responsable de establecer los lineamientos para la implementación, uso y apropiación de las tecnologías de la información de la Comisión Nacional de Energía, mediante el desarrollo de proyectos tecnológicos orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales. Así mismo, es el responsable de gestionar de manera integral las tecnologías de la información en la organización y la seguridad de la Información, prestando servicios</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>acordes a las necesidades de esta, a fin de contribuir al desarrollo y al logro de las metas misionales, estratégicas y de apoyo.</p> <p>La CNE cuenta con una Política de Seguridad de la Información cuyo cumplimiento es obligatorio y será compromiso de cada usuario acatar las directrices establecidas en esta para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>El protocolo de aplicación de las Políticas de Seguridad de la Información se lleva a cabo juntamente con el Departamento de Gestión Humana al momento que ingresa un nuevo colaborador, procediendo a crear un usuario único con los accesos y permisos correspondientes. En adición a esto, en el servidor Controlador de Dominio se establecieron directrices sobre el manejo y cambio de contraseñas, las cuales se contemplan en dicha política.</p> <p>Recientemente se migró a una nueva plataforma para realizar las copias de seguridad de la información Veeam Backup & Replication v11, la cual tiene como novedad respaldar y replicar la información, Snapshots de almacenamiento, así como la Protección de Datos Continua (CDP), lo que permite la recuperación ante desastres, protección confiable contra Ransomware y soporte nativo para Microsoft Azure Archive Storage para el respaldo extremo a extremo de la premisa a la nube de Microsoft.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Además de esto, como buena práctica el Departamento de Tecnología se mantiene sensibilizando sobre la protección de la información en los medios electrónicos de todos los colaboradores de la institución a través de correos electrónicos y capacitaciones autodidactas en colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CSIRT).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimientos, instructivos y formatos del Departamento Tecnología cargados en la plataforma ESGinnova/ Plataforma VEEAM Backup. 2. Políticas sobre Seguridad de la Información. 3. Curso sobre Seguridad de la Información /Capacitaciones virtuales sobre Seguridad de la Información/ Correos electrónicos. <p>La organización toma en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC tomando en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos multifuncionales de impresión en todos los niveles de la CNE, cada colaborador cuenta con una clave de acceso con el objetivo de ahorrar papel y tóner. • Programa zona de reciclaje en la institución, se realiza el uso correcto de los papeles depositados en los buzones destinados para estos fines, con miras a aprovechar los 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>desechos de papel en todas sus formas y enviarlos a empresas de reciclaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilización de carpetas virtuales, softwares especializados como Laserfiche, ESGinnova, Office 365 y comunicación interna digital por correo electrónico a fin de evitar el uso innecesario de papel y tóner. <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Impresoras Multifuncionales / Carpetas virtuales/ Plataforma ESGinnova/ Comunicaciones internas. Programa Zona de Reciclaje. Laserfiche / Office 365. 	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución asegura un mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones, suministro de energía, equipos, medios de transporte, equipos electrónicos y materiales ya que es de vital importancia para la organización. Es por esto por lo que se mantiene una limpieza oportuna, así como también un mantenimiento preventivo y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>correctivo de la infraestructura y equipos en general.</p> <p>A través de las auditorías internas y evaluaciones de riesgos, el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene monitoreando que todos los procesos institucionales se cumplan de manera eficiente. Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente climatizado/ Sistema de seguridad/ Mobiliario ergonómico/ Medios de Transporte. 2. Formatos Dpto. Mantenimiento. 3. Plataforma de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos. <p>La CNE está ubicada de manera estratégica en zonas céntricas y de fácil acceso en transporte público, cuenta con un cómodo y amplio parqueo para empleados y clientes, con aparcamientos especiales para embarazadas y/o discapacidad, garantizando una adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de seguridad / Fotos personal militar / Fotos accesos con espacio sillas de ruedas / Fotos aparcamientos especiales para embarazadas y/o discapacidad. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>2. Ubicaciones con conexión a transporte público/ Área cercana parqueo empleados y clientes.</p> <p>La CNE aplica la política de ciclo de vida con el sistema integrado del Sistema Solar Fotovoltaico que permite la reducción del consumo eléctrico de la red mitigando las emisiones de CO2 y con 90% de la iluminación del edificio con tecnología LED, controles de temperatura y de apagado y encendido de los aires acondicionados, logrando un ahorro significativo en la factura energética y en el ahorro de papeles, combustible, material gastable y otros elementos nocivos al medioambiente.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema Fotovoltaico / Sistema GPS en vehículos. 2. Tazas CNE / Buzones Reciclaje. 3. Bunker Dirección Nuclear. <p>El área del parqueo por cómodo y amplio siempre está a la disposición de la comunidad y es aprovechado para realizar operativos médicos gratuitos, lo que brinda un valor público agregado.</p> <p>La CNE ha realizado operativos médicos dirigido a los colaboradores de la institución y la comunidad, con el objetivo de brindar apoyo en tiempos de crisis generadas por pandemias.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Operativo médico a diferentes áreas de la institución/ Operativo de vacunación COVID-19. 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La CNE garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos a través del mantenimiento de la instalación de un Sistema Solar Fotovoltaico integrado que permite la reducción del consumo eléctrico de la red mitigando las emisiones de CO2 y con 90% de la iluminación del edificio completo con tecnología LED, controles de temperatura constantes y de apagado y encendido de los aires acondicionados, regletas para la protección y apagado de todos los equipos eléctricos e informáticos, bebederos de bajo consumo y uso de bombeo de agua solar.</p> <p>Para eficientizar el consumo de combustible y alargar la vida útil de la flotilla vehicular de la institución, se mantiene monitoreada con un sistema de control GPS, permitiendo controlar la velocidad de los mismos y además sugiere una ruta óptima para los servicios de transportación necesarios, con alertas programadas por exceso de velocidad y uso de aire acondicionado sin el vehículo estar en movimiento.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema Fotovoltaico integrado / Sistema GPS en vehículos / Formulario de Asignación de Vehículo de Motor/ Control de chequeos periódicos. 2. Circulares Zona de reciclaje. <p>La organización garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes poniendo a disposición dos rutas de transporte para los colaboradores que viven en zonas remotas como Santo Domingo Este, Norte y Oeste.</p> <p>La CNE está ubicada de manera estratégica en zonas céntricas y de fácil acceso en transporte público, un cómodo y amplio parqueo para empleados y clientes, con aparcamientos especiales para embarazadas y/o discapacidad, garantizando así la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicaciones con conexión a transporte público/ Área parqueo empleados y clientes/ Estacionamientos especiales. 2. Correos de información ruta de transporte empleados CNE. 	

CRITERIO 5: PROCESOS.**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:****Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía (CNE) cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) desde el año 2013, lo que ha permitido mantener identificado, descritos, mapeados y documentados todos los procesos claves, estratégicos, apoyo y mejora continua, con la Certificación Internacional ISO 9001:2015, ya que esta es una norma basada en la gestión de procesos.</p> <p>La organización cuenta con un Mapa de Procesos, documento que describe cada uno de ellos, siempre orientado a la Satisfacción del Cliente. El Mapa de Procesos es totalmente interactivo en la Plataforma ESGInnova para la navegación de los colaboradores y es revisado y/o actualizado cada vez que se considere necesario, en la actualidad ya este documento va por la versión número 7 de sus revisiones y actualizaciones.</p> <p>En noviembre del 2022, la CNE recibió de la empresa AENOR Internacional los certificados de renovación por 3 años de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, debido al cumplimiento satisfactorio con la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>En noviembre del 2025, la empresa AENOR, realizara autoría de recertificación del Sistema de Gestión de Calidad de la CNE.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mapa de Procesos ISO 9001:2015/ Printscreen Plataforma ESGinnova. 2. Printscreen Carpeta de Uso Común Gestión de Calidad. 3. Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad 9001:2015. <p>La Comisión Nacional de Energía cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, el cual se maneja a través de la Plataforma ESGinnova, un software diseñado para la gestión por procesos de forma automatizada, acorde a la norma ISO 9001:2015. Esta plataforma permite a los usuarios compartir e interactuar con la documentación, realizar solicitudes de mejoras al proceso, generar informes y tener disponibilidad de los datos abiertos en tiempo real, adicional permite la trazabilidad de los registros correspondientes a cada fase, permite dar cumplimiento a los flujos correspondientes a la documentación, contiene alertas, permite el diseño y seguimiento, actualización de las matrices de riesgos, los planes de acción de auditorías externas e internas, fichas de proceso con la designación del responsable, con la disponibilidad de la información veraz en la plataforma, facilita la alta dirección interactuar y dar seguimiento a los procesos.</p> <p>La organización implemento la Ventanilla Única de Inversión en Energía Renovable con Pro-Dominicana, a los fines de impulsar las inversiones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>extranjerías en el mercado nacional de la energía, para poner a disposición de los ciudadanos los servicios de Concesiones Provisionales y Definitivas.</p> <p>Así mismo, la organización ha adoptado la herramienta Laserfiche diseñada para salvaguardar la gestión de flujo de los procesos, la cual permite tener identificado todos los servicios prestados a los ciudadanos, asegurando la recepción de los servicios de forma presencial y online (los solicitados en la página web https://www.cne.gob.do/inicio/servicios/).</p> <p>La Comisión Nacional de Energía se encuentra en la fase de diseño de un organigrama interactivo institucional, el cual permitirá a los usuarios una mayor satisfacción de navegación en la página web de la CNE. https://www.cne.gob.do/inicio/sobre-nosotros/estructura-organica-la-institucion/.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de Plataforma ESGinnova/ Captura de la Herramienta Laserfiche. 2. Fotos en Redes Sociales del acuerdo entre la CNE y Pro-Dominicana para impulsar Ventanilla Única. 3. Proyecto Organigrama interactivo de la CNE https://www.cne.gob.do/inicio/sobre-nosotros/estructura-organica-la-institucion/. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía cuenta con un Plan Estratégico Institucional 2021-2024, que contiene los objetivos de la organización, alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo, tomando en cuenta los grupos de interés y el análisis del entorno de la organización. Destacando que la organización realiza una correlación entre los objetivos del plan estratégico con el análisis de entorno que se realiza anualmente, de igual manera con los resultados de los grupos de interés se realizan análisis de riesgos y oportunidades a cada proceso estratégico, operativo, apoyo y mejora continua. Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo se evalúa trimestralmente los proyectos del Plan Estratégico 2021-2024 a través del seguimiento de los planes operativos institucional.</p> <p>La organización anualmente planifica la evaluación de riesgos a los procesos, mediante reuniones programadas con el equipo vinculados a la Planificación Estratégica, responsables de proceso y Calidad en la Gestión, mediante el análisis de modo y efectos de fallas (FMEA), donde se miden los factores críticos para cada fase, en el mes de marzo del 2024 se reunieron los equipos y se realizó la evaluación de riesgos por proceso.</p> <p>La CNE cuenta con la Plataforma ESGinova, la cual permite al Sistema de Gestión de la Calidad estar automatizado, gestionar los procesos tomando en cuenta las mediciones y evaluaciones de estos.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024/ Informe de seguimiento del PEI CNE 2023 y 2024. 2. Plan Operativo Anual 2023 y 2024/ Informe de seguimiento del POA 2023 por trimestre y primer trimestre 2024. 3. Comunicaciones remitidas a los grupos de interés 2024- Comunicaciones recibidas de los grupos de interés 2024/ Matriz de Riesgos y Oportunidad del Entorno 2024/ Matriz Partes de Interés Necesidades y Expectativas/ Análisis FODA CNE 2024/ Cronograma de Revisión de Riesgos por procesos y Registros de Reunión. <p>La organización cuenta con la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), mediante la Plataforma ESGinnova, se mantiene identificado los propietarios por proceso y asignadas las responsabilidades de los dueños de los procesos para dar cumplimiento al flujo correspondiente a la documentación, pues ellos son quienes pueden modificar o identificar mejoras que consideren oportunas, de igual forma son quienes realizan la aprobación de la documentación referente a su proceso.</p> <p>Los procesos han sido documentados de tal manera que cada uno describe los responsables de dar seguimiento a cada actividad establecida, asignando responsabilidades en las fases y competencias.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura del Mapa de Procesos en ESGinnova– la Ficha de Proceso. 2. Captura de la carpeta publica Gestión de la Calidad. 3. Manual de Cargos Institucional, aprobado en la Plataforma ESGinnova. <p>La organización es regulada por la Ley General de Electricidad No. 125-01 y la 57-07 de Incentivos al Desarrollo de las Energías Renovables, además de otras normativas existentes.</p> <p>Tomando en cuenta la importancia de este marco normativo la CNE cuenta con el Directorio, conformado por el ministro de Energía y Minas, ministro de Industria y Comercio, ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ministro de Economía, Planificación y Desarrollo y el ministro de Hacienda, y el director ejecutivo de la CNE que funge como Secretario del Directorio en donde se proponen y aprueban cambios en los requisitos legales de los diferentes servicios de la CNE.</p> <p>La organización cuenta con la Guía de Servicios, la cual contiene los servicios y requisitos que deben cumplir los clientes ciudadanos, en la cual se establecen los cambios en los diferentes servicios, los cuales pueden ser cambio en los nombres del servicio, requisito legal, la simplificación del proceso (Pasos), tarifas, responsables, entre otras</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>informaciones del servicio ofrecido por la CNE, la misma es sujeta a cambios según la necesidad, es un documento controlado y se encuentra disponible en la Plataforma ESGinnova.</p> <p>Actualmente la CNE cuenta con la automatización del proceso de Certificación de Equipos del Programa de Medición Neta, en donde el cliente realiza su solicitud a través de la página web institucional https://www.cne.gob.do/inicio/servicios/medicion-neta/, con un tiempo de respuesta no mayor de 24hr y recibirá su servicio en el correo electrónico registrado por el cliente ciudadano. El mismo tiene una guía ilustrativa con todas las informaciones de cómo realizar la solicitud.</p> <p>Así mismo se mantiene la integración con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas a través de la ventanilla única de Comercio Exterior (VUCE), para optimización del proceso de Solicitud autorización Exención de Impuestos en la Importación, donde se evidencia la interoperatividad de las diversas instituciones gubernamentales y la mejora de los plazos del servicio de cara al cliente externo.</p> <p>La organización realizó el acuerdo para la implementación de Ventanilla Única de Inversión en Energía Renovable con Pro-Dominicana, a los fines de impulsar las inversiones extranjeras en el mercado nacional de la energía, para poner a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>disposición de los ciudadanos los servicios de Concesiones Provisionales y Definitivas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley General de Electricidad No. 125-01 y su Reglamento de Aplicación/ Ley 57-07 de Incentivos al Desarrollo de las Energías Renovables y su aplicación. 2. Guía de Servicios / Captura de la disponibilidad en la página web y la plataforma ESGinnova. 3. Reglamento de Medición Neta /Resolución CNE-AD-0034-2019- El Procedimiento de Certificación de Equipos para el Programa de medición Neta. / Guía Ilustrativa / Captura de Ventanilla Única (VUCE) / Registro de Reuniones y Minutas de reuniones en la implementación de la ventanilla única con Pro-Dominicana, Fotos en las Redes Sociales del acuerdo entre CNE y Pro-Dominicana. <p>Es cultura para la CNE, mantener un continuo ciclo de mejora y de aprendizaje, tomando en cuenta las buenas prácticas nacionales e internacionales de innovación y optimización en los procesos del mercado, involucrando los resultados de los grupos de interés, las encuestas de satisfacción de los clientes externos, oportunidades de mejora del análisis de riesgos, de auditorías internas y externas,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>revisiones por la dirección, directorio, entre otros canales existentes.</p> <p>La organización cuenta con la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Norma ISO 9001:2015, ya que es una norma internacional basada en la gestión de proceso.</p> <p>La CNE adquirió nuevas tecnologías para mejorar los servicios, optando por la optimización del proceso de medición neta, automatizando las solicitudes certificación de equipos, este servicio es uno de mayor demanda para la organización, actualmente la automatización le permite a los ciudadanos realizar la solicitud de certificación sin intermediarios, solo accediendo a la página web https://www.cne.gob.do/ y recibiendo su certificado al correo electrónico registrado en un plazo no mayor de 24hr. Se optimizo la gestión del proceso y el plazo de entrega del servicio.</p> <p>Dando continuidad a la optimización de los procesos, la organización decidió optimizar el proceso de Incentivos, usando la herramienta Laserfiche, la cual permite mantener una operatividad totalmente online para la recepción del servicio y su trazabilidad, beneficiando a los clientes ciudadanos mejores plazos de respuestas, en realizar la solicitud desde su casa y recibiendo el resultado del proceso a través de su correo electrónico agregado en su solicitud.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>La CNE cuenta con la plataforma ESGinnova, la cual permite mantener la documentación y/o modificaciones de los procesos disponible para los usuarios internos de la organización, teniendo como parte importante las nuevas actualizaciones de la plataforma en cada una de sus aplicaciones.</p> <p>La organización cuenta con la innovación de permitir a los ciudadanos que realizan la solicitud de un servicio de manera online, realizar el pago correspondiente a la tasa con tarjeta de crédito, a través de la página web https://www.cne.gob.do/.</p> <p>Así mismo se mantiene la integración con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas a través de la ventanilla única de Comercio Exterior (VUCE), para optimización del proceso de Solicitud autorización Exención de Impuestos en la Importación, donde se evidencia la inter-operatividad de las diversas instituciones gubernamentales y la mejora de los plazos del servicio de cara al cliente externo.</p> <p>Con miras a seguir innovando la organización se encuentra en preparación para la implementación de la Norma ISO 37001:2017 basada en un sistema de gestión antisoborno y la Norma ISO 37301:2021 basada en un Sistema de Gestión Compliance/ realizó un benchmarking con el Departamento Aeroportuario, con la finalidad de compartir buenas prácticas referente a las normas a certificar, también se realizaron benchmarking con EDESUR y el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Ministerio de Industria y Comercio con estos mismos fines.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de los grupos de interés 2024/ Resultado de encuestas de satisfacción del cliente 2022, 2023 y 2024/ Certificaciones de la Norma ISO 9001:2015. 2. Captura del servicio en línea de Medición Neta, Guía Ilustrativa del servicio, Procedimiento de Medición Neta/ Captura del servicio online de Incentivos Fiscales, Captura de Laserfiche/ Actas de Capacitación de la nueva actualización de VUCE y Captura de la plataforma. 3. Registro de reunión del Benchmarking con el Departamento Aeroportuario, Ministerio de Industria, Comercio y EDESUR. Certificados del personal capacitado en la Norma ISO 37001:2017 y Norma ISO 37301:2021. <p>Es cultura para la CNE, mantener un continuo ciclo de mejora y de aprendizaje, tomando en cuenta las buenas prácticas nacionales e internacionales de innovación y optimización en los procesos del mercado, involucrando los resultados de los grupos de interés, las encuestas de satisfacción de los clientes externos, oportunidades de mejora del análisis de riesgos, de auditorías internas y externas,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>revisiones por la dirección, directorio, entre otros canales existentes.</p> <p>La organización cuenta con la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Norma ISO 9001:2015, ya que es una norma internacional basada en la gestión de proceso.</p> <p>La CNE adquirió nuevas tecnologías para mejorar los servicios, optando por la optimización del proceso de medición neta, automatizando las solicitudes certificación de equipos, este servicio es uno de mayor demanda para la organización, actualmente la automatización le permite a los ciudadanos realizar la solicitud de certificación sin intermediarios, solo accediendo a la página web https://www.cne.gob.do/ y recibiendo su certificado al correo electrónico registrado en un plazo no mayor de 24hr. Se optimizo la gestión del proceso y el plazo de entrega del servicio.</p> <p>Dando continuidad a la optimización de los procesos, la organización decidió optimizar el proceso de Incentivos, usando la herramienta Laserfiche, la cual permite mantener una operatividad totalmente online para la recepción del servicio y su trazabilidad, beneficiando a los clientes ciudadanos mejores plazos de respuestas, en realizar la solicitud desde su casa y recibiendo el resultado del proceso a través de su correo electrónico agregado en su solicitud.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>La CNE cuenta con la plataforma ESGinnova, la cual permite mantener la documentación y/o modificaciones de los procesos disponible para los usuarios internos de la organización, teniendo como parte importante las nuevas actualizaciones de la plataforma en cada una de sus aplicaciones.</p> <p>La organización cuenta con la innovación de permitir a los ciudadanos que realizan la solicitud de un servicio de manera online, realizar el pago correspondiente a la tasa con tarjeta de crédito, a través de la página web https://www.cne.gob.do/.</p> <p>Así mismo se mantiene la integración con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), para optimización del proceso de Solicitud autorización Exención de Impuestos en la Importación, donde se evidencia la inter-operatividad de las diversas instituciones gubernamentales y la mejora de los plazos del servicio de cara al cliente externo.</p> <p>Con miras a seguir innovando la organización se encuentra en preparación para la implementación de la Norma ISO 37001:2017 basada en un sistema de gestión antisoborno y la Norma ISO 37301:2021 basada en un Sistema de Gestión Compliance, se realizó un benchmarking con el Departamento Aeroportuario, con la finalidad de compartir buenas prácticas referente a las normas a certificar, también se realizaron benchmarking con EDESUR y el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Ministerio de Industria y Comercio con estos mismos fines.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de los grupos de interés 2024/ Resultado de encuestas de satisfacción del cliente 2022, 2023 y 2024/ Certificaciones de la Norma ISO 9001:2015. 2. Captura del servicio en línea de Medición Neta, Guía Ilustrativa del servicio, Procedimiento de Medición Neta/ Captura del servicio online de Incentivos Fiscales, Captura de Laserfiche/ Actas de Capacitación de la nueva actualización de VUCE y Captura de la Plataforma. 3. Registro de reunión del Benchmarking con el Departamento Aeroportuario, Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes y EDESUR. Certificados del personal capacitado en la Norma ISO 37001:2017 y Norma ISO 37301:2021. <p>Con el fin de revisar y mejorar los procesos, la organización como parte del programa preventivo del Dpto. Tecnología de Información y Comunicación realiza backups periódicos, para garantizar la protección de los datos y almacenar en los servidores destinados para ello.</p> <p>La CNE cuenta con una política de seguridad de la información cuyo cumplimiento es obligatorio y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>será compromiso de cada usuario acatar las directrices establecidas en esta para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>El protocolo de aplicación de las Políticas de Seguridad de la Información se lleva a cabo conjuntamente con el Dpto. de Gestión Humana al momento que ingresa un nuevo colaborador, procediendo a crear un usuario único con los accesos y permisos correspondientes. En adición a esto, en el servidor controlador de dominio se establecieron directrices de manejo y cambio de contraseñas, las cuales se contemplan en dicha política.</p> <p>Actualmente se migro a una nueva plataforma para realizar las copias de seguridad de la información Veeam Backup & Replication v11, la cual tiene como novedad respaldar y replicar la información, Sanpshots de almacenamiento, así como la Protección de Datos Continua (CDP), lo que permite la recuperación ante desastres, protección confiable contra Ransomware y soporte nativo para Microsoft Azure Archive Storage para el respaldo extremo a extremo de la premisa a la nube de Microsoft.</p> <p>Además de esto, como buena práctica el Departamento de Tecnología se mantiene sensibilizando sobre la protección de la información en los medios electrónicos de todos los colaboradores de la institución a través de correos electrónicos y capacitaciones autodidactas en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CSIRT). Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Backup y Protección de la Información (PR DTI 002). 2. Políticas de Seguridad de la Información para la CNE. 3. Plataforma VEEAM Backup. 	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía realiza cada 6 meses la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo, lo planifica en el programa de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se involucra a los ciudadanos y/o clientes en el diseño y mejora de los servicios prestados por la CNE, también contamos con buzones de sugerencias, donde el cliente aprovecha el espacio para proponer mejoras y brindarnos opinión del servicio recibido, los comentarios, quejas o sugerencias son respondidas en el plazo de respuesta no mayor de 15 días, es responsabilidad el Comité Institucional de la Calidad y la Dirección Ejecutiva analizar los resultados obtenidos y los resultados de las encuestas son presentadas en la Revisión por la Dirección.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>De igual forma anualmente la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza reuniones con los grupos focales, con los grupos de interés, con la finalidad de recibir las expectativas y opiniones sobre diversos temas del ámbito de la CNE.</p> <p>Adicional a esto, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra establecido el procedimiento de Manejo de quejas y Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007, y contamos con el procedimiento de Producto No Conforme PR DGC 008, que contiene los lineamientos establecidos cuando el cliente debe de realizar alguna reclamación del producto entregado en cada servicio prestado por la CNE, adicional a esto en la Carta Compromiso está establecido lo que debe realizar un ciudadano cliente en caso de que tenga que hacer alguna reclamación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Manejo de quejas y Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007 y procedimiento de Producto No Conforme PR DGC 008. 2. Resultado de la encuesta de Satisfacción al Cliente Externo (2023 y 2024), Registro de reunión y actas de reunión del Comité Institucional de la Calidad para socializar los resultados/ Seguimiento de la apertura de buzones en 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>la oficina principal, Dirección Nuclear. (2023 y 2024).</p> <p>3. Presentación de la Revisión por la Dirección (2023 y 2024) / Matriz de los grupos de interés 2024.</p> <p>La Comisión Nacional de Energía realiza cada 6 meses la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo, lo planifica en el programa de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se involucra a los ciudadanos y/o clientes en el diseño y mejora de los servicios prestados por la CNE, también contamos con buzones de sugerencias, donde el cliente aprovecha el espacio para proponer mejoras y brindarnos opinión del servicio recibido, los comentarios, quejas o sugerencias son respondidas en el plazo de respuesta no mayor de 15 días, es responsabilidad el Comité Institucional de la Calidad y la Dirección Ejecutiva analizar los resultados obtenidos y los resultados de las encuestas son presentadas en la Revisión por la Dirección.</p> <p>De igual forma anualmente la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza reuniones con los grupos focales, con los grupos de interés, con la finalidad de recibir las expectativas y opiniones sobre diversos temas del ámbito de la CNE.</p> <p>Adicional a esto, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra establecido el procedimiento de Manejo de quejas y Satisfacción</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>del Cliente Externo (PR DGC 007), y contamos con el procedimiento de Producto No Conforme (PR DGC 008), que contiene los lineamientos establecidos cuando el cliente debe de realizar alguna reclamación del producto entregado en cada servicio prestado por la CNE, adicional a esto en la Carta Compromiso está establecido lo que debe realizar un ciudadano cliente en caso de que tenga que hacer alguna reclamación.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Manejo de quejas y Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007 y procedimiento de Producto No Conforme PR DGC 008. 2. Resultado de la encuesta de Satisfacción al Cliente Externo (2023 y 2024), Registro de reunión y actas de reunión del Comité Institucional de la Calidad para socializar los resultados/ Seguimiento de la apertura de buzones en la oficina principal, Dirección Nuclear. (2023 y 2024). 3. Presentación de la Revisión por la Dirección (2023 y 2024) / Matriz de los grupos de interés 2024. <p>La Comisión Nacional de Energía realiza cada 6 meses la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo, lo planifica en el programa de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se involucra a los ciudadanos y/o clientes en el diseño</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>y mejora de los servicios prestados por la CNE, también contamos con buzones de sugerencias, donde el cliente aprovecha el espacio para proponer mejoras y brindarnos opinión del servicio recibido, los comentarios, quejas o sugerencias son respondidas en el plazo de respuesta no mayor de 15 días, es responsabilidad el Comité Institucional de la Calidad y la Dirección Ejecutiva analizar los resultados obtenidos y los resultados de las encuestas son presentadas en la Revisión por la Dirección.</p> <p>De igual forma anualmente la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza reuniones con los grupos focales, con los grupos de interés, con la finalidad de recibir las expectativas y opiniones sobre diversos temas del ámbito de la CNE.</p> <p>Adicional a esto, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra establecido el procedimiento de Manejo de quejas y Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007, y contamos con el procedimiento de Producto No Conforme PR DGC 008, que contiene los lineamientos establecidos cuando el cliente debe de realizar alguna reclamación del producto entregado en cada servicio prestado por la CNE, adicional a esto en la Carta Compromiso está establecido lo que debe realizar un ciudadano cliente en caso de que tenga que hacer alguna reclamación.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Manejo de quejas y Satisfacción del Cliente Externo PR DGC 007 y procedimiento de Producto No Conforme PR DGC 008. 2. Resultado de la encuesta de Satisfacción al Cliente Externo (2023 y 2024), Registro de reunión y actas de reunión del Comité Institucional de la Calidad para socializar los resultados/ Seguimiento de la apertura de buzones en la oficina principal, Dirección Nuclear. (2023 y 2024). 3. Presentación de la Revisión por la Dirección (2023 y 2024) / Matriz de los grupos de interés 2024. <p>La CNE promueve la accesibilidad a los diferentes servicios prestados por la CNE, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web https://www.cne.gob.do/ : canal donde los clientes ciudadanos tienen disponible todas las informaciones referente al desempeño de la organización, en la opción de servicios se desglosan todos los servicios ofrecidos, los tiempos de respuestas, los plazos establecidos para tasa a pagar por cada servicio, el horario laboral de la CNE, y el tiempo de respuesta para la entrega final de su servicio, las noticias referente a los avances, logros, proyectos aprobados y miras al futuro de la Comisión Nacional de Energía, de igual forma en servicios se visualiza la guía de servicios de 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>la institución, la sección de transparencia, los formularios a usar por cada servicios en caso de aplicar, guías ilustrativas para la solicitud en los servicios que aplican, en la actualidad se está en proceso de aprobación un organigrama institucional totalmente interactivo para colgar en la página, resoluciones y marcos normativos, concesiones aprobadas, Carta Compromiso, entre otras informaciones de valor para los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales (Instagram, Facebook, Twitter): se mantiene informado a nuestros clientes ciudadanos sobre informaciones de interés como el horario institucional y los cambios de lugar, las actividades que se realizan día a día, firma de acuerdos o convenios, fechas de importancia para la CNE. • Sección de Atención al Cliente en la web: medio que permite interactuar a los grupos de interés con el personal de la CNE. • Carta Compromiso al Ciudadano: contiene informaciones de interés de la CNE, sobre la prestación de los servicios, los plazos de respuesta, los accesos para llegar a la organización, estadísticas, entre otras. <p>Con frecuencia se promueven la disponibilidad de los servicios online, a los fines de que lo clientes ciudadanos puedan realizar sus solicitudes sin tener que desplazarse a las oficinas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>La página cuenta con una barra lateral que sirve de ayuda para personas especiales dándole mayor accesibilidad a la hora de navegar por nuestra página Web.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Front Page Página Web institucional/ Sección Noticias Página Web/ Sección Atención al Cliente página Web. 2. Carta Compromiso al Ciudadano. Interacción redes sociales/ Promoción de los servicios/servicios online/horario de servicios/ Barra lateral para personas especiales (accesibilidad). 	

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La organización dispone de la Guía de Servicios, la misma contiene la cadena de prestación de servicios, la misma se revisa y actualiza periódicamente, cualquier cambio de lugar debe ser aprobada por el Directorio conformado por el ministro de Energía y Minas, ministro de Industria y Comercio, ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ministro de Economía, Planificación y Desarrollo y el ministro de Hacienda y el director ejecutivo de la CNE que funge como Secretario del Directorio, de acuerdo a la necesidad y forma parte de la información controlada del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra disponible en la página</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Web Institucional de la CNE y en la Plataforma ESGinova, para que se pueda hacer uso de ella tanto interno como externo.</p> <p>La CNE tomando en cuenta las necesidades de nuestros grupos de interés, implementó Ventanilla Única, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, para los servicios de recepción de las solicitudes de Exención de los Impuestos en la Importación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Con la implementación de VUCE se ha fortalecido la transparencia, el acceso, la agilización y el seguimiento de los procesos interinstitucionales en beneficio de nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guía de servicios de la Comisión Nacional de Energía. 2. Evidencia de las nuevas actualizaciones de VUCE incentivos/ Servicios online. <p>La organización dispone de la Guía de Servicios, la misma contiene la cadena de prestación de servicios, la misma se revisa y actualiza periódicamente, cualquier cambio de lugar debe ser aprobada por el Directorio conformado por el ministro de Energía y Minas, ministro de Industria y Comercio, ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ministro de Economía, Planificación y Desarrollo y el ministro de Hacienda, de acuerdo a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>la necesidad y forma parte de la información controlada del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra disponible en la página Web Institucional de la CNE y en la Plataforma ESGinnova, para que se pueda hacer uso de ella tanto interno como externo.</p> <p>La CNE tomando en cuenta las necesidades de nuestros grupos de interés, implementó ventanilla única, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, para los servicios de recepción de las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Importación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Con la implementación de VUCE se ha fortalecido la transparencia, el acceso, la agilización y el seguimiento de los procesos interinstitucionales en beneficio de nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guía de servicios de la Comisión Nacional de Energía. 2. Evidencia de las nuevas actualizaciones de VUCE incentivos/ Servicios online. <p>La CNE ha creado grupos de trabajo con los diferentes grupos de interés, organizaciones del estado mediante Directorio, con el propósito de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>solucionar inconvenientes, mejorar los servicios prestados, creación de planes de trabajo, aprobación de proyectos, aprobación del Plan Estratégico, Pacto Energético, entre otros temas relevantes al sector energético.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados grupos de trabajo con el MEM. 2. Proyecto Movilidad Eléctrica. 3. Proyecto Red de Biomasa: (lista de asistencia, notas de prensa. <p>Para la interrelación de los procesos se utilizan las carpetas compartidas por áreas conectadas por la Red, a través de dichas carpetas se desarrollan las actividades entre diferentes áreas, ya que cada una tiene acceso a la información y tiene la opción de hacer cambios y/o sugerencias a la documentación hasta obtener un documento terminado. De igual manera los departamentos cuentan con carpetas compartidas internas donde pueden trabajar en conjunto con la documentación de su proceso.</p> <p>Con la plataforma de ESGinnova se han automatizado los procesos ya que todos se interrelacionan e involucran a los dueños del proceso de la organización, con el objetivo de que exista una interacción y una comunicación entre los involucrados. Esta plataforma permite a los usuarios compartir e interactuar con la documentación siempre con la finalidad de dejar la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Acuerdo estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>trazabilidad y los registros correspondientes en cada servicio. Contiene alertas, fase de visualización, diseño y seguimiento. Con la información cargada en la plataforma la alta dirección puede interactuar y dar seguimiento a los procesos.</p> <p>De igual manera la CNE tiene implementado el programa Microsoft Office 365, disponible para todo el personal, a través de este los colaboradores pueden acceder desde cualquier sitio a sus archivos, trabajar en colaboración sobre el mismo archivo en tiempo real, almacenamiento seguro y administración de permisos, hacer actualizaciones constantes, entre otras facilidades.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Printscreen Plataforma ESGInnova. (Ampliar en fase de visita). 2. Carpetas compartidas entre diferentes áreas/misma área. 3. Ejemplo proceso por ESGInnova/ Programa Microsoft Office 365. <p>La Organización realiza acuerdos para facilitar el intercambio de datos y servicios, coordinando procesos para la mejora, a esos fines con frecuencia se realizan convenios y se firman acuerdos, para facilitar el intercambio. Como evidencia podemos citar:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • La CNE y el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) firmaron un acuerdo de colaboración y cooperación interinstitucional, con la finalidad de unir esfuerzo, recursos, conocimientos y capacidades, para mejorar y actualizar la información disponible en la bases de datos de los registros de beneficiarios a programas sociales de los hogares ubicados en comunidades aisladas de las redes eléctricas, con el fin de que sirvan de base para diseñar e implementar intervenciones de programas de protección social efectivas, para impulsar el desarrollo y bienestar humano. • La CNE y El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) firmaron dos importantes acuerdos como parte de los esfuerzos de ambas entidades para impulsar el uso racional de la energía, en especial las energías renovables en la República Dominicana, a través de la formación y especialización de los profesionales del sector. • la CNE estableció acuerdo de cooperación y colaboración Interinstitucional con la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), con el objetivo de desarrollar las energías renovables para impulsar proyectos de desarrollo social a raíz de la recolección y 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>acceso a información estadística del sector energético.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo entre la CNE y el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN). / Acuerdo entre la CNE y INFOTEP / Acuerdos entre CNE y la Oficina Nacional de Estadísticas ONE. 2. Noticias publicadas sobre firmas de acuerdos. <p>La CNE trabaja en conjunto con otras instituciones, esto con el objetivo de realizar la prestación del servicio de una manera coordinada, hace 5 años, tomando en cuenta las necesidades de nuestros grupos de interés, hemos implementado la ventanilla única, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, para los servicios de recepción de las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Importación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Con la implementación de VUCE se ha fortalecido la transparencia, el acceso, la agilización y el seguimiento de los procesos interinstitucionales en beneficio de nuestros clientes ciudadanos, de tal manera que ya no tienen que desplazarse a las diversas instituciones a realizar trámites, sino que lo hacen desde una sola plataforma.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>La CNE estableció acuerdo de Ventanilla Única de Inversión en Energía Renovable con Pro-Dominicana, a los fines de impulsar las inversiones extranjeras en el mercado nacional de la energía, para poner a disposición de los ciudadanos los servicios de Concesiones Provisionales y Definitivas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencia Proyecto Ventanilla Única/VUCE incentivos. 2. Registros y actas de reuniones para la implementación de ventanilla única (PRO-Dominicana, Fotos en Redes Sociales del acuerdo entre CNE Y Pro-Dominicana. 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad certificado, a través de este se implementa la programación de las encuestas semestrales, donde se mide la imagen global de la organización y su reputación, en las encuestas realizadas en los años 2022, 2023 y mayo 2024, los resultados que se muestran a continuación proyectan una valoración de un 97% de total satisfacción de los clientes encuestados.</p> <p>En la actualidad se mantienen los criterios que permiten conocer la valoración que le dan a los clientes ciudadanos a la CNE, tales como: amabilidad y cortesía, tiempo de espera antes de ser atendido, capacidad y competencia del personal, facilidades para el depósito de documentos, calidad y transparencia de la información entregada, facilidad en el proceso de facturación y pago, mejoramiento continuo en la calidad de los servicios, cumplimiento de los requisitos legales, el nivel de satisfacción general de la prestación del servicio, así como la calidad de respuesta de los servicios prestados. Cabe destacar que la organización se retroalimenta de los comentarios, quejas y/o sugerencias de los mismos clientes encuestados.</p> <p>La CNE cuenta con una retroalimentación constante, también medimos la reputación global a través de los buzones de sugerencia, en el año 2022 los clientes expresaron un nivel de satisfacción a un 99%, manteniendo la misma valoración para el año 2023 de un 99%, para el primer cuatrimestre del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	<p>2024 se mantiene la tendencia con una valoración positiva de un 97% referente a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio solicitado. • Profesionalidad de los técnicos. • Orientación recibida. • Tiempo de espera para ser atendido. • Personal amable y cortés. • Cumplimiento del plazo de entrega. • Imagen institucional y facilidades de los parquesos. <div data-bbox="741 646 1354 1026" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>TOTAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Actualmente la encuesta de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la CNE para el año 2024, tendrá inicio el 06 de mayo y culminará el 06 de junio del presente año.</p> <p>Se evidencia en:</p>	Año	Porcentaje	2022	99%	2023	99%	2024	97%	
Año	Porcentaje									
2022	99%									
2023	99%									
2024	97%									

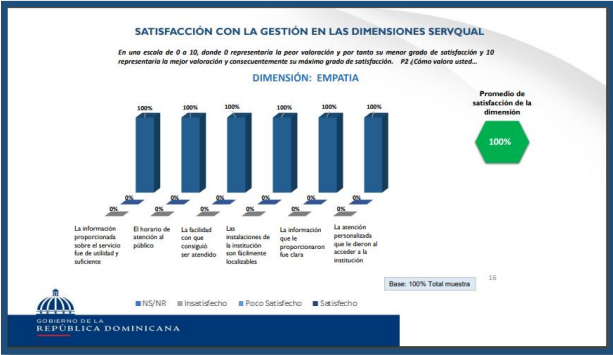
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Encuesta de Satisfacción Cliente Externo mayo/noviembre 2022, mayo/noviembre 2023 y mayo 2024/ Informe Buzón de Sugerencias cliente externo 2022, 2023 y primer cuatrimestre del 2024. 2. Encuesta de Satisfacción Calidad de los servicios públicos 2022, 2023 y programación/ ficha técnica 2024. 3. Informe General de Interacciones de las Redes Sociales 2022, 2023 y primer cuatrimestre del 2024. <p>La CNE cuenta con diversos métodos para medir la percepción de los clientes ciudadanos del sector, a los fines se realizan diversas encuestas de satisfacción al cliente externo semestralmente, donde se evalúan los criterios que permiten conocer la valoración de apreciación de los ciudadanos clientes de la organización, como son amabilidad y cortesía, Tiempo de espera antes de ser atendido, Capacidad y competencia del personal, Facilidades para el depósito de documentos, Calidad y transparencia de la información entregada, facilidad en el proceso de facturación y pago, mejoramiento continuo en la calidad del servicio, cumplimientos de los requisitos legales, el nivel de satisfacción general de la prestación del servicio, así como la calidad de respuesta de los servicios prestados. También a través de los buzones de sugerencias donde medimos los siguientes aspectos: Calidad del servicio solicitado, personalidad de los técnicos,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>orientación recibida, tiempo de espera para ser atendido, personal amable y cortés, cumplimiento del plazo de entrega e imagen institucional.</p> <p>También implementamos las encuestas de Satisfacción de la Calidad de los servicios Públicos ofrecidos por la CNE. Dando cumplimiento a los criterios establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en dicha encuesta se trabajan varias dimensiones enfocadas a la percepción del ciudadano con las prestaciones de los servicios ofrecidos por la CNE, tales como: Capacidad de respuesta, que en la última encuesta realizada en mayo 2023 obtuvimos una valoración de un 100%, en lo que tiene que ver con Elementos Tangibles obtuvimos un 100%, Fiabilidad un 100%, en Empatía un 100% y en Seguridad 98.5%. en la actualidad para el año 2024 se realizada desde el 06 de mayo hasta el 06 de junio del presente año.</p> <p>Adicional a estas encuestas mencionadas, la organización cuenta con la encuesta de percepción de los servicios, donde evaluamos la percepción de los clientes ciudadano que solicitan y reciben los servicios ofrecidos por la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Informe de Encuesta de Satisfacción Cliente Externo mayo/noviembre 2022, mayo/noviembre 2023 y mayo 2024/ Informe Buzón de Sugerencias cliente 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>externo 2022, 2023 y primer cuatrimestre del 2024.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Encuesta de Satisfacción Calidad de los servicios públicos 2022, 2023 y programación/ ficha técnica 2024. 3. Informe Encuesta de Percepción de los Servicios 2022, 2023 y 2024. <p>En la CNE la opinión de los ciudadanos clientes es importante y tomada en cuenta, de acuerdo con las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas agregadas al análisis FODA que la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza de manera anual, consultando a los diferentes grupos de interés con el objetivo de tomar en cuenta sus necesidades y expectativas, con la finalidad de establecer proyectos de mejoras en los servicios ofrecidos y agregarlos al Plan Operativo Anual Institucional POA.</p> <p>De igual forma a través de las encuestas realizadas por la CNE, se involucran a los ciudadanos clientes, gracias a ello la CNE obtiene comentarios, quejas y/o sugerencias que se recogen como aportes directos para la mejora continua de los procesos, obteniendo como resultado el fortalecimiento institucional, debió a ello hoy día la CNE cuenta con el proceso automatizado de Certificación de Equipos desde el año 2021 y servicios online tales como las Resoluciones de Incentivos, el cual permite a los clientes solicitar y recibir su servicio desde su casa.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis FODA 2022, 2023 y 2024, Matriz de Partes Interesadas, Identificación, Necesidades y Expectativas/Cuestionario Análisis de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas FO DPD 015. 2. Seguimientos de los comentarios y de las Encuestas cliente externos. 3. Matriz Necesidades-Nuevos Acuerdos/ Acuerdos interinstitucionales/ internacionales de la Dirección Ejecutiva. 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La CNE mantiene disponible las informaciones que genera, a través del portal web institucional https://www.cne.gob.do/transparencia/, con el propósito de cumplir con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, con el fin de que las disposiciones establecidas en los marcos jurídicos sean cumplidos. Destacando que el nivel de cumplimiento de la transparencia en la DIGEIG para noviembre del 2023 logramos cumplir con todos los parámetros establecidos y obtuvimos un 98.5%.</p> <p>En cuanto a la calidad y transparencia de la información suministrada la tendencia se mantiene muy positiva pues en la última encuesta realizada en mayo 2024, el 97.8% de los clientes ciudadano refleja estar satisfecho. En “Se atienden sus inquietudes y se aclaran sus dudas” los ciudadanos clientes han expresado igual un 97.4% de satisfacción.</p>	


Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>De igual forma al consultarles sobre como “Considera la disponibilidad de la información sobre los servicios solicitados en la CNE, las valoraciones por parte de los clientes demuestran un 97.3% de satisfacción, en las encuestas de percepción que realiza la CNE en los años 2022, 2023 y mayo 2024.</p> <p>De igual manera al consultar a los ciudadanos sobre la información suministrada y disponible en los diferentes medios, se muestra un total de satisfacción de un 100% en la medición de los últimos años.</p> <p>De igual forma a través de los buzones de sugerencias los clientes ciudadanos expresan un nivel de satisfacción equivalente a un 99% en el 2022, en 2023 99% y en el 2024 un 99%, respecto a lo que tiene que ver con: Calidad del Servicio Solicitado, Profesionalidad de los Técnicos, Orientación Recibida, Tiempo de Espera para ser atendido, Personal Amable y Cortes, Cumplimiento del Plazo de Entrega, Facilidades de Parqueo y la Imagen Institucional.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta de satisfacción cliente externo 2022, 2023 y 2024/ Informe Buzón de Sugerencias cliente externo 2022, 2023 y 2024. 2. Informe de encuesta de percepción de servicios de la CNE 2022, 2023 y 2024. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>3. Captura de la página web CNE, Guía de Servicios de la Comisión Nacional de Energía, Redes Sociales de la CNE.</p> <p>La organización con el objetivo de conocer la integridad y la confianza generada a los clientes ciudadanos anualmente realiza La Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la CNE. La cual permite dar cumplimiento a los criterios establecidos por el MAP, en dicha encuesta se trabaja una dimensión que tiene que ver con la Fiabilidad, que incluye la valoración que le dan los clientes a la institución en diversas áreas. En las últimas mediciones realizadas los últimos tres (3) años, en lo que tiene que ver con la valoración global de la empatía del servicio ofrecido, los clientes ciudadanos muestran una satisfacción en 2022 de 98%, en el 2023 de un 100% marcando una tendencia positiva.</p>  <p>En el presente año 2024, la misma está siendo procesada, debido a que su planificación fue desde</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>el 06 de mayo hasta el 06 de junio 2024, realizada por la División de Calidad en la Gestión.</p> <p>Adicional a esto la organización cuenta con la encuesta de satisfacción de los clientes externos y la encuesta de percepción de los servicios ofrecidos, donde también evaluamos la integridad y la confianza por parte de nuestros clientes ciudadanos, a través de varias valoraciones que consultamos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta de satisfacción a usuarios de los servicios públicos ofrecidos por la CNE y programación para el 2024. 2. Encuesta de Satisfacción a clientes externos 2022, 2023 y 2024/ encuesta de percepción de los servicios 2022, 2023 y 2024. 	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La organización realiza encuesta de percepción de los servicios en la cual los resultados para los años 2022, 2023 y 2024 en lo que tiene que ver con el nivel de confianza de los clientes hacia la organización, reflejan que se mantiene la tendencia, donde el 100% se mantiene satisfecho con los servicios prestados por la CNE.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>También a través del buzón de sugerencias los clientes expresan un nivel de satisfacción equivalente en 2022 un 99%, en el 2023 un 99% y en el primer cuatrimestre de 2024 expresan un 99% respecto a lo que tiene que ver con: Calidad del Servicio Solicitado, Profesionalidad de los Técnicos, Orientación Recibida, Tiempo de Espera para ser atendido, Personal Amable y Cortes, Cumplimiento del Plazo de Entrega, Facilidades de Parqueo y la Imagen Institucional.</p>  <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe de encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2022, 2023 y 2024. Informe de buzón de sugerencias cliente externo 2022, 2023 y el primer cuatrimestre del 2024. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>En las encuestas realizadas a nuestros clientes de forma semestral, al consultarles sobre la accesibilidad de la organización en los años 2022, 2023 y 2024, consideran que es fácil la accesibilidad para la prestación del servicio, valorando un 100% de satisfacción.</p> <p>El 93.9% de los clientes ciudadanos encuestados consideran que el tiempo de espera para ser atendido es satisfactorio. En lo que tiene que ver con la facilidad para el depósito de documentos valoran el servicio en las encuestas del 2022, 2023 y 2024 en un 97.3%, del mismo modo que la parte de la facilidad en el proceso de facturación y pago de los servicios.</p> <p>En lo referente al horario de apertura al cliente para la prestación del servicio el 100% de los clientes ciudadanos se encuentran muy satisfecho.</p> <p>En lo que tiene que ver con los costos de los servicios, los resultados de la encuesta dan un 100% de satisfacción.</p> <p>Adicional a esto los clientes ciudadanos encuestados mantienen una satisfacción positiva de un 100% de muy bueno y bueno, sobre la implementación de la ventanilla única para el servicio de los incentivos fiscales.</p> <p>Se evidencia en:</p>	


Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta sobre la percepción del servicio de la CNE, 2022, 2023 y 2024/ informe de encuestas de satisfacción al cliente externo 2022, 2023 y mayo 2024. 2. Mapas de acceso oficinas en transporte público y aparcamientos especiales. 3. Carta compromiso al ciudadano/ Informe de seguimiento emitido por el MAP 2022, 2023 y 2024. <p>En la encuesta semestral que se aplican a los ciudadanos clientes, refleja como resultado en las mediciones 2022, 2023 y mayo 2024, las siguientes valoraciones:</p> <p>Valoración de un 99% en lo que tiene que ver con la calidad y transparencia de la información suministrada.</p> <p>99% en lo que tiene que ver con la profesionalidad en la institución en la prestación de servicio.</p> <p>100% en el nivel de confianza de los clientes hacia la organización.</p> <p>La organización a través del Sistema de Gestión de la Calidad certificado con la Norma ISO 9001:2015 ofrece servicios con altos estándares de calidad en los servicios públicos ofrecidos.</p> <p>La Carta Compromiso al Ciudadano cumple con los estándares de calidad de acuerdo con los informes</p>	


Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>emitidos por los evaluadores del Ministerio de Administración Pública (MAP), cabe destacar que durante este año 2024 se cumplió en un 99%.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta de percepción de los servicios 2022, 2023 y 2024. 2. Informe de encuesta de Satisfacción de cliente externo 2022, 2023 y 2024. 3. Certificación ISO 9001:2015/ informe de cumplimiento de la Carta Compromiso 2022, 2023 y 2024. <p>En los resultados de las encuestas de satisfacción que se aplican en la CNE a los clientes ciudadanos sobre los servicios solicitados, en el año 2022, 2023 y 2024, se mantiene la tendencia positiva donde el 98% se siente satisfecho con que la CNE tome en cuenta sus necesidades para diferenciar el servicio que le brinda a cada uno.</p> <p>De los clientes encuestados, se mantiene la tendencia del 99% con una valoración de muy bueno y bueno en la prestación de los servicios online tomando en cuenta la diferenciación en relación con las necesidades de los clientes ciudadanos.</p> <p>Adicional a esto los clientes ciudadanos encuestados mantienen una satisfacción de un 100% de muy bueno y bueno, sobre la implementación de la ventanilla única para el servicio de los incentivos fiscales.</p>	

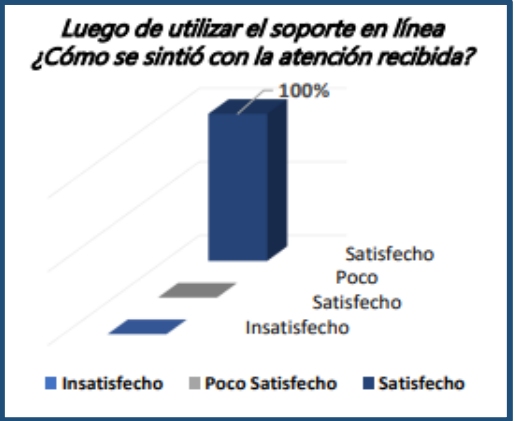
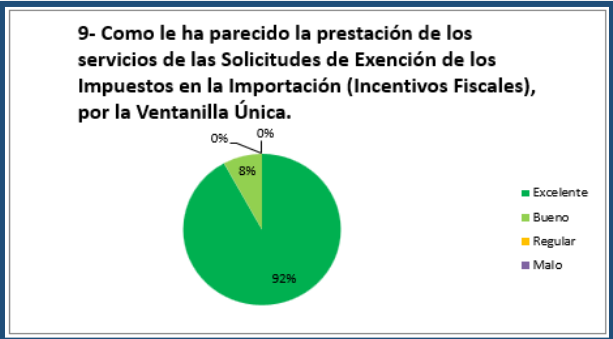
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>De igual forma se mantiene la tendencia de un 99% con la valoración de muy bueno y bueno en la diversidad de género, cultural y social que brinda la CNE, en la prestación de servicios.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Informe de encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2022, 2023 y 2024. 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía mantiene su enfoque en implementar mejoras a nivel de innovación en la prestación de los servicios ofrecidos, con la finalidad de brindar una experiencia única a nuestros clientes ciudadanos. En ese sentido y en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, la organización recibe las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Exportación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>En el año 2022 se recibieron 266, en el 2023 se recibieron 313 y en el primer trimestre del año 2024 se han recibido 110, manteniendo una tendencia positiva en la encuesta de percepción de los servicios con una valoración de un 100% de muy bueno y bueno, para la prestación del servicio de las Solicitudes de Exención de los impuestos en la importación (Incentivos Fiscales), por la Ventanilla Única.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>De igual la CNE ha preparado la plataforma de la página web CNE, para brindar una mejor prestación de servicios de forma online.</p> <p>Proyección de los servicios online:</p> <p>2022: se recibieron 2113 solicitudes. 2023: se recibieron 2175 solicitudes. 2024: en el primer cuatrimestre se recibieron 763 solicitudes.</p> <p>Actualmente todos los servicios de la CNE pueden ser solicitados de manera online, siendo bastante efectivos estos métodos y de provecho para nuestros clientes.</p> <p>De igual forma innovando y haciendo uso de las tecnologías disponibles en la CNE, se identificó y diseño el servicio de Certificación de Equipos del proceso de Medición Neta, implementando un sistema automatizado, rápido y eficaz para que los ciudadanos clientes puedan solicitar y recibir su certificado a través de la página web institucional, lo que permite a través de la trazabilidad que la organización brinde un servicio en tiempo real, desde la solicitud hasta el resultado final.</p> <p>El proceso se automatizo en fecha 23 de abril 2021, para el año 2021 se certificaron 80 certificaciones de equipo y en el año 2022 se certificaron 118 certificaciones y en el año 2023 se certificaron 147 certificaciones automáticas y en el primer trimestre de este año se han certificado 39, tomando un</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>tiempo de respuesta menor de 24 horas, anteriormente el tiempo de respuesta era de 14 días laborables.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Resumen de los servicios recibidos por ventanilla única (VUCE)/Resumen de solicitudes de servicios online 2022, 2023 y 2024. 3. Resumen de la certificación de Equipos/ Guía ilustrativa del servicio de Certificación de Equipos, Captura de la automatización de certificados web. 4. Informe encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2022, 2023 y 2024. <p>La organización cuenta con la prestación de los servicios online, ventanilla única (VUCE) y automatización del servicio de Certificación de Equipos del proceso de Medición Neta, en ese sentido para recibir la retroalimentación de nuestros clientes y medir la agilidad de la organización, se realizan las encuestas de satisfacción a usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la CNE. donde se miden los siguientes criterios Capacidad de Respuesta: El tiempo que ha dedicado el personal que le atendió, el tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron, el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, la disposición de la institución para ayudar en la obtención del servicio</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>solicitado y al final englobamos todos los criterios, como valora la facilidad que ofrece la institución para obtener el servicio solicitado, como se puede ver en los resultados obtenidos en las últimas tres encuestas, la organización tiene una tendencia positiva en cada una, con una valoración por encima del 98%.</p> <p>De igual manera se realizan encuestas semestrales y también los buzones de sugerencias.</p>  <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la CNE 2022, 2023 y programación para el 2024. 2. Informe encuesta de percepción de los servicios 2022, 2023 y 2024. 3. Informe Buzón de Cliente Externo 2022, 2023 y 2024. <p>En la encuesta de satisfacción a usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la CNE se mide la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>percepción que tienen los clientes sobre la digitalización de la organización, en ese sentido el promedio de satisfacción de servicios virtuales fue de un 99.2%, al consultarles sobre la facilidad de acceso a la plataforma el 100% respondió que sí, el 98% responde que tiene la facilidad para completar su solicitud, un 98% tiempo de entrega del servicio, 100% claridad de la información suministrada y un 100% tiene la confianza en el servicio en línea. Al preguntarles como valoraría el contacto con la institución en los servicios virtuales en las últimas 3 encuestas realizadas recibimos una valoración por encima del 98% de satisfacción.</p> <p>Satisfacción de servicios virtuales CNE:</p> 	


Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p data-bbox="793 207 1304 625">  </p> <p data-bbox="743 646 1356 998"> De igual forma en la encuesta de percepción del servicio, al consultar a los clientes ciudadanos sobre cómo le ha parecido la prestación de los servicios online de la CNE, el total de los clientes encuestados se sintieron satisfechos al 100%. Al igual que al consultarles sobre la recepción como le ha parecido la prestación de los servicios de las Solicitudes de Exención de los impuestos en la Importación (Incentivos Fiscales) por la ventanilla única. </p> <p data-bbox="751 1011 1360 1347">  </p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2022, 2023 y programación de 2024. 2. Informe encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2022, 2023 y 2024. 	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
<p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>En la encuesta de satisfacción del cliente externo realizada semestralmente como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, los clientes ciudadanos mantienen un nivel de satisfacción al ser encuestados, lo cual se evidencia en las últimas encuestas realizadas en año 2022, 2023 y mayo 2024, en el criterio que tiene que ver con “Tiempo en espera antes de ser atendido”, el cual refleja un 94% de satisfacción en nuestros clientes encuestados. Estas mediciones resultan ser muy positivas debido a que los tiempos de espera para los usuarios de nuestros servicios son los que se toman en la tramitación y prestación de los servicios.</p> <div data-bbox="741 662 1356 1040" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>2- Tiempo de espera antes de ser atendido</caption> <thead> <tr> <th>Nivel de Satisfacción</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy satisfecho</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Ni satisfecho ni insatisfecho</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Muy insatisfecho</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>De igual manera en la encuesta de satisfacción a usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la CNE en donde medimos la capacidad de respuesta de la CNE, al consultarles sobre el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió, al igual que el tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron, también el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado y una pregunta global para medir su</p>	Nivel de Satisfacción	Porcentaje	Muy satisfecho	82%	Satisfecho	12%	Ni satisfecho ni insatisfecho	4%	Insatisfecho	2%	Muy insatisfecho	0%	
Nivel de Satisfacción	Porcentaje													
Muy satisfecho	82%													
Satisfecho	12%													
Ni satisfecho ni insatisfecho	4%													
Insatisfecho	2%													
Muy insatisfecho	0%													

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>satisfacción “teniendo en cuenta las anteriores, como valora globalmente la facilidad que ofrece la institución para obtener los servicios solicitados, obteniendo en las últimas tres mediciones una valoración por encima del 98% , con una tendencia positiva.</p>  <p>De igual forma en la Carta Compromiso al Ciudadano se evidencia el cumplimiento en el tiempo de espera de nuestros clientes ciudadanos, indicando un cumplimiento de un 99% con los servicios ofrecidos por la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe encuesta de satisfacción del cliente externo 2022, 2023 y mayo 2024. 2. Informe encuesta de satisfacción calidad de los servicios públicos 2022, 2023 y programación 2024. 3. Informe de Carta Compromiso al Ciudadano 2022, 2023 y 2024. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>La CNE cuenta con el procedimiento de Manejo de Quejas y Satisfacción del Cliente Externo (PR DGC 007), las cuales son recibidas mediante diferentes canales tales como: de forma presencial, comunicaciones, correo electrónico y página web institucional, vía telefónica, buzón de comentarios, quejas y sugerencias de los clientes externos y las encuestas de satisfacción semestral a los clientes externos, la División de Calidad en la gestión son quienes se encargan de recibir y tramitar las quejas, dando un plazo de respuesta no mayor de 15 días laborables, a los fines de que los clientes se sientan importantes y satisfechos por la CNE, se agota un plazo menor de respuesta.</p> <p>Adicional a esto se les da seguimiento a las sugerencias recibidas por nuestros clientes, se contactan y se toman las acciones pertinentes mediante el procedimiento de Acciones Correctivas del SGC y SIGACN (PR DGC 004).</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Manejo de Quejas y Satisfacción del Cliente Externo (PR DGC 007) / Procedimiento Acciones Correctivas del SGC y SIGACN (PR DGC 004). 2. Cuadro número de quejas y tiempo de procesamiento. 3. Seguimiento a quejas Buzón Cliente Externo/ Seguimiento a sugerencias recibidas en encuesta de satisfacción cliente externo. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<div data-bbox="741 191 1352 553" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>9- Nivel de satisfacción general en la prestación del servicio</caption> <thead> <tr> <th>Nivel de Satisfacción</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy satisfecho</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Ni satisfecho ni insatisfecho</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy insatisfecho</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>La CNE recibió la última evaluación a la Carta Compromiso al Ciudadano en abril del presente año se pudo evidenciar a través del informe emitido por el MAP donde el cumplimiento fue de un 99% de los estándares de calidad establecidos de cara a los clientes ciudadanos.</p> <p>Adicionalmente a eso la CNE realiza encuestas semestrales de satisfacción donde se mide el nivel de satisfacción general de la prestación del servicio, (Amabilidad, tiempo de espera, capacidad del personal, facilidad para el depósito de documentos, calidad y transparencia de la información, facilidad para el proceso de facturación y pago, así como el cumplimiento por parte de la institución de los requisitos legales vinculados al servicio solicitado), evidenciando que en los años 2022, 2023 y 2024 arrojan como resultado la satisfacción del 100% de los clientes ciudadanos encuestados.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Informe y resolución Carta Compromiso al ciudadano. 	Nivel de Satisfacción	Porcentaje	Muy satisfecho	88%	Satisfecho	9%	Ni satisfecho ni insatisfecho	3%	Insatisfecho	0%	Muy insatisfecho	0%	
Nivel de Satisfacción	Porcentaje													
Muy satisfecho	88%													
Satisfecho	9%													
Ni satisfecho ni insatisfecho	3%													
Insatisfecho	0%													
Muy insatisfecho	0%													

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>2. Informe encuesta de satisfacción cliente externo 2022, 2023 y 2024.</p> <p>La organización desde el año 2015 forma parte del Programa de Carta Compromiso al Ciudadano, en ese sentido en abril del presente año se recibió la evaluación a la Carta Compromiso al Ciudadano donde se obtuvo el cumplimiento de un 99% de los estándares de calidad establecidos de cara a los clientes ciudadanos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>1. Informe y Resolución Carta Compromiso al Ciudadano 2023 y 2024/ Carta Compromiso al ciudadano.</p>	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

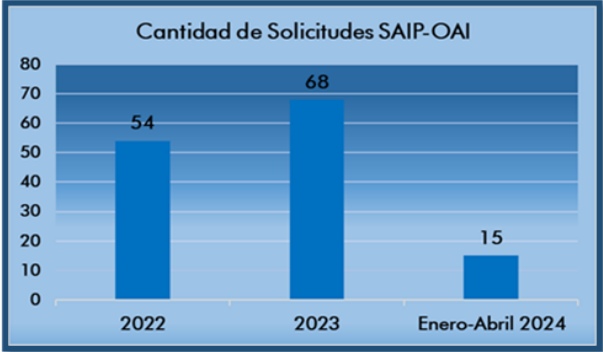
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La CNE cuenta con doce (12) canales de información a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página Web Institucional https://www.cne.gob.do/. 2. Facebook. 3. Twitter. 4. Instagram. 5. Canal de YouTube. 6. Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI). 7. Correo electrónico. 8. LinkedIn. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
	<p>9. Google Plus. 10. Teléfono. 11. Boletines. 12. Carta Compromiso.</p> <div data-bbox="743 337 1354 662" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>3- La información suministrada y disponible en los diferentes medios sobre la organización la considera:</p> <table border="1"> <caption>Gráfico de Información Suministrada y Disponible</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>La organización mantiene activa las redes sociales, ya que son canales efectivos y eficientes para el manejo de información y comunicación de esta, transmitiendo informaciones actualizadas de las actividades realizadas, siempre con el objetivo de llegar a los diferentes grupos de interés, resaltando que en la cuenta de Twitter tenemos 60,743 seguidores, en Instagram 7,505 seguidores y en Facebook 3,200 seguidores.</p> <p>También contamos con la Oficina de Acceso a la Información (OAI), medio por el cual en el año 2022 se respondieron un total de 54 y en el 2023 68 y en el primer cuatrimestre de este año 2024 han respondido un total de 15 solicitudes.</p> <p>Se evidencia en:</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	82%	Bueno	18%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	82%											
Bueno	18%											
Regular	0%											
Malo	0%											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>1. Informe de Medios de Comunicación de la CNE 2023 y 2024.</p> <p>2. Informe General de Redes Sociales 2022, 2023 y abril 2024.</p> <p>3. Estadísticas de solicitudes recibidas y respondidas por la OAI 2022, 2023 y primer cuatrimestre 2024.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La organización recibe la retroalimentación de los ciudadanos clientes a través de la realización de encuestas, en ese sentido los resultados de las encuestas realizadas a los clientes en el año 2022, 2023 y 2024 muestran un 100% de satisfacción, mantienen la tendencia en lo que tiene que ver con disponibilidad de la Información sobre los servicios solicitados.</p> <p>En lo que tiene que ver con la calidad y transparencia de la información entregada, los clientes se sienten 100% satisfechos con el servicio.</p> <p>De igual manera en la sección transparencia de la página Web de la CNE, los interesados pueden tener acceso a todo tipo de información sobre la organización.</p> <p>También contamos con la Oficina de Acceso a la Información (OAI), medio por el cual en el año 2022 se respondieron un total de 54, en el 2023 se respondieron 68 y en el primer cuatrimestre del 2024 un total de 15 solicitudes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<div data-bbox="737 183 1352 557" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Cantidad de Solicitudes SAIP-OAI</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2024</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe encuesta percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2022, 2023 y primer cuatrimestre 2024. Informe encuesta de satisfacción cliente externo 2022, 2023 y 2024. Captura Sección de Transparencia/ Visitas Sección de Transparencia 2022, 2023 y 2024. <p>La CNE cuenta con una Planificación Estratégica Institucional que comprende el periodo 2021-2024, donde se establecen los objetivos de la institución de rendimiento enlazados a los planes de trabajo y los Planes Operativos Institucional Anual, con el fin de estar disponible para nuestros clientes ciudadanos se encuentra disponible en la página web institucional, en la sección de transparencia https://www.cne.gob.do/transparencia/planes-estrategicos-la-institucion/ , de igual manera los informes de seguimiento y medición trimestral que</p>	Año	Cantidad	2022	54	2023	68	Enero-Abril 2024	15	
Año	Cantidad									
2022	54									
2023	68									
Enero-Abril 2024	15									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>se realizan a los Planes Operativos anual de la organización disponibles para nuestros clientes ciudadanos. De igual forma para el personal interno se encuentran disponibles en las carpetas públicas que maneja la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024/ Captura del PEI en la página web institucional. 2. Plan Operativo Anual e Informes de seguimiento del POA trimestral/ Captura del POA e Informes trimestrales del POA en la página web institucional. 3. Captura de Carpetas Públicas del PEI, POA e Informes de seguimiento POA trimestral. <p>La organización cuenta con la sección de datos abiertos en la página web institucional https://www.cne.gob.do/transparencia/datos-abiertos/, esto dando cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación aprobado mediante decreto I30-05.</p> <p>La CNE cuenta con la Sección de la OAI, y un subportal de Transparencia en la página web institucional, donde se manejan los datos abiertos y la disponibilidad de información efectiva, veraz, oportuna y transparente sobre los actos y actividades que realiza la institución, con el fin de informar a nuestros clientes ciudadanos. Mediante</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>la oficina de Acceso a la Información (OAI) se respondieron en el año 2022 un total de 54 y en el año 2023 68, en el primer cuatrimestre del 2024 un total de 15 solicitudes.</p>  <p>En nuestra sección de datos abiertos de la CNE podremos encontrar informaciones como Exenciones de ITBIS, Certificaciones de Equipos, Auditorías energéticas, programa de medición neta, entre otras.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Print screen sección transparencia/Datos abiertos página Web. 2. Visitas Sección de Transparencia 2022, 2023 y 2024. <p>La CNE cuenta con la encuesta de satisfacción realizada semestralmente a nuestros clientes ciudadanos en donde se les consulta sobre “Que le parece el horario de atención de los diferentes servicios que brinda la CNE” donde en las últimas 3</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>encuestas (año 2022, 2023 y mayo 2024) realizadas, el 100% de los clientes respondió que se encuentran satisfechos.</p> <p>La organización mantiene un horario de prestación de servicios de lunes a jueves de 8:30 am a 5:00 p.m. y los viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m. no obstante, la prestación de los servicios por vía de la página web es de 24 horas. Dicho horario, ubicación y datos de interés están contenidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, en el portal web institucional y en la guía de servicios.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe encuesta sobre percepción de los servicios de la CNE 2022, 2023 y 2024. 2. Informe de encuesta de satisfacción del cliente externo 2022, 2023 y mayo 2024. 3. Carta Compromiso al Ciudadano 2022, 2023 y 2024. <p>En la encuesta que se realiza como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, los clientes ciudadanos mantienen un alto grado de satisfacción al ser consultados y encuestados, esto se evidencia que, en las últimas encuestas realizadas en los años 2022, 2023 y mayo 2024, en el punto que tiene que ver con “Tiempo de espera antes de ser atendido”, el grado de satisfacción refleja un 93.9% de satisfacción. Estas mediciones resultan ser muy positivas debido a que los tiempos de espera para los usuarios de nuestros servicios son lo que se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>toman en la tramitación y prestación de los servicios.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe encuesta de satisfacción al cliente externo 2022, 2023 y mayo 2024. / Informe encuesta de percepción sobre los servicios ofrecidos por la CNE 2022, 2023 y 2024. 2. Carta Compromiso al Ciudadano/ Informe de evaluación de la Carta Compromiso (MAP), 2022, 2023 y 2024. <p>La organización para saber la percepción que tienen los ciudadanos clientes realiza la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos, en donde medimos la capacidad de respuesta de la organización, al consultarles sobre el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió, al igual que el tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron, también el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado y una pregunta global para medir su satisfacción “teniendo en cuenta las anteriores, como valora globalmente la facilidad que ofrece la institución para obtener los servicios solicitados, obteniendo en las últimas tres mediciones una valoración por encima de los 98%, con una tendencia positiva.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
8) Costo de los servicios.	<p>Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2022/2023 y programación para el año 2024.</p> <div data-bbox="741 305 1352 641" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">6- Como evalúa los costos ofrecidos por la CNE, para el servicio solicitado.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>La organización realiza la encuesta de percepción a los clientes, siempre con el interés de verificar la satisfacción en lo que tiene que ver con los costos, en dichas encuestas se les consulta “Como evalúa los costos ofrecidos por la CNE, para el servicio solicitado” obteniendo como resultado en los últimos tres años un total un 100% excelente y bueno, evidenciando una tendencia positiva.</p> <p>La CNE cuenta con la Guía de Servicios disponible para los clientes ciudadanos en la página web institucional, la cual brinda información sobre los costos de los diferentes servicios ofrecidos por la CNE, la misma es un documento controlado del Sistema de Gestión de la Calidad y es aprobada por el Directorio.</p> <p>Se evidencia en:</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	76%	Bueno	24%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	76%											
Bueno	24%											
Regular	0%											
Malo	0%											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>1. Informe de encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2022, 2023 y 2024.</p> <p>2. Guía de Servicios en la Página web/ Resolución con los costos de servicios CNE.</p> <p>La organización dispone de información clara, precisa, veras y eficaz de la gestión de los distintos servicios ofrecidos en la CNE en los diferentes canales tales como: página web, guía de servicios, Carta Compromiso al Ciudadano, los servicios diferentes servicios online, ventanilla única (VUCE), lo cual se evidencia en las encuestas realizadas a nuestros clientes ciudadanos sobre cuál es su percepción sobre como “Considera la disponibilidad de la información sobre los servicios solicitados a la CNE?”, donde se evidencia que se mantiene un grado de satisfacción durante los últimos 3 años (2022, 2023 y 2024) de un 100%.</p> <div data-bbox="739 906 1360 1230" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>2- Considera que la disponibilidad de la información sobre los servicios solicitados a la CNE es:</p> <table border="1"> <caption>Gráfico de Satisfacción</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>De igual forma en lo que tiene que ver con la satisfacción en la información suministrada y disponible en los diferentes medios sobre la</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	88%	Bueno	12%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	88%											
Bueno	12%											
Regular	0%											
Malo	0%											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
	<p>organización, se evidencia que nuestros clientes ciudadanos encuentran excelente y bueno con una valoración de un 100%.</p> <div data-bbox="737 310 1360 621" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>3- La información suministrada y disponible en los diferentes medios sobre la organización la considera:</p> <table border="1"> <caption>Gráfico de Información Suministrada</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe encuesta de percepción sobre la prestación de servicios ofrecidos por la CNE 2022, 2023 y 2024. 2. Guía de Servicios/ captura de la guía de servicios en la página web/ Resolución de costos de servicios CNE. 3. Carta Compromiso al Ciudadano/ Ventanilla Única (VUCE). 	Categoría	Porcentaje	Excelente	82%	Bueno	18%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	82%											
Bueno	18%											
Regular	0%											
Malo	0%											

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>La organización hace parte a los diferentes grupos de interés, es por esto por lo que anualmente se actualizan las necesidades y expectativas de acuerdo con su sector y el marco estratégico institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
	<p>Debido a ello, la CNE ha desarrollado diversos proyectos en respuesta a los grupos de interés.</p> <p>En las encuestas realizada sobre la percepción de los servicios de la CNE, se evalúa con los clientes ciudadanos sobre “Como evalúa el que la CNE, toma en cuenta sus necesidades para diferencias el servicio que brinda a cada ciudadano/cliente” se evidencia que nuestros clientes en los últimos 3 años con una tendencia positiva con la valoración de satisfacción de un 100%.</p> <div data-bbox="737 618 1354 954" data-label="Figure"> <p>10- Como evalúa el que la CNE, toma en cuenta sus necesidades para diferencias el servicio que le brinda a cada ciudadano/cliente.</p> <table border="1"> <caption>Gráfico de Satisfacción de Clientes</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>De igual forma se evidencia la satisfacción de los clientes ciudadanos sobre “Como evalúa el diseño y prestación de los servicios que brinda la CNE” en las encuestas realizadas en los últimos tres (3) años, la valoración de nuestros clientes mantiene una tendencia positiva excelente y bueno con una valoración de un 100%.</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	88%	Bueno	12%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	88%											
Bueno	12%											
Regular	0%											
Malo	0%											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<div data-bbox="743 207 1360 539" data-label="Figure"> <p>11- Como evalúa el diseño y prestación de los servicios que brinda la CNE.</p> <table border="1"> <caption>11- Como evalúa el diseño y prestación de los servicios que brinda la CNE.</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe de encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2022, 2023 y 2024. Reuniones del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, con los diferentes grupos de interés. Matriz de partes interesadas, Identificación, Necesidades y Expectativas/ Listado de los Grupos de Interés y Clientes de la Comisión Nacional de Energía (CNE). / Correo con los grupos de interés /Correos recibidos de los grupos de interés. <p>La organización a través del procedimiento de Manejo de Quejas y satisfacción del Cliente Externo (PR DGC 007), da seguimiento a las quejas, comentarios y/o sugerencias, el tiempo de respuestas es de 15 días laborables para satisfacer la necesidad de nuestro cliente.</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	83%	Bueno	17%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	83%											
Bueno	17%											
Regular	0%											
Malo	0%											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>De igual forma se maneja la matriz de control de quejas, donde se incluyen los comentarios, quejas y/o sugerencias que se reciben de los clientes ciudadanos en la encuesta de satisfacción de clientes externos realizada semestralmente.</p> <p>La organización cuenta con diversos canales de información de cara al cliente externo, con la finalidad de recibir retroalimentación de los usuarios tales como: página web institucional, encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de Manejo de Quejas y Satisfacción Cliente Externo (PR DGC 007). / Formulario de comentarios, quejas y sugerencias/ Captura de la página web institucional. 2. Control de Quejas (FO DGC 036), 2022, 2023 y 2024. 3. Seguimiento de comentarios, sugerencias y quejas 2022, 2023 y 2024. 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La organización ha innovado la prestación de sus servicios utilizando métodos y tecnologías para atender a los ciudadanos clientes tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ventanilla Única (VUCE): en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas, la CNE recibe las 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
	<p>Solicitudes de Exención de los Impuestos en la importación a través de la Ventanilla Única. en el 2022 se recibieron 266 solicitudes en el área de Incentivos, en el 2023 se recibieron 2026 y en el primer trimestre del año 2024 se han recibido 110, observándose una tendencia positiva, se evidencia en la encuesta de percepción una valoración de un 100% de satisfacción sobre “Como le ha parecido la prestación de los servicios de las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la importación (Incentivos Fiscales), por la Ventanilla Única”.</p> <div data-bbox="747 581 1348 915" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>9- Como le ha parecido la prestación de los servicios de las Solicitudes de Exención de los Impuestos en la Importación (Incentivos Fiscales), por la Ventanilla Única.</p> <table border="1"> <caption>Gráfico de Satisfacción</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>2. Servicios online: la plataforma de la página web de la CNE, ha sido preparada para la prestación de los servicios de forma online de tal manera que pueden realizar el pago de los servicios de manera online.</p> <p>Proyección del uso de los servicios online:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022: se recibieron 2113 solicitudes. • 2023: se recibieron 2175 solicitudes. • En el primer cuatrimestre del 2024 se han recibido 763 solicitudes online. 	Categoría	Porcentaje	Excelente	92%	Bueno	8%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	92%											
Bueno	8%											
Regular	0%											
Malo	0%											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resumen histórico de las solicitudes de los servicios online 2022, 2023 y primer cuatrimestre 2024. 2. Resumen de las solicitudes de los servicios por la ventanilla única 2022, 2023 y primer trimestre del 2024. 3. Captura de la Ventanilla Única (VUCE)/plataforma de servicios en línea página web institucional. <p>Los servicios ofrecidos por la CNE están de cara a todo tipo de personas, sin importar el género y la diversidad cultural de los ciudadanos clientes.</p> <div data-bbox="743 773 1360 1117" data-label="Figure"> <p>7- Como evalúa la diversidad de genero, cultural y social que brinda la CNE, en la prestación del servicio.</p> <table border="1"> <caption>7- Como evalúa la diversidad de genero, cultural y social que brinda la CNE, en la prestación del servicio.</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>La organización realiza encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE, donde se encuesta a los diferentes clientes ciudadanos sobre “Como evalúa la diversidad de género, cultural y social que brinda la CNE, en la prestación del servicio” se evidencia en la misma una satisfacción</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	83%	Bueno	17%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	83%											
Bueno	17%											
Regular	0%											
Malo	0%											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>de un 100% por parte de nuestros clientes ciudadanos, manteniendo una tendencia positiva del 100% para los años 2022, 2023 y 2024, en la misma se refleja la diversidad de género en nuestros ciudadanos clientes que solicitan servicios ofrecidos por la organización, en el año 2022 el 75% fueron masculinos y el 25% fueron de sexo femenino, en el año 2023 el 78% fueron masculinos y el 22% femenina y en el 2024 el 84% fueron masculinos y 16% fueron femeninos.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2022, 2023 y 2024.</p> <table border="1" data-bbox="743 764 1354 954"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Masculino</th> <th>Femenino</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>75%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>78%</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>84%</td> <td>16%</td> </tr> </tbody> </table> <p>La organización realiza periódicamente análisis de relevancias de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, considerando factores de influencia e impacto del sector, con miras a mantener satisfecha las necesidades de nuestros grupos de interés, a través de las diferentes direcciones y departamentos se identifica anualmente todos los grupos de interés, con la finalidad de contemplar los nuevos intereses de estos.</p>	Año	Masculino	Femenino	2022	75%	25%	2023	78%	22%	2024	84%	16%	
Año	Masculino	Femenino												
2022	75%	25%												
2023	78%	22%												
2024	84%	16%												

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se les remite cuestionarios que contienen informaciones a consultar tanto para los grupos de interés externos e internos.</p> <p>De igual forma se realiza una revisión periódica de seguimiento trimestral del Plan Operativo Institucional Anual, que recoge las iniciativas de los grupos de interés que se alinean con el PEI Institucional.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de los Grupos de Interés /Correo a las áreas, para la revisión y actualización de Grupo de Interés y Clientes 2024. 2. Registro de Necesidades y Expectativas Grupos de Interés Externo e Interno. / Registro de Matriz de Partes Interesadas, Identificación, Necesidades y Expectativas. 3. Informe de seguimiento de POA. 2022, 2023 y 2024 (Primer cuatrimestre). 	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>La organización desde el portal web institucional https://www.cne.gob.do/ en donde se ofrecen los servicios de acceso a las informaciones de manera continua en donde todos los ciudadanos pueden visualizar las informaciones de lugar relacionadas al sector.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>De igual forma la CNE integra a los ciudadanos clientes en la prestación de servicios, gracias a que anualmente se realiza la actualización de los diferentes grupos de interés, los cuales son convocados participar en los análisis de necesidades y expectativas, en donde se toman en cuenta las opiniones depara la formulación de los proyectos que formaran parte del Plan Operativo Anual, a su vez dando cumplimiento al PEI Institucional 2021-2024. Luego de la pandemia, con el fin de oprimir el contacto físico, la organización consultar y recoger las necesidades a través de comunicaciones, correos y de forma telefónica.</p> <p>Resaltando la participación de los ciudadanos en los proyectos relevantes que se han ejecutado dando respuesta a las necesidades expresadas en estas reuniones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de la certificación de Equipos en el Programa de Medición Neta, convirtiéndose un gran beneficio para los clientes ciudadanos. • Se ha diseñado una APP (Aplicación Mapas SIEN (SIEN Maps): este le permite consultar, visualizar y analizar informaciones y podrá descargar el SIEN Maps desde un dispositivo móvil Android (Celular, Tablet, etc.) accediendo al Play Store de Google. Manera geográfica en cualquier momento. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La ventanilla única (VUCE), permite a los clientes ciudadanos realizar su solicitud de Incentivo de Exención de Impuesto en la Importación, sin tener que dirigirse de manera presencial a ninguna de las instituciones tales como el Ministerio de Hacienda, la Dirección General de Aduanas y la CNE. <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de Grupos de Interés y Clientes de la CNE 2024/ Correos enviados y recibidos de los grupos de interés/ Matriz de Partes Interesadas, Identificación, Necesidades y Expectativas 2022, 2023 y 2024. 2. Plan Estratégico Institucional 2021-2024/ Plan Operativo Anual 2022, 2023 y 2024/ Informes de seguimiento trimestral del POA 2022, 2023 y primer trimestre 2024. 3. Captura de la página web programa Medición Neta y guía Ilustrativa de solicitud el servicio/ guía Ilustrativa del servicio de incentivos fiscales por ventanilla única (VUCE). <p>La organización cuenta con el portal de transparencia gubernamental, el indicador de transparencia para el año 2023 esta hasta la fecha con un 99% en el mes de noviembre.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>De igual forma la CNE, realiza la encuesta semestral de la satisfacción de los clientes externos donde con lo que tiene que ver con la calidad y transparencia de la información suministrada, la valoración se mantiene en un 100% para el año 2024 de clientes ciudadanos satisfechos, manteniendo una tendencia positiva en los años 2022, 2023 y 2024.</p> <p>La encuesta cuenta con una pregunta que tiene que ver con el nivel de satisfacción general en la prestación del servicio obteniendo como resultados que el 100% se siente satisfecho/muy satisfecho.</p> <p>En lo que tiene que ver con el nivel de confianza que tienen los ciudadanos en los procesos de la organización la valoración que dan es de un 100% de satisfacción.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura del indicador de transparencia/ Sección de Transparencia página web/ Visitas del Portal de Transparencia 2022, 2023 y 2024. 2. Informe de Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo 2022, 2023 y 2024. 3. Informe encuesta de percepción de los servicios ofrecidos por la CNE 2022, 2023 y 2024. 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Los resultados de la encuesta de Clima Organizacional al medir el rendimiento global de la organización, en el 2021 el 99% de los colaboradores de la institución indicaron que el cumplimiento de las normas organizacionales contribuye a elevar la credibilidad e imagen de la organización, en el año 2022 se mantuvo la valoración con un resultado del 99%, mientras que en el 2024 la valoración ha sido de un 96%.</p> <p>El nivel de satisfacción de los encuestados en los años 2021 y 2022 acerca de su percepción de la imagen institucional es de 99%. Con estos resultados podemos asegurar que la imagen y el rendimiento general de la organización tiene una impresión positiva hacia nuestros ciudadanos.</p> <p>Los resultados de la encuesta de Clima Organizacional al medir el rendimiento global de la organización, en el 2021 el 99% de los colaboradores de la institución indicaron que el cumplimiento de las normas organizacionales contribuye a elevar la credibilidad e imagen de la organización, en el año 2022 se mantuvo la misma valoración con un resultado de 99%, mientras que en el 2024 los colaboradores le dieron una valoración de un 94%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
	<div data-bbox="739 198 1348 613"> <p>Percepción del empleado sobre "Cumplimiento de las normas contribuye a elevar la credibilidad y la imagen de la institución"</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Percepción (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="739 641 1348 1057"> <p>Percepción del empleado sobre "La imagen y rendimiento de la organización"</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Percepción (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p data-bbox="739 1076 1360 1323">El nivel de satisfacción de los encuestados en los años 2021 y 2022 acerca de su percepción de la imagen institucional es de 99%, mientras que en este 2024 es de un 94%. Con estos resultados podemos asegurar que la imagen y el rendimiento general de la organización tiene una impresión positiva hacia nuestros ciudadanos.</p>	Año	Percepción (%)	2021	99%	2022	99%	2024	96%	Año	Percepción (%)	2021	99%	2022	99%	2024	94%	
Año	Percepción (%)																	
2021	99%																	
2022	99%																	
2024	96%																	
Año	Percepción (%)																	
2021	99%																	
2022	99%																	
2024	94%																	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes Encuesta de Clima Laboral 2021. 2. Informe Encuesta de Clima Laboral 2022. 3. Informe Encuesta de Clima Laboral 2024. 4. Informes Encuesta Buzón Cliente Externo 2022-2023-2024. <p>En la encuesta realizada del 2021 al 2022 el 98% de los colaboradores encuestados percibieron un involucramiento en la toma de decisiones y el nivel existente de delegación y empoderamiento, mientras que en este 2024 estos resultados mantienen una tendencia positiva con un resultado de 92 %.</p> <p>El 99% de los encuestados en 2021 y 2022 estuvo de acuerdo en conocer la misión, visión y valores divulgados por la institución, en 2024 se ha mantenido esta tendencia con un resultado de un 95%.</p> <div data-bbox="737 943 1352 1349" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Percepción del empleado sobre "Involucramiento en la toma de decisiones y el nivel existente de delegación y empoderamiento"</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Porcentaje	2021	98%	2022	98%	2024	92%	
Año	Porcentaje									
2021	98%									
2022	98%									
2024	92%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<div data-bbox="737 188 1356 613" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Percepción del empleado sobre "El conocimiento de la Misión, Visión y Valores divulgados por la institución"</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe de Encuesta Clima Laboral 2021. Informe de Encuesta de Clima Laboral 2022. Informe Encuesta de Clima Laboral 2024. <p>En el 2022 un total de 22 empleados participaron en reuniones de actividades de mejora de los procesos usando la herramienta de lluvias de ideas.</p> <p>En 2023 un total de 16 empleados participaron en reuniones de actividades de mejora de los procesos usando la herramienta de lluvias de ideas, en este año hubo menor cantidad de personal involucrados producto de que en la segunda auditoría interna del mismo no se presentaron No-Conformidades.</p>	Año	Porcentaje	2021	99%	2022	99%	2024	95%	
Año	Porcentaje									
2021	99%									
2022	99%									
2024	95%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<div data-bbox="737 191 1360 532"> <table border="1"> <caption>Colaboradores Participantes en actividades de Mejora 2022</caption> <thead> <tr> <th>Departamento</th> <th>Participantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Planificación Energética</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Recursos Humanos</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Dirección Nuclear</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="737 548 1360 889"> <table border="1"> <caption>Colaboradores Participantes en actividades de Mejora 2023</caption> <thead> <tr> <th>Departamento</th> <th>Participantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirección Nuclear</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Gestión Humana</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Mejora Continua</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p data-bbox="821 898 1360 997">I. Relación de Participación de los colaboradores en Lluvia de Ideas como Herramienta de Mejora de los Procesos.</p> <p data-bbox="737 1040 1360 1321">En lo que tiene que ver con la percepción del colaborador sobre la importancia de un compromiso ético, en la encuesta aplicada en 2021 el 99% expresó sentirse comprometido con un comportamiento íntegro en el desarrollo de sus funciones, en la encuesta de 2022 el resultado en este aspecto se mantiene con un resultado de 99%, mientras que en este 2024 se obtuvo un resultado de un 92%.</p>	Departamento	Participantes	Planificación Energética	7	Recursos Humanos	8	Dirección Nuclear	7	Departamento	Participantes	Dirección Nuclear	6	Gestión Humana	4	Mejora Continua	6	
Departamento	Participantes																	
Planificación Energética	7																	
Recursos Humanos	8																	
Dirección Nuclear	7																	
Departamento	Participantes																	
Dirección Nuclear	6																	
Gestión Humana	4																	
Mejora Continua	6																	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<div data-bbox="737 188 1352 602" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Percepción del empleado sobre "Me siento comprometido con un comportamiento ético en el desempeño de mis funciones"</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta de Clima 2021. 2. Informe Encuesta de Clima 2022. 3. Informe Encuesta de Clima 2024. <p>En 2021 el 98% de los empleados entrevistados percibieron que la institución cuenta con los canales y medios adecuados para mantener una fluida comunicación con los empleados, de igual forma en el año 2022 se mantuvo este resultado en el nivel de satisfacción de los colaboradores, sin embargo, en el 2024 la percepción de los colaboradores es de un 93%.</p> <p>Se evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta de 2022. 2. Informe de Encuesta de Clima Laboral 2022. 3. Informe Encuesta de Clima 2024. 	Año	Porcentaje	2021	98%	2022	98%	2024	92%	
Año	Porcentaje									
2021	98%									
2022	98%									
2024	92%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<div data-bbox="741 196 1356 613" data-label="Figure"> <p>Percepción del empleado sobre "La institución cuenta con canales y medios adecuados para mantener una fluida comunicación con los empleados"</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>En cuanto a la percepción de la participación de la organización en actividades de responsabilidad social, 63 colaboradores de 65 encuestados consideraron como importante este tipo de participación, para un porcentaje de 98.36%.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Encuesta Sobre el Conocimiento de la Integridad Institucional y el Compromiso Social de la Organización. <p>Este aspecto obtuvo un resultado de un 99% donde nuestros colaboradores manifestaron estar comprometido con el enfoque organizacional relacionado con la mejora continua y la innovación de los procesos, mientras que en este 2024 el resultado es de 91%.</p>	Año	Porcentaje	2021	98%	2022	98%	2024	93%	
Año	Porcentaje									
2021	98%									
2022	98%									
2024	93%									


Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<div data-bbox="743 196 1354 613" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Percepción del empleado sobre "Estoy comprometida con el enfoque de la organización en relación con la mejora continua y la innovación de los procesos"</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta de Clima Laboral 2021 2. Informe de Encuesta de Clima Laboral 2022 y 2024. 3. Relación de Participación de los colaboradores en Lluvia de Ideas como Herramienta de Mejora de los Procesos. <p>La Comisión Nacional de Energía con el objetivo de optimizar los procesos e incrementar su competitividad y posicionamiento institucional, utiliza herramientas tecnológicas que ayudan a satisfacer las necesidades de los usuarios internos de forma eficaz. Por esto el impacto de la digitalización en la organización, podemos verlo reflejado en la Encuesta de Percepción del Servicio, el cual arroja un resultado de 100% para los años 2022, 2023 y 2024.</p>	Año	Porcentaje	2021	98%	2022	98%	2024	91%	
Año	Porcentaje									
2021	98%									
2022	98%									
2024	91%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <p>I. Encuesta de Percepción del Servicio 2022, 2023 y 2024.</p> <p>La CNE cuenta con una percepción positiva en cuanto a la agilidad de la organización para responder a las diferentes solicitudes de los ciudadanos. Esto lo podemos ver reflejado en los datos arrojados en la Encuesta de Satisfacción del Servicio Enero-mayo 2024, el cual presenta un resultado del 94% de satisfacción de la muestra encuestada.</p> <div data-bbox="743 654 1356 1031" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>2- Tiempo de espera antes de ser atendido</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy satisfecho</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Ni satisfecho ni insatisfecho</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Muy insatisfecho</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Encuesta de Satisfacción al Cliente 2022-2023-2024.</p>	Categoría	Porcentaje	Muy satisfecho	82%	Satisfecho	12%	Ni satisfecho ni insatisfecho	4%	Insatisfecho	2%	Muy insatisfecho	0%	
Categoría	Porcentaje													
Muy satisfecho	82%													
Satisfecho	12%													
Ni satisfecho ni insatisfecho	4%													
Insatisfecho	2%													
Muy insatisfecho	0%													


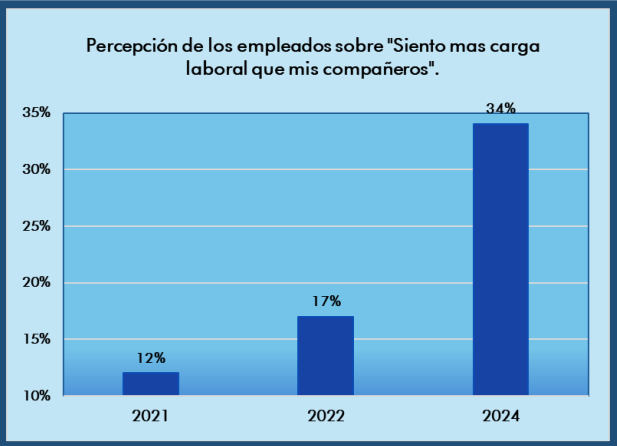
2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>Opinión del personal respecto a:</p>										
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Durante los años 2021 y 2022 el 98% de los colaboradores entrevistados percibieron que los directivos de la organización tienen la capacidad suficiente de dirigir los equipos de trabajo. Los colaboradores encuestados en 2024 consideraron con un 92% de satisfacción en cuanto al manejo de su supervisor en este aspecto.</p> <div data-bbox="743 574 1356 993" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Percepción del empleado sobre "La capacidad de los directivos para dirigir los equipos de trabajo"</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje de Satisfacción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe encuesta de Clima Laboral 2021. 2. Informe encuesta Clima Laboral 2022. 3. Informe encuesta de Clima Laboral 2024. 	Año	Porcentaje de Satisfacción	2021	98%	2022	98%	2024	92%	
Año	Porcentaje de Satisfacción									
2021	98%									
2022	98%									
2024	92%									
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>La Comisión Nacional de Energía cuenta con un SGC certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, el</p>									

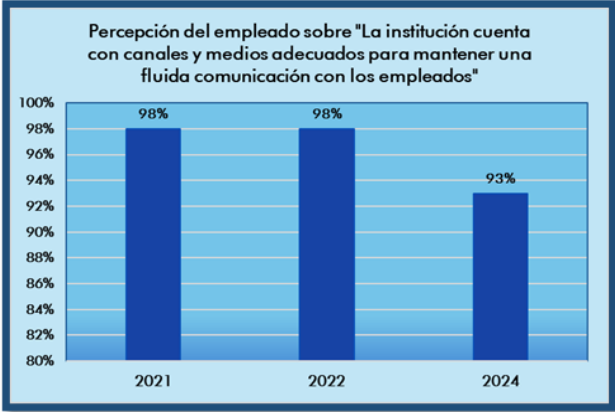
Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>cual gestiona los diferentes procesos de la organización. En la encuesta aplicada en 2021, el 99% de nuestros colaboradores entendieron que el SGC contribuye a elevar la calidad de los servicios que ofrece la organización, asimismo en 2022 mantuvimos el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores. Además, podemos mencionar los resultados obtenidos en la Encuesta de Percepción del Servicio 2024, la cual evalúa la percepción sobre el diseño y prestación de los servicios de la Comisión Nacional de Energía, en este punto se obtuvo el 98% de satisfacción de la muestra encuestada.</p>  <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta de Clima Laboral 2021. 2. Informe encuesta de Clima Laboral 2022. 3. Informe encuesta de Clima Laboral 2024. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>4. Encuesta de Percepción del Servicio 2022, 2023 y 2024.</p> <div data-bbox="739 342 1360 771" data-label="Figure"> <p>11-Como evalúa el diseño y prestación de los servicios que brinda la CNE.</p> <table border="1"> <caption>11-Como evalúa el diseño y prestación de los servicios que brinda la CNE.</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>En la encuesta de clima laboral 2021, el 97% de los colaboradores consideró que la evaluación de desempeño aplicada en la organización refleja la realidad del desempeño en el puesto de trabajo, en el 2022 el 98% de la muestra entrevistada opinó favorablemente ante esta pregunta en el 2024 es de un 92%. En cuanto al reparto de tareas solo el 12% en el 2021 del personal encuestado percibe que tiene más carga de trabajo que sus compañeros, mientras que en el 2022 un 17% de los colaboradores percibe que tiene más carga laboral. En este 2024 un 34% por lo que este punto se tratara en el plan de mejora sobre clima laboral.</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	97%	Bueno	3%	Regular	0%	Malo	0%	
Categoría	Porcentaje											
Excelente	97%											
Bueno	3%											
Regular	0%											
Malo	0%											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Considero que la evaluación del desempeño aplicada en la organización refleja la realidad de mi desempeño en el puesto de trabajo</p>  <p>Se Evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta Clima 2021. 2. Informe Encuesta Clima 2022. 3. Informe Encuesta Clima 2024. <p>Percepción de los empleados sobre "Siento mas carga laboral que mis compañeros".</p> 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<div data-bbox="737 196 1346 639" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>La CNE ofrece buenas oportunidades para crecer y desarrollarme personalmente y profesionalmente</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>En la encuesta de Clima Organizacional aplicada en 2021, el 98% de los colaboradores expresó recibir por parte de la institución las capacitaciones necesarias para su desarrollo profesional, asimismo en 2022 obtuvimos un 97% en este mismo aspecto, y en el 2024 obtuvimos un 94% de valoración manteniendo una tendencia positiva en cuanto a la percepción de los colaboradores en la gestión del conocimiento que ofrece la institución.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe encuesta de Clima Laboral 2021. 2. Informe encuesta de Clima Laboral 2022. 3. Informe encuesta de Clima Laboral 2024. <p>En la encuesta aplicada en el 2021 el 98% de los empleados entrevistados percibieron que la institución cuenta con los canales y medios adecuados para mantener una fluida comunicación con los empleados, de igual forma en el año 2022 se</p>	Año	Porcentaje	2021	98%	2022	97%	2024	94%	
Año	Porcentaje									
2021	98%									
2022	97%									
2024	94%									

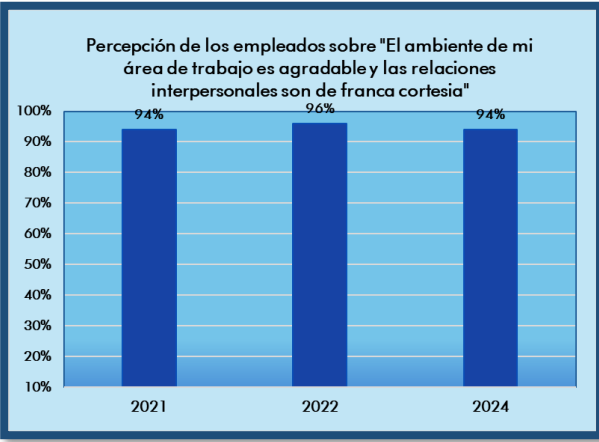
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>mantuvo este resultado en el nivel de satisfacción de los colaboradores, en el 2024 es de un 93% corroborando que la institución utiliza de forma eficiente los medios de comunicación interna.</p>  <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta de Clima 2021. 2. Informe Encuesta de Clima 2022. 3. Informe Encuesta de Clima 2024. <p>En 2021 el 95% de los colaboradores manifestó que la organización reconoce el desempeño sobresaliente. Asimismo, en la encuesta realizada en 2022 nos mantuvimos con una satisfacción positiva al obtener un 96% de nuestros empleados ya que expresaron que en la institución se reconoce el logro a los resultados de los esfuerzos individuales, cabe de destacar que en el 2024 un 92% de los empleados estuvo a favor de esta pregunta.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<div data-bbox="743 198 1346 634" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Percepción de los empleados sobre "La organización reconoce el desempeño sobresaliente"</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe encuesta Clima Laboral 2021. 2. Informe encuesta Clima Laboral 2022. 3. Informe encuesta Clima Laboral 2024. <p>En la encuesta realizada por la institución en 2021, el 98% de nuestros colaboradores manifestaron estar comprometidos con el enfoque organizacional relacionado con la mejora continua y la innovación de los procesos. De igual manera, en 2022 se ha mantenido esta valoración ya que el 98% de los empleados manifestó su compromiso de potencializar la productividad en la organización impulsando cambios innovadores que permitan mejorar la calidad de su trabajo, mientras que en este 2024 la valoración ha sido de un 91%.</p>	Año	Porcentaje	2021	95%	2022	96%	2024	92%	
Año	Porcentaje									
2021	95%									
2022	96%									
2024	92%									

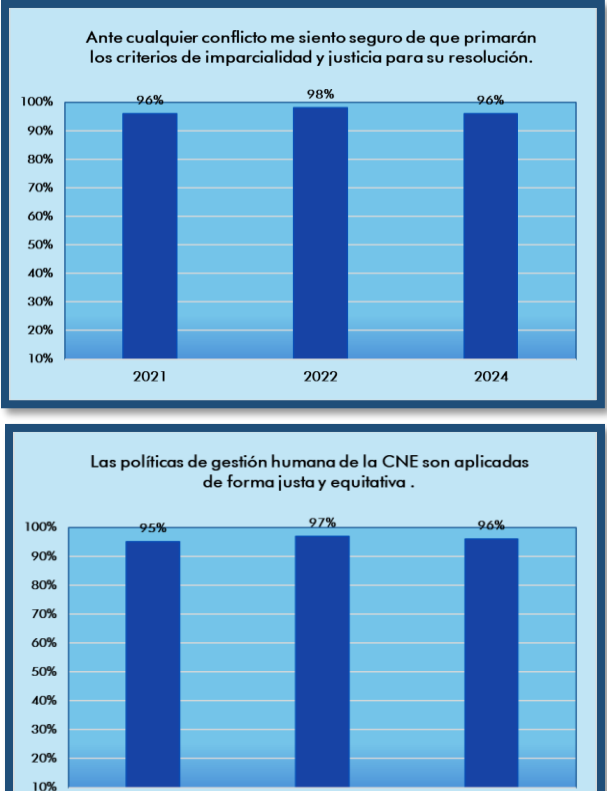
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	<div data-bbox="743 201 1352 618" data-label="Figure"> <p>Percepción del empleado sobre "Estoy comprometida con el enfoque de la organización en relación con la mejora continua y la innovación de los procesos"</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe encuesta Clima Laboral 2021. Informe encuesta Clima Laboral 2022. Informe encuesta Clima Laboral 2024. 	Año	Porcentaje	2021	98%	2022	98%	2024	91%	
Año	Porcentaje									
2021	98%									
2022	98%									
2024	91%									

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	En la encuesta de Clima Organizacional aplicada en 2021, el 94% de los empleados de la institución percibieron que el ambiente de trabajo es agradable y las relaciones entre compañeros de trabajo son de franca cortesía. En el 2022, el 96% expresaron sentir un ambiente agradable en sus áreas. En los resultados obtenidos en la encuesta 2024, el 94% de	

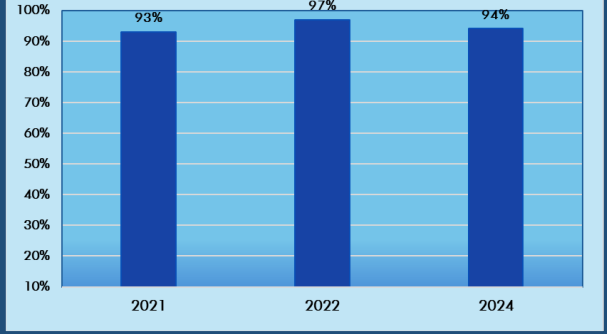
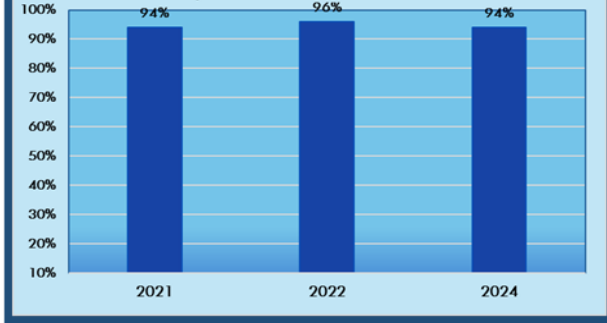
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>nuestros colaboradores expresaron sentir un ambiente armónico en sus áreas de trabajo.</p>  <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta de Clima Laboral 2021. 2. Informe encuesta de Clima Laboral 2022. 3. Informe encuesta de Clima Laboral 2024. <p>La Comisión Nacional de Energía mantiene un registro de los permisos y facilidades de los que goza el personal, con relación a este punto sobre el enfoque social de la organización, en cuanto a la flexibilidad de horarios para permisos especiales y el cuidado de la salud. La percepción de nuestros colaboradores se puede visualizar en la siguiente gráfica de años anteriores:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	<div data-bbox="743 191 1348 623" data-label="Figure"> <p>La organización dispone de flexibilidad de horarios para actividades relacionadas con la educación y la salud.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nivel de Satisfacción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>En la actualidad la institución sigue manteniendo un registro de permisos para nuestros colaboradores quienes cuentan con flexibilidad de horarios para permisos especiales y el cuidado de la salud. En la encuesta de 2021, el 96% de nuestro personal encuestado, manifestó su satisfacción con los beneficios que ofrece la institución, en el mismo orden en 2022 obtuvimos un nivel de satisfacción de un 98% en este aspecto, en el 2024, obtuvimos un 96% de satisfacción.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta de Clima Laboral 2021. 2. Informe encuesta de Clima Laboral 2022. 3. Informe encuesta de Clima Laboral 2024. 	Año	Nivel de Satisfacción	2021	96%	2022	98%	2024	96%	
Año	Nivel de Satisfacción									
2021	96%									
2022	98%									
2024	96%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Una de las dimensiones que trabaja la encuesta de clima laboral de la CNE es la EQUIDAD, con esto la organización identifica la percepción de los empleados acerca de la forma en que se aplican las políticas y se trata a las personas en general, valorando los criterios de imparcialidad y justicia, en la misma se refleja que durante los últimos años nuestra organización ha tenido una valoración positiva, ya que en el 2024 obtuvimos un 96% de satisfacción en la parte de imparcialidad y un 96% en Equidad de la institución.</p>  <p>Ante cualquier conflicto me siento seguro de que primarán los criterios de imparcialidad y justicia para su resolución.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las políticas de gestión humana de la CNE son aplicadas de forma justa y equitativa .</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2021	96%	2022	98%	2024	96%	Año	Porcentaje	2021	95%	2022	97%	2024	96%	
Año	Porcentaje																	
2021	96%																	
2022	98%																	
2024	96%																	
Año	Porcentaje																	
2021	95%																	
2022	97%																	
2024	96%																	

Documento Externo
SGC-MAP

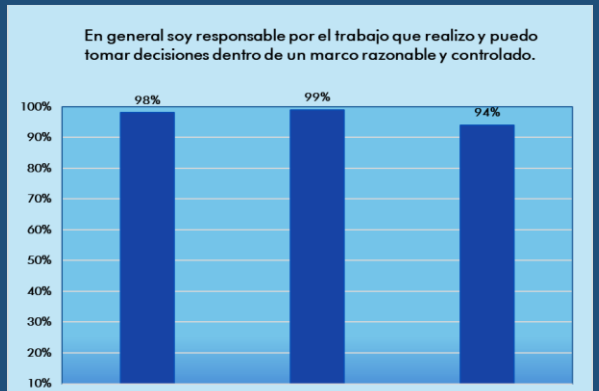
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta de Clima Laboral 2021. 2. Informe encuesta Clima Laboral 2022. 3. Informe encuesta Clima Laboral 2024. <p>Una de las dimensiones trabajadas en la encuesta de clima laboral es el Ambiente Laboral, esta dimensión se refiere a la percepción de las personas en la organización acerca de la adecuación de las condiciones físicas del ambiente de trabajo, así como las relaciones personales a lo interno de las áreas y entre las diferentes unidades funcionales de la institución.</p> <div data-bbox="743 764 1354 1198" data-label="Figure"> <p>The figure is a bar chart with a light blue background and a dark blue border. The title is 'Me siento comodo y seguro en mi área de trabajo.' The y-axis represents percentages from 10% to 100% in 10% increments. The x-axis shows the years 2021, 2022, and 2024. The bars are dark blue. The values are: 97% for 2021, 97% for 2022, and 94% for 2024.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Porcentaje	2021	97%	2022	97%	2024	94%	
Año	Porcentaje									
2021	97%									
2022	97%									
2024	94%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
	<p data-bbox="825 212 1293 253">La distribución de mi área de trabajo, facilita la ejecución de mis tareas.</p>  <table border="1" data-bbox="743 282 1346 613"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="825 667 1293 732">Percepción de los empleados sobre "El ambiente de mi área de trabajo es agradable y las relaciones interpersonales son de franca cortesía"</p>  <table border="1" data-bbox="743 732 1346 1052"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="743 1081 932 1109">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="821 1154 1352 1255" style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta de Clima Laboral 2021. 2. Informe encuesta Clima Laboral 2022. 3. Informe encuesta Clima Laboral 2024. 	Año	Porcentaje	2021	93%	2022	97%	2024	94%	Año	Porcentaje	2021	94%	2022	96%	2024	94%	
Año	Porcentaje																	
2021	93%																	
2022	97%																	
2024	94%																	
Año	Porcentaje																	
2021	94%																	
2022	96%																	
2024	94%																	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:


Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
Opinión del personal respecto a:										
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>En 2021 el 97% de los colaboradores manifestó sentirse satisfecho con la capacitación, entrenamiento y el desarrollo de competencias que ofrece la organización.</p> <p>En las encuestas aplicadas en 2022, se mantiene la misma tendencia manteniendo un nivel de satisfacción de 97%, mientras que en el 2024 es de un 94% la valoración de nuestros colaboradores expresando que en la institución se promueve una cultura de profesionalización relacionada con sus competencias y desarrollo profesional.</p> <div data-bbox="737 686 1350 1125" data-label="Figure"> <p>Considero que la capacitación, entrenamiento y desarrollo de las competencias que se me ofrecen enriquecen las funciones que realizo.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta de Clima Laboral 2021. 2. Informe encuesta de Clima Laboral 2022. 3. Informe encuesta de Clima Laboral 2024. 	Año	Porcentaje	2021	97%	2022	97%	2024	94%	
Año	Porcentaje									
2021	97%									
2022	97%									
2024	94%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Una de las dimensiones de la encuesta de Clima Laboral aplicada por la CNE mide el nivel de empoderamiento o autonomía en la toma de decisiones de nuestros colaboradores donde el 95% expresó sentirse empoderado para tomar decisiones, otro punto que toca nuestra encuesta es lo relacionado a la motivación de los empleados, donde el 99% de los colaboradores manifestaron sentirse motivados a participar en las actividades y proyectos de su área de trabajo y de la institución.</p> <p>En los resultados de la encuesta de Clima Laboral 2024, el 94% de los colaboradores encuestados expresaron sentir un nivel de empoderamiento proporcionado por su superior para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de las metas propuestas, mientras que mantenemos un nivel de satisfacción de 93% en la motivación del personal en cuanto a la motivación que sienten en participar de las actividades en la institución.</p>  <table border="1"> <caption>En general soy responsable por el trabajo que realizo y puedo tomar decisiones dentro de un marco razonable y controlado.</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2021	98%	2022	99%	2024	94%	
Año	Porcentaje									
2021	98%									
2022	99%									
2024	94%									

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<div data-bbox="739 212 1346 607" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Me siento motivado a participar en las actividades y proyectos de mi área de trabajo y de la CNE en sentido general.</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta de Clima Laboral 2021. 2. Informe encuesta de Clima Laboral 2022. 3. Informe encuesta de Clima Laboral 2024. <p>En la encuesta de 2021, el 97% de los colaboradores encuestados consideró que las capacitaciones y entrenamiento que se le ofrecen enriquecen las funciones realizadas.</p> <p>En este aspecto en las encuestas de Clima Laboral realizadas en el 2022, se mantiene la tendencia de un 97%, mientras que en el 2024 es de un 94% la percepción de nuestros empleados ya que entienden que la capacitación ofrecida por la institución potencializa el desempeño en sus funciones.</p>	Año	Porcentaje	2021	93%	2022	95%	2024	93%	
Año	Porcentaje									
2021	93%									
2022	95%									
2024	93%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	 <p>Considero que la capacitación, entrenamiento y desarrollo de las competencias que se me ofrecen enriquecen las funciones que realizo.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta Clima Laboral 2021. 2. Informe Encuesta Clima 2022. 3. Informe Encuesta Clima 2024. 	Año	Porcentaje	2021	97%	2022	97%	2024	94%	
Año	Porcentaje									
2021	97%									
2022	97%									
2024	94%									

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad,	El índice de absentismo laboral planteado para las mediciones de desempeño tiene un objetivo de menor o igual a 0.50 %. La siguiente gráfica muestra	

Ejemplos

índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).

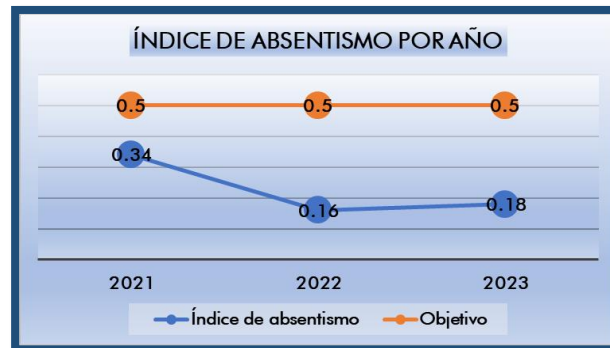
Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)

el comportamiento del absentismo por mes durante el año 2022 y 2023.

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA
ÍNDICE DE ROTACIÓN 2023

MESES	PERSONAL DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO PREVENCIÓN	PERSONAL DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO	PERSONAL DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO DE EMERGENCIAS	PERSONAL DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS	TOTAL DE PERSONAL DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	TOTAL DE PERSONAL DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	ÍRR	MÉTODO	ANÁLISIS
ENERO	1	2	0	2	302	301	0.99%	1%	8%
FEBRERO	1	2	0	2	301	300	0.99%	1%	8%
MARZO	5	2	0	2	304	307	1.01%	1%	8%
ABRIL	4	0	0	0	304	303	0.99%	1%	8%
MAYO	6	6	0	6	308	309	1.00%	1%	8%
JUNIO	7	4	0	6	310	313	1.07%	1%	8%
JULIO	2	0	0	0	312	314	1.00%	1%	8%
AGOSTO	5	2	0	2	315	316	1.01%	1%	8%
SEPTIEMBRE	2	3	0	3	317	319	1.00%	1%	8%
OCTUBRE	8	2	0	2	319	320	1.00%	1%	8%
NOVIEMBRE	4	1	0	1	322	323	1.00%	1%	8%
DICIEMBRE	1	0	0	0	325	326	0.99%	1%	8%
TOTAL	48	24	0	24	332	336	0.93%		

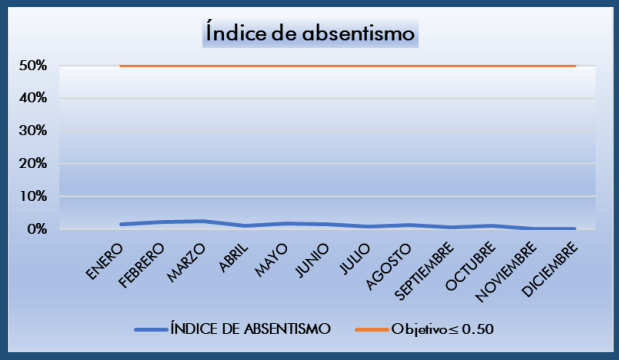

NOTA: En este caso se considera que se superó un IRP mensual ubicado entre el 1% y 6%.



Índice Rotación de Personal: El índice de Rotación correspondiente al año 2023 es de 0.93%, el método de medir este Indicador se cambió para el año 2023.

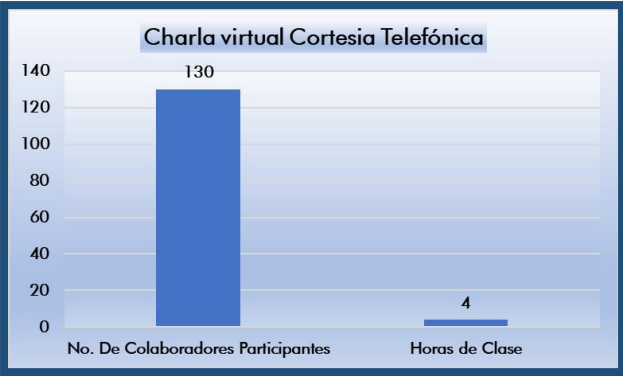
Objetivo Planteado al año $\leq 8\%$

Áreas de Mejora

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	 <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mediciones índices de absentismo de personal. 2. Mediciones de índices de rotación de personal. 	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Según la tendencia mostrada en 2022 y 2023, los colaboradores de la Comisión Nacional de Energía mostraron tener interés en participar en la ejecución de tareas relacionadas con los procesos.</p> 	

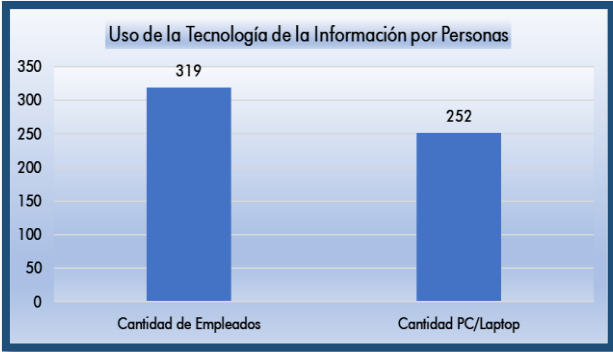
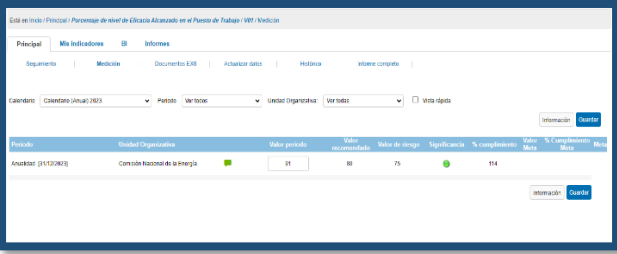
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<div data-bbox="739 207 1360 526" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Colaboradores Participantes en actividades de Mejora 2023.</caption> <thead> <tr> <th>Área</th> <th>Número de Participantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirección Nuclear</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Gestión Humana</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Mejora Continua</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Medición de Nivel de Involucramiento de las Personas en Actividades de Mejora. <p>El número de dilemas éticos reportados es de un 0%, ya que hasta la fecha no se han existido casos reportado de posibles conflictos de interés.</p> <div data-bbox="739 846 1360 1219" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Conflictos de Intereses Reportados</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje Reportado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Manual Ética Pública. 	Área	Número de Participantes	Dirección Nuclear	6	Gestión Humana	4	Mejora Continua	6	Año	Porcentaje Reportado	2022	0%	2023	0%	2024	0%	
Área	Número de Participantes																	
Dirección Nuclear	6																	
Gestión Humana	4																	
Mejora Continua	6																	
Año	Porcentaje Reportado																	
2022	0%																	
2023	0%																	
2024	0%																	

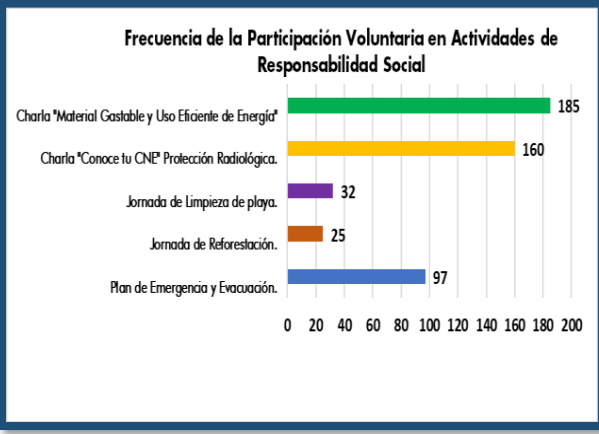
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																		
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<div data-bbox="743 185 1354 597" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Frecuencia de la Participación Voluntaria en Actividades de Responsabilidad Social</caption> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Participación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Charla "Material Gastable y Uso Eficiente de Energía"</td> <td>185</td> </tr> <tr> <td>Charla "Conoce tu CNE" Protección Radiológica.</td> <td>160</td> </tr> <tr> <td>Jornada de Limpieza de playa.</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Jornada de Reforestación.</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Plan de Emergencia y Evacuación.</td> <td>97</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Medición de la Participación Voluntaria en Actividades de Responsabilidad Social. <p>A través del departamento de Gestión Humana todo el personal de la CNE, participo en la formación sobre “Servicio al Cliente”, impartida por Heices Consulting, además se impartió la charla virtual “Cortesía Telefónica” impartida por el INFOTEP con la finalidad de mejorar y sensibilizar sobre aspectos a considerar para lograr un excelente servicio de cara a nuestros clientes.</p> <div data-bbox="743 1045 1354 1352" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Curso virtual Servicio al Cliente</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No. De Colaboradores Participantes</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>Horas de Clase</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Actividad	Participación	Charla "Material Gastable y Uso Eficiente de Energía"	185	Charla "Conoce tu CNE" Protección Radiológica.	160	Jornada de Limpieza de playa.	32	Jornada de Reforestación.	25	Plan de Emergencia y Evacuación.	97	Categoría	Valor	No. De Colaboradores Participantes	90	Horas de Clase	2	
Actividad	Participación																			
Charla "Material Gastable y Uso Eficiente de Energía"	185																			
Charla "Conoce tu CNE" Protección Radiológica.	160																			
Jornada de Limpieza de playa.	32																			
Jornada de Reforestación.	25																			
Plan de Emergencia y Evacuación.	97																			
Categoría	Valor																			
No. De Colaboradores Participantes	90																			
Horas de Clase	2																			

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	 <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitación Charla Virtual “Servicio al Cliente” 2. Invitación Charla Virtual “Cortesía Telefónica”. 3. Informe Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo 2022-2023-2024. 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>El rendimiento de los empleados y su nivel de productividad se mide mediante las evaluaciones de desempeño, según los grupos ocupacionales establecidos en el Manual de Cargos institucional. En 2023 las evaluaciones de desempeño por</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>competencias aplicadas al personal se llevaron a cabo en diciembre, lográndose un índice de rendimiento individual de 96%.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Informe de Evaluación de Desempeño e Índice de Rendimiento Individual.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	 <p>Se evidencia en:</p> <p>Relación del Uso de la Tecnología de la Información en la CNE.</p> <p>Se evidencia en:</p>  <p>Indicador de Eficacia de actividades formativas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p data-bbox="751 194 1346 625"> Frecuencia de la Participación Voluntaria en Actividades de Responsabilidad Social  <table border="1" data-bbox="751 194 1346 625"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Participación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Charla "Material Gastable y Uso Eficiente de Energía"</td> <td>185</td> </tr> <tr> <td>Charla "Conoce tu CNE Protección Radiológica"</td> <td>160</td> </tr> <tr> <td>Jornada de Limpieza de playa</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Jornada de Reforestación</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Plan de Emergencia y Evacuación</td> <td>97</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="751 641 1346 836"> Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none"> 1. Medición de la Participación Voluntaria en Actividades de Compromiso Social. 2. Evidencias de Jornadas. </p> </p>	Actividad	Participación	Charla "Material Gastable y Uso Eficiente de Energía"	185	Charla "Conoce tu CNE Protección Radiológica"	160	Jornada de Limpieza de playa	32	Jornada de Reforestación	25	Plan de Emergencia y Evacuación	97	
Actividad	Participación													
Charla "Material Gastable y Uso Eficiente de Energía"	185													
Charla "Conoce tu CNE Protección Radiológica"	160													
Jornada de Limpieza de playa	32													
Jornada de Reforestación	25													
Plan de Emergencia y Evacuación	97													

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p data-bbox="107 1125 720 1161">Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p data-bbox="107 1177 720 1372">1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de</p>	<p data-bbox="741 1177 1356 1383">La Comisión Nacional de Energía impacta de forma positiva en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes contribuyendo al desarrollo sostenible, a través de educación sanitaria. Con la finalidad de contribuir a la protección del suelo y preservación del medio ambiente, se realizó entre</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>la Comisión Nacional de Energía (CNE) y el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep) la firma de dos acuerdos como parte de los esfuerzos de ambas entidades para impulsar el uso racional de la energía, en especial las energías renovables en República Dominicana, a través de la formación y especialización de los profesionales del sector.</p> <p>hemos dado continuidad al programa “Motívate a Donar” en apoyo a personas en situación de desventaja, con el que se busca incentivar al personal a dar una mano amiga a quienes más lo necesitan. En este año 2024, se donaron ropas, juguetes, zapatos y comida a los niños de la fundación casa FACCI (Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil), llevando alegría a niños de con condiciones especiales, así como ayudas económicas otorgadas en respuesta a las solicitudes recibidas de diferentes ámbitos.</p> <p>En adición a esto, se realizó un aporte económico para la realización del 3er Congreso Nacional e Internacional de Ecología y Conciencia Ciudadana, organizado por la Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD), cuyo objetivo es fortalecer la identidad Ecológica y Minera como elemento vital desde la conciencia ciudadana para el desarrollo de proyectos sostenibles que favorezcan la ecología integral.</p> <p>Se han realizado diversas acciones que van en pro del bienestar de las personas, la más destacada entre</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>los años 2022-2024. Ha sido la donación de la Comisión Nacional de Energía a las escuelas actualmente, la organización cuenta con un total de 320 empleados.</p> <p>Además de esto, se realizó un operativo oftalmológico donde invitamos personas de la comunidad y todos los colaboradores de la CNE tuvieron la oportunidad de traer un familiar para fines de revisión visual.</p> <p>Durante los primeros cuatro meses de este 2024, la organización impartió charlas a un total de 35, 376 estudiantes de diferentes extractos sociales en modalidad presencial, este número ha ido en incremento y hasta junio de este año contamos con 45,073 charlados, educando así de forma gratuita a niños, niñas y adolescentes sobre el uso eficiente de la energía, estas charlas están disponibles para todos los usuarios que la soliciten.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																				
	<p>Las acciones antes mencionadas impactaron positivamente en los resultados de la Encuesta de Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE, donde el 98% de los encuestados, manifiestan que los aportes de la CNE impactan de manera positiva su calidad de vida y de la sociedad en sentido general.</p> <div data-bbox="743 456 1346 820"> <p>Cómo considera el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos y el aporte de la CNE a la sociedad en sentido general?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>Buono</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="749 846 1346 1243"> <p>Tendencia</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p>	Categoría	Porcentaje	Excelente	46%	Buono	52%	Regular	2%	Malo	0%	Muy Malo	0%	Año	Porcentaje	2023	98%	2022	98%	2021	98%	
Categoría	Porcentaje																					
Excelente	46%																					
Buono	52%																					
Regular	2%																					
Malo	0%																					
Muy Malo	0%																					
Año	Porcentaje																					
2023	98%																					
2022	98%																					
2021	98%																					

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2023. 2. Jornada de Reforestación/ Operativo Oftalmológico. 3. Informe de personas charladas Programa de Difusión 2023-2024/Donaciones fundación casa FACCI (Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil) / Matriz de Ayudas. 	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local en relación con la sostenibilidad se refleja en la sede central de la CNE, la cual cuenta con un Sistema Fotovoltaico de 88 paneles solares con una capacidad de 250 W c/u, para un total de capacidad instalada de 22 kW, permitiendo un ahorro promedio anual en la factura de energía eléctrica de un 10.69%, además contribuye con una reducción de emisiones de 21.2 Toneladas de CO2 al año.</p> <p>Cabe destacar que la institución tiene la responsabilidad de administrar y aplicar la Ley 57-07 sobre Incentivos de Energía Renovable y sus Regímenes Especiales, lo cual es el marco jurídico que sirve para regular todo lo relacionado a los incentivos otorgados al uso de los equipos de generación energética con carácter renovable.</p> <p>De igual manera, cuenta con el Centro de Gestión de Materiales Radiactivos y Fuentes en Desuso (Bunker), con el cual se busca manejar de manera responsable los residuos radiactivos a fin de darles</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
	<p>un buen tratamiento a estos desechos, de modo que no afecten la salud de la población.</p> <p>Durante estos meses se llevó a cabo el proyecto de instalación del sistema eléctrico completo para el suministro de energía en las escuelas rurales del Distrito Municipal de Guanito en la provincia de Elías Piña.</p> <p>Además, la organización mantiene un alto nivel de reputación como empleadora contribuyendo a la sociedad en general dentro del sector energético y el estado, esto se puede demostrar mediante la calidad de vida de los empleados, manifestado por los beneficios recibidos por éstos, como son: transporte, seguro médico complementario, subsidio de transporte, subsidio de comida, combustible, bono por calidad en el servicio, bono por aniversario, capacitaciones, entre otros. El impacto positivo de estas políticas se visualiza en los resultados de la Encuesta de Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE, donde el 99% de los encuestados valoraron positivamente este criterio.</p> <div data-bbox="747 1045 1352 1406" data-label="Figure"> <p>Percepción sobre la reputación de la CNE y el impacto que tiene para la sociedad en general</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	Excelente	47%	Bueno	52%	Regular	1%	Malo	0%	Muy Malo	0%	
Categoría	Porcentaje													
Excelente	47%													
Bueno	52%													
Regular	1%													
Malo	0%													
Muy Malo	0%													

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<div data-bbox="737 188 1352 570" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Tendencia</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Clima Laboral 2022/ Resultados de Encuesta Grupos de Interés/ Tendencia de la Encuesta de Grupos de Interés 2021-2024. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2023. Sistema Fotovoltaico CNE/ Fotos Bunker/Informe Proyecto Donación Elías Piña. <p>En la CNE como apoyo a personas en situación de desventaja seguimos dando continuidad a nuestro programa “Motívate a Donar”, el cual tiene como objetivo incentivar a nuestro personal a dar una mano amiga a quienes más lo necesitan.</p>	Año	Porcentaje	2023	99%	2022	98%	2021	98%	
Año	Porcentaje									
2023	99%									
2022	98%									
2021	98%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>En este año 2024, se donaron ropas, juguetes, zapatos y comida a los niños de la fundación casa FACCI (Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil), llevando alegría a niños de con condiciones especiales, así como ayudas económicas otorgadas en respuesta a las solicitudes recibidas de diferentes ámbitos.</p> <p>Recientemente se impartió una charla de invitación abierta sobre el uso racional de medicamentos y automedicación con el propósito de contribuir a que la población cumpla con las indicaciones del médico y conozcan sobre los peligros de la automedicación, así como los riesgos de reacciones adversas de los medicamentos.</p> <p>Además de esto, en el 2023 se realizó un operativo oftalmológico para todos los colaboradores de la CNE quienes tuvieron la oportunidad de traer un familiar para fines de revisión visual.</p> <p>Debido a la precariedad de las instalaciones de las escuelas rurales ubicadas en el Distrito Municipal de Guanito en la provincia de Elías Piña, se realizó el proyecto de instalación de un sistema para generar energía eléctrica y poder distribuirla dentro y fuera de las instalaciones del recinto escolar para poder ser aprovechadas por los estudiantes y parte de la comunidad.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Donaciones Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI). 2. Convocatoria Operativo Oftalmológico. 3. Matriz de Ayuda/ Informe Proyecto Donación Elías Piña. <p>La CNE es la encargada de administrar la Ley 57-07 sobre Incentivo a las Fuentes Renovables de Energía y sus Regímenes Especiales. Según un análisis interno, las fuentes renovables han implicado una inversión total de más de 11.6 millones de dólares, mientras que los incentivos otorgados a dichas inversiones representan cerca del 10% de dicho monto.</p> <p>El director ejecutivo de la CNE propuso en un panel realizado por Vehículos Eléctricos RD el ampliar los incentivos de movilidad eléctrica, ya que la Ley de Incentivo a la Movilidad Eléctrica solo establece incentivos para la adquisición de vehículos no para la compra de los cargadores eléctricos y de los repuestos. Expresó que es necesaria una ley más amplia que sin desmejorar las finanzas públicas favorezca a los que intervienen en el proceso de desarrollo de la movilidad en el país, resaltó que en la medida que la movilidad eléctrica aumenta, se reduce el consumo de combustible en todo el territorio nacional.</p> <p>Así mismo el Consejo de la CNE aprobó el Plan Energético Nacional (PEN), donde se contempla el crecimiento de los vehículos eléctricos en el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
	<p>mercado nacional, ya que esa realidad impacta de forma directa la planificación energética.</p> <p>El Ministro de Energía y Minas en compañía del Director Ejecutivo de la CNE, firmó el Marco Programático Nacional para el período 2022-2027, el cual consiste en un acuerdo de cooperación entre el Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA) y la República Dominicana sobre el uso de las aplicaciones nucleares en áreas tan importantes como la seguridad radiológica para tratar el cáncer, seguridad alimentaria, medio ambiente, planificación energética, entre otras aplicaciones de uso específico.</p> <p>La institución recibe una alta valoración por parte de nuestros grupos de interés con relación al impacto económico de los servicios que ofrecemos. En ese sentido ha alcanzado un 98% de percepción en la encuesta realizada que es excelente o buena, manteniéndose una tendencia positiva con un porcentaje mayor al 95% de aceptación.</p> <div data-bbox="737 987 1360 1377" data-label="Figure"> <p>Cómo considera el impacto económico en la sociedad generado a través de los servicios y programas ofrecidos por la CNE?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	Excelente	56%	Bueno	42%	Regular	2%	Malo	0%	Muy Malo	0%	
Categoría	Porcentaje													
Excelente	56%													
Bueno	42%													
Regular	2%													
Malo	0%													
Muy Malo	0%													

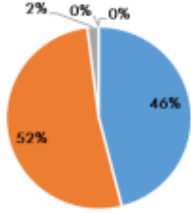
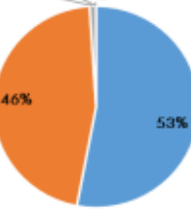
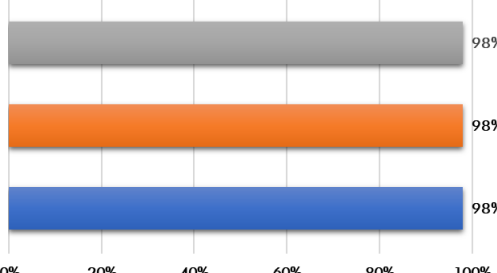
Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<div data-bbox="743 196 1354 570" data-label="Figure"> <p>The chart shows a constant 98% value for the years 2021, 2022, and 2023. The x-axis represents percentages from 0% to 100% in 20% increments. The y-axis lists the years 2021, 2022, and 2023. The bars are colored blue, orange, and grey respectively.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comparativo de Inversiones en Energías Renovables e Incentivos de la Ley 57-07/ Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés. 2. Resultados Encuesta Grupos de Interés/ Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2023. 3. Borrador aprobado del Plan Energético Nacional (PEN) / Acta Directorio/ Noticias página web. <p>La CNE ha logrado índices elevados de transparencia del portal institucional, gracias a una cultura de transparencia sustentada en los principios y valores de nuestros colaboradores.</p>	Año	Porcentaje	2023	98%	2022	98%	2021	98%	
Año	Porcentaje									
2023	98%									
2022	98%									
2021	98%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
	<p>Los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo de la CNE, desde 2021 a la fecha, el 100% de los entrevistados, han expresado una total de satisfacción en relación con la transparencia y la calidad de la información que estos solicitan en la institución. Adicional a esto, la percepción de nuestros ciudadanos/clientes en relación con este tema es de un 99%, esto lo podemos visualizar en la Encuesta de Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2023.</p> <p>Además, la institución cerró el 2023 con una calificación por encima de los 90 puntos dentro del Sub-portal de Transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), por garantizar la estandarización y eficiencia en sus servicios.</p> <div data-bbox="743 816 1354 1206" data-label="Figure"> <p>Cómo percibe la transparencia el libre acceso a la información de parte de la CNE?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	Excelente	51%	Bueno	48%	Regular	1%	Malo	0%	Muy Malo	0%	
Categoría	Porcentaje													
Excelente	51%													
Bueno	48%													
Regular	1%													
Malo	0%													
Muy Malo	0%													

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<div data-bbox="743 199 1354 574" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Tendencia</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo 2020-2022 / Encuesta Clima Laboral 2022. 2. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2023/ Resultados Encuesta Grupos de Interés, Comparativo y tendencia. 3. Porta Transparencia (DIGEIG). <p>El impacto social en relación con la sostenibilidad del medio ambiente que refleja la CNE es ponderado de manera satisfactoria por la sociedad, esto lo podemos evidenciar en los resultados de la encuesta de percepción relacionada a este punto, donde un 99% de nuestros ciudadanos/clientes consideraron como “Excelente” o “Bueno” el impacto en la sociedad y los aportes de la CNE a la sostenibilidad del medio ambiente.</p>	Año	Porcentaje	2023	99%	2022	98%	2021	98%	
Año	Porcentaje									
2023	99%									
2022	98%									
2021	98%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Los productos y servicios emitidos por Comisión Nacional de Energía se basan en una relación de comercio justo y equitativo entre nuestros ciudadanos/clientes y la organización.</p> <p>Con relación a los productos de energía renovables podemos decir que la CNE tiene la responsabilidad de la aplicación de la Ley 57-07 sobre Incentivos a las Energía Renovables y sus Regímenes Especiales, que es el marco jurídico que tiene el país para regular todas las formas de generación energética que tengan un carácter renovable, completo o mixto y que representen un beneficio a la nación en forma de reducción de contaminación y ahorro de divisas.</p> <p>Predicando con el ejemplo la sede central de la CNE, cuenta con un Sistema Fotovoltaico de 88 paneles solares con una capacidad de 250 W c/u, para un total de capacidad instalada de 22 kW, permitiendo un ahorro promedio anual en la factura de energía eléctrica de un 10.69%, contribuyendo con una reducción de emisiones de 21.2 Toneladas de CO2 al año. De igual manera, cuenta con el Centro de Gestión de Materiales Radiactivos y Fuentes en Desuso (Bunker), con el cual se busca manejar de manera responsable los residuos radiactivos a fin de darles un buen tratamiento a estos desechos, de modo que no afecten la salud de la población.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																																
	<div data-bbox="743 191 1354 570"> <p>Cómo considera el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos y el aporte de la CNE a la sociedad en sentido general?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="743 586 1354 964"> <p>Cómo considera el impacto de la sociedad y los aportes de la CNE a la sostenibilidad medioambiental?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="743 980 1354 1349"> <p>Tendencia</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	Excelente	46%	Bueno	52%	Regular	2%	Malo	0%	Muy Malo	0%	Categoría	Porcentaje	Excelente	53%	Bueno	46%	Regular	1%	Malo	0%	Muy Malo	0%	Año	Porcentaje	2023	98%	2022	98%	2021	98%	
Categoría	Porcentaje																																	
Excelente	46%																																	
Bueno	52%																																	
Regular	2%																																	
Malo	0%																																	
Muy Malo	0%																																	
Categoría	Porcentaje																																	
Excelente	53%																																	
Bueno	46%																																	
Regular	1%																																	
Malo	0%																																	
Muy Malo	0%																																	
Año	Porcentaje																																	
2023	98%																																	
2022	98%																																	
2021	98%																																	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<div data-bbox="743 198 1350 570" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Tendencia</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comparativo de evolución de la Encuesta de Grupos de Interés. 2. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2023/ Resultados de encuesta Grupos de Interés. 3. Sistema Fotovoltaico CNE/ Fotos Bunker/ Automatización Certificados Equipos de Medición Neta. <p>La CNE ha logrado índices elevados de transparencia del portal institucional, gracias a una cultura de transparencia sustentada en los principios y valores de los servicios públicos. Según los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo de la CNE, de noviembre 2023 a diciembre 2023, el 100% de los encuestados expresan la total satisfacción en relación con la transparencia y</p>	Año	Porcentaje	2023	99%	2022	98%	2021	98%	
Año	Porcentaje									
2023	99%									
2022	98%									
2021	98%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																				
	<p>calidad de la información que estos solicitan en la institución. También podemos mencionar que el 99% de los ciudadanos encuestados consideran “Excelente” o “Bueno” en cuanto a la percepción de los ciudadanos en relación con la transparencia y libre acceso a la información de la CNE.</p> <p>Además, la institución cerró el pasado año 2023 con una calificación por encima de los 90 puntos dentro del Sub-portal de Transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), por garantizar la estandarización y eficiencia en sus servicios.</p> <div data-bbox="743 654 1352 992"> <p>Cómo percibe la transparencia el libre acceso a la información de parte de la CNE?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Malos</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy Malos</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="743 1011 1352 1349"> <p>Tendencia</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	Excelente	51%	Bueno	48%	Regular	1%	Malos	0%	Muy Malos	0%	Año	Porcentaje	2023	99%	2022	98%	2021	98%	
Categoría	Porcentaje																					
Excelente	51%																					
Bueno	48%																					
Regular	1%																					
Malos	0%																					
Muy Malos	0%																					
Año	Porcentaje																					
2023	99%																					
2022	98%																					
2021	98%																					

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Se evidencia en: <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo noviembre 2022-2024. 2. Encuesta Clima Laboral 2021-2022. 3. Comparativo Evolución de la Encuesta de Grupos de Interés/ Resultados Encuesta Grupos de Interés. 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.


Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) 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, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	La institución cuenta desde el año 2012 con una planta solar compuesta por 88 módulos fotovoltaicos de 250 Wp c/u, la cual tiene una capacidad instalada de 22 kWp. Según la estadística de producción solar, nuestros paneles proporcionan actualmente el 34% de la energía utilizada por la institución, además, en el año 2023 la CNE firmó contrato enmienda a la Concesión Definitiva otorgada a la Empresa Emerald Solar Energy, S.R.L., para la instalación del «Parque Solar Canoa II», esta enmienda al contrato que permitió a la empresa construir la primera fase del proyecto de generación eléctrica con una capacidad de 25 megavatios nominal (25MWn), es de gran importancia para los habitantes de la comunidad de Canoa y del municipio de Vicente Noble, al tiempo que significó que el proyecto tendrá una generación nominal de 25 megavatios y de 32.6 megavatios	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>pico, cabe destacar que la capacidad nominal total concesionadas a ambos parques es 50 MWn y de 65.2 MWp. A finales del 2022 se realizo una ceremonia en la sede del Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA), en Viena Austria, donde el Ministro de Energía y Minas de la República Dominicana Sr. Antonio Almonte, en compañía del Sr. Edward Veras, Director de la Comisión Nacional de Energía (CNE) y la Representante Permanente en Austria embajadora Laura Faxas y el consejero Flavio Medina, firmó el Marco Programático Nacional para el período 2022-2027, el cual consiste en un acuerdo de cooperación entre el Organismo y la República Dominicana, sobre el uso de las aplicaciones nucleares en áreas tan importantes como, la seguridad radiológica para tratar el cáncer, seguridad alimentaria, medio ambiente, planificación energética, en otras aplicaciones de usos pacíficos.</p> <p>Pensando en las 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar), hemos continuado con el proyecto de reciclar el papel desechado, los cuales son recolectados en las cajas dispuestas en cada piso, y hemos recolectado en este período un aproximado de 4,362 libras lo que se traduce el 1.9 toneladas, las cuales son retiradas por la empresa Green Love RD mensualmente.</p> <p>En adición, intentamos reducir el uso de papel con la adquisición de programas informáticos para que la mayoría de las acciones internas no utilicen papel, La organización cuenta desde hace casi 8 años con una planta solar compuesta por 88 módulos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>fotovoltaicos de 250 Wp c/u, la cual tiene una capacidad instalada de 22 kWp.</p> <p>También incentivamos buenas prácticas a nuestros colaboradores, tales como jornada de reforestación, reciclaje entre otros.</p> <p>En el mes de abril de 2023 la CNE realizó una conferencia especializada sobre protección Radiológica, esta actividad se llevó a cabo en conmemoración de la primera celebración en el país del Día Internacional de Protección Radiológica. Además de esto la Dirección Nuclear cuenta con una serie de proyectos amigables al medio ambiente cuyas acciones van en pro de la seguridad de la población, entre estas actividades se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Nacional de Control de Descargas de Medición Nuclear. • Programa Zona de Reciclaje. • Publicación en medios de instalación del Parque Solar Canoa II. • Publicación en medios de la ceremonia en la sede del Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA), en Viena Austria. • Radiactividad en la Industria Minera. • Radiactividad y Metales Pesados en el Medio Acuático. <p>En mayo de 2021, el proyecto Bioelectricidad Industrial y la Comisión Nacional de Energía (CNE) relanzaron la Red de Biomasa con el propósito de promover el uso de la biomasa como combustible</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>alternativo en el país. Su objetivo es promover el uso de la bioenergía en la República Dominicana a través del intercambio de información.</p> <p>La biomasa, en especial si es de origen residual, promueve el consumo y producción responsable, garantizando armonía con el medio ambiente sin comprometer la calidad de lo que se produce e introduciendo al consumidor a una nueva experiencia de adquisición de servicios. El empresariado está consciente de que para lograr la aceptación de su producto además de su existencia en el mercado, los cambios a mejor son necesarios y ahora más que nunca.</p> <p>Recientemente el director ejecutivo de la CNE afirmó que la independencia energética del país depende del aprovechamiento de los recursos naturales con los que cuenta, por esto aseguró que la CNE continuará impulsando el desarrollo de las energías renovables ya que constituyen la vía para lograr que el país reduzca su dependencia de los mercados internacionales del petróleo y se pueda bajar la contaminación del medio ambiente. Así mismo reveló que grupos de inversionistas han sometido a la CNE varios proyectos para producir hidrógeno con fines de generación de energía renovable.</p> <p>Actualmente en miras de administrar nuestros recursos y hacer más eficiente los procesos, agilizando el tiempo de respuesta a los clientes, así como reduciendo el consumo energético y el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>impacto medioambiental, se encuentra disponible en la página web de la Comisión Nacional de Energía, el servicio de Certificación de Equipos Automatizados. Con este diseño se ha logrado disminuir ampliamente la utilización de papel y tinta, ya que incluye la reutilización de los certificados de manera digital cada vez que el cliente lo amerite.</p>  <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proyección de producción energía solar/ Noticias Página web. 2. Comunicado por parte de la empresa Green Love, Correos de motivar al personal a reciclar y fotos. 3. Jornada de reforestación/ Proyectos Amigables con el Medio Ambiente Dirección Nuclear. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La CNE a través de los años ha mantenido una relación de calidad con los grupos de interés tanto a nivel nacional e internacional y de la sociedad en general, a nivel nacional esto se puede evidenciar con actividades que secundan la calidad de nuestras relaciones.</p> <p>En el otro ámbito se han realizado actividades con expertos internacionales donde se han analizado diversos aspectos del sector eléctrico, entre los que destacaron la movilidad eléctrica, estrategias de integración de generación distribuida en la red, tendencia de proyección de energías renovables, escenarios prospectivos de capacidad de almacenamiento energético y su rol de la descarbonización, tendencias tecnológicas de las energías renovables y subastas de energía y transición energética.</p> <p>La CNE ha participado de la mano del Ministerio de medioambiente, SIUBEN, FEDA, Reservas del País, también firma convenio interinstitucional con la ISFODOSU.</p> <p>Según los resultados de la encuesta de percepción de nuestros grupos de interés, la valoración de nuestras convocatorias es de un 98%, lo que demuestra muy buena percepción por parte de nuestros grupos de interés a las convocatorias que hacemos.”</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																				
	<p data-bbox="743 201 1354 581"> Percepción de convocatoria realizada por la CNE para conocer sus necesidades y expectativas hacia la institución </p> <table border="1"> <caption>Percepción de convocatoria</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="743 605 1354 976"> Tendencia </p> <table border="1"> <caption>Tendencia</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="743 1040 934 1068">Se evidencia en:</p> <ol data-bbox="821 1114 1354 1320" style="list-style-type: none"> 1. Noticias en la página web. 2. Informe Encuesta Percepción de la Calidad de Vida de los Ciudadanos Clientes de la CNE 2023 / Resultados grupos de interés/Comparativo y tendencia. 	Categoría	Porcentaje	Excelente	48%	Bueno	50%	Regular	7%	Malo	0%	Muy Malo	0%	Año	Porcentaje	2023	98%	2022	98%	2021	98%	
Categoría	Porcentaje																					
Excelente	48%																					
Bueno	50%																					
Regular	7%																					
Malo	0%																					
Muy Malo	0%																					
Año	Porcentaje																					
2023	98%																					
2022	98%																					
2021	98%																					

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La institución está comprometida a mantener un plan de comunicación externa cada vez más positivo, que busca captar la atención del público en general.</p> <p>Como resultado de las mediciones para el periodo 2022-2024 la percepción positiva fue de un 100%.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Grado de Cobertura Positiva. 2. Informe Estudio de medios de comunicación 2022-2024. <p>La CNE como empleador da oportunidad a personas de otras etnias y al mes de abril 2024 tenemos 320 colaboradores de los cuales son 316 dominicanos y 4 extranjeros de nacionalidad venezolano e italiano, por lo que contamos con un 1.25% de empleados de otras nacionalidades o etnias.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relación de empleados por nacionalidad y género. 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La CNE firmó un acuerdo Tripartito para la seguridad energética de desarrollo agropecuario cuyo objetivo es realizar actividades de cooperación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>que permitan el desarrollo sostenible del sector agropecuario nacional.</p> <p>De igual manera, el director ejecutivo de la CNE manifestó su compromiso de trabajar para optimizar la producción de energía nacional, es por esto que la institución ha cumplido con el deber de desarrollar el abastecimiento energético del país. Resaltó que debido al trabajo planificado que se desarrolla en la actualidad, la producción de energías renovables cubre entre un 10 y 11% de la demanda nacional.</p> <p>También incentivamos buenas prácticas a nuestros colaboradores como el reciclaje, también hemos dado continuidad a nuestro programa “Motívate a Donar” y con actividades Pro-fondo para ayudar a los demás, entre otros.</p> <p>La reforestación es una buena práctica que la CNE inculca a sus empleados, se han realizado jornadas familiares de reforestación para mitigar las emisiones de CO2, contaminante principal del medioambiente en el parque “El Establo de San Luis” carretera Mella.</p> <p>En este año 2024, se donaron ropas, juguetes, zapatos y comida a los niños de la fundación casa FACCI (Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil), llevando alegría a niños de con condiciones especiales, así como ayudas económicas otorgadas en respuesta a las solicitudes recibidas de diferentes ámbitos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicado por parte de la empresa Green Love, Correos de motivar al personal a reciclar y fotos. 2. Donación Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI). 3. Jornada de Reforestación. 4. Matriz de ayuda. <p>En el año 2023, el Programa de Difusión de Eficiencia Energética con sus Charlas de Uso Eficiente y Ahorro de la Energía, realizo actividades de charlas a centros educativos públicos y privados, universidades, campamentos e iglesias, la cual forma parte de la labor que realiza la CNE para el intercambio de conocimientos e información, concientizando un total de sesenta y cinco mil cincuenta y un (65 ,051) ciudadanos (as), de los cuales el 50.7% corresponde al sexo femenino (32,982 personas) y el restante 49.3% al sexo masculino (32,069 personas).</p> <p>En adición a esto, durante el primer cuatrimestre del presente año 2024, se han charlado 35,376 ciudadanos distribuidos entre las provincias de Santo Domingo, Azua y Santiago.</p> <p>La Comisión Nacional de Energía también participa en actividades nacionales e internacionales donde</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>intercambia conocimientos e información con diferentes entidades dentro y fuera de su grupo de interés.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de conferencias / coloquios. 2. Estadísticas Charlas Eficiencia Energética/ Informes de actividades. 3. Noticias página web. <p>La CNE mantiene actualizado a sus colaboradores en temas variados de interés general en este caso prevención de riesgos de salud, charlas sobre prevención de cáncer de mama.</p> <p>La CNE ofreció una charla sobre prevención del cáncer de Mama, con la doctora Marleny Cabrera con el fin de orientar a nuestros colaboradores sobre la prevención, cuidado y diagnóstico de esta enfermedad. Así mismo, recientemente se impartió una charla de invitación abierta sobre el uso racional de medicamentos y automedicación con el propósito de contribuir a que la población cumpla con las indicaciones del médico y conozcan sobre los peligros de la automedicación, así como los riesgos de reacciones adversas de los medicamentos.</p> <p>Además de esto, se han realizado operativos oftalmológicos para todos los colaboradores de la CNE quienes tuvieron la oportunidad de traer un familiar para fines de revisión visual.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Medición Charla informativa. 2. Comunicación y Presentación Charla Uso Racional de Medicamentos y Automedicación/Charla de prevención Cáncer de Mama/ / Relación Empleados Vacunados/ Operativo Oftalmológico y fotos. <p>La medición de la responsabilidad social se refleja con los 88 módulos fotovoltaicos de 250 Wp c/u instalados en la institución, con una capacidad instalada de 22 kWp. Según la estadística de producción solar, los paneles solares proporcionan actualmente el 34% de la energía que se consume en las instalaciones.</p> <p>Recientemente se llevó a cabo el proyecto de instalación del sistema eléctrico completo para el suministro de energía en las escuelas rurales del Distrito Municipal de Guanito en la provincia de Elías Piña. El sistema fotovoltaico propuesto se basa en doce (12) paneles fotovoltaicos con capacidad de 400Wp o mayor, un (01) inversor híbrido con capacidad mayor o igual a 3kWn y un (01) banco de baterías AGM libre de mantenimiento con capacidad aproximada de 1500Amph.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema Fotovoltaico CNE. 2. Sistema Fotovoltaico Elías Piña. 	

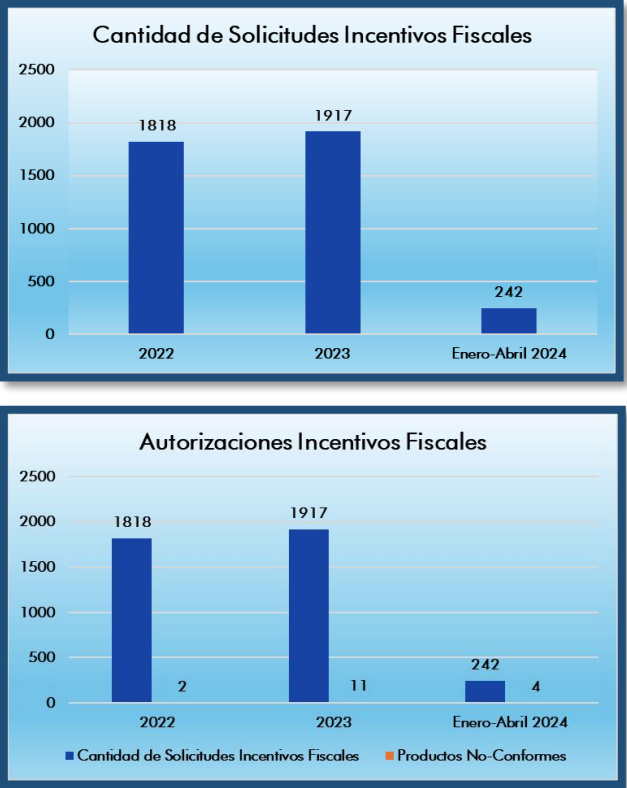
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

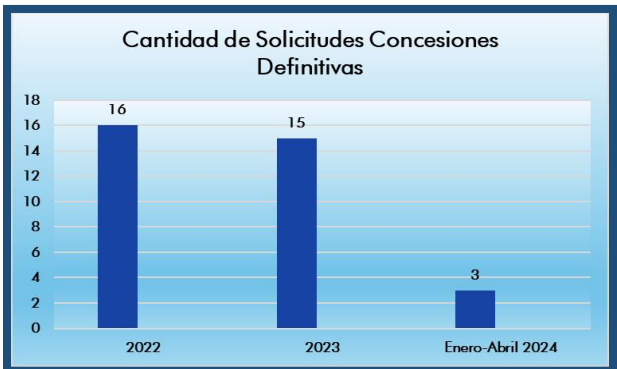
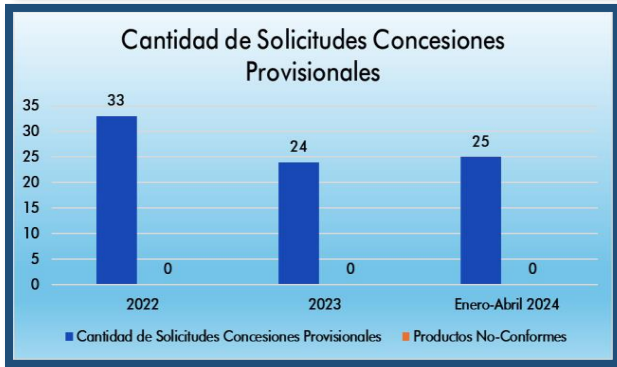
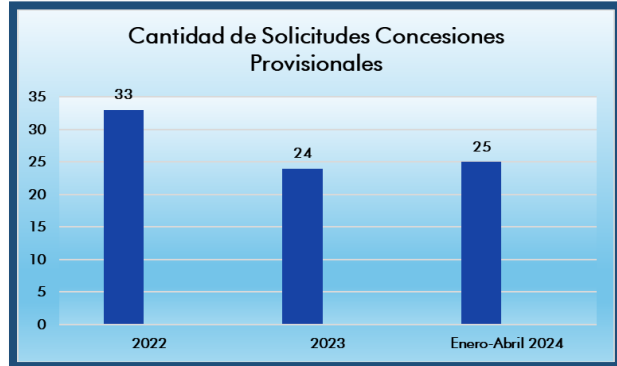
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																				
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Los resultados en términos de cantidad y calidad de los servicios ofrecidos se pueden representar con la prestación de los servicios de la institución:</p> <p>Con el programa de medición neta, en el que se han otorgado 62 certificaciones a ciudadanos a abril de 2024, con un total de 01 productos no conforme tal como se puede visualizar en la evolución del siguiente gráfico:</p> <div data-bbox="737 850 1346 1170"> <table border="1"> <caption>Cantidad de Solicitudes Programación Medición Neta</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>228</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>243</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2024</td> <td>62</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="737 1195 1346 1565"> <table border="1"> <caption>Certificados Emitidos Programa Medición Neta</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad de Certificados Emitidos</th> <th>Productos No-Conformes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>228</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>243</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2024</td> <td>62</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Cantidad	2022	228	2023	243	Enero-Abril 2024	62	Año	Cantidad de Certificados Emitidos	Productos No-Conformes	2022	228	26	2023	243	15	Enero-Abril 2024	62	1	
Año	Cantidad																					
2022	228																					
2023	243																					
Enero-Abril 2024	62																					
Año	Cantidad de Certificados Emitidos	Productos No-Conformes																				
2022	228	26																				
2023	243	15																				
Enero-Abril 2024	62	1																				

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>En la Gestión de Incentivos Fiscales, en la que se han solicitado 242 autorizaciones de incentivos fiscales (importaciones, crédito fiscal, Reper, ITBIS) con un total de 04 productos no conforme. Las estadísticas para este servicio se pueden apreciar en la evolución del siguiente gráfico:</p>  <p>Con las solicitudes de 25 concesiones provisionales y 03 concesiones definitivas para el desarrollo de proyectos de generación de electricidad a partir de fuentes renovables de energía y no renovables.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

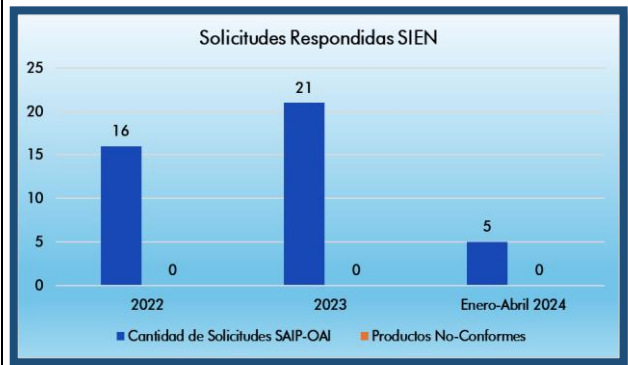
Cabe destacar que durante este periodo no se obtuvieron productos no conforme, las siguientes gráficas representan la evolución de estos servicios:



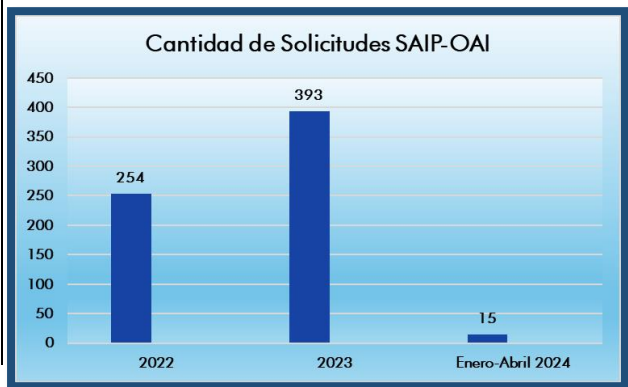
Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																				
	<div data-bbox="737 191 1360 506"> <table border="1"> <caption>Cantidad de Solicitudes Concesiones Definitivas</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad de Solicitudes Concesiones Definitivas</th> <th>Productos No-Conformes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>16</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>15</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2024</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p data-bbox="737 532 1360 748">Con el Sistema de Información Energética Nacional (SIEN) en el que se recibieron 05 solicitudes sobre información estadística del sector energético de República Dominicana, las cuales fueron atendidas y respondidas como se puede ver en la evolución del siguiente gráfico:</p> <div data-bbox="737 808 1360 1214"> <table border="1"> <caption>Cantidad de Solicitudes SIEN</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad de Solicitudes SIEN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2024</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Cantidad de Solicitudes Concesiones Definitivas	Productos No-Conformes	2022	16	0	2023	15	0	Enero-Abril 2024	3	0	Año	Cantidad de Solicitudes SIEN	2022	16	2023	21	Enero-Abril 2024	5	
Año	Cantidad de Solicitudes Concesiones Definitivas	Productos No-Conformes																				
2022	16	0																				
2023	15	0																				
Enero-Abril 2024	3	0																				
Año	Cantidad de Solicitudes SIEN																					
2022	16																					
2023	21																					
Enero-Abril 2024	5																					

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------



Con el mantenimiento del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) la Oficina de Acceso a la Información donde la CNE ha recibido y completado 393 solicitudes durante el año 2023, y de enero- abril del presente año 2024 ha recibido 15 solicitudes las cuales fueron atendidas y respondidas según los lineamientos de la Ley 200-04, las que se han tramitado de manera eficiente y eficaz de cara al usuario sin productos no conforme, como se representa en la evolución del siguiente gráfico:



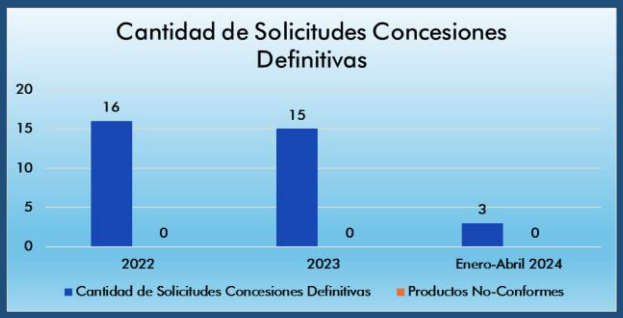
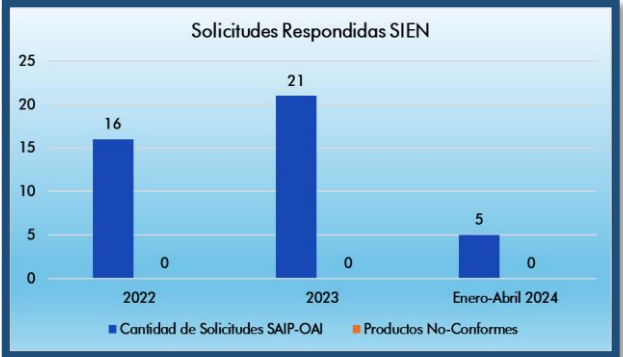
Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																				
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<div data-bbox="741 196 1356 527" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Solicitudes Respondidas SAIP-OAI</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad de Solicitudes SAIP-OAI</th> <th>Productos No-Conformes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>254</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>393</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2024</td> <td>15</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Estadísticas Resultados Cantidad Servicios. <p>Con el Programa de Difusión de Eficiencia Energética impartiendo charlas a más de 45,073 personas entre ellos niños y adultos para concienciarlos sobre el uso eficiente y ahorro de energía, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:</p> <div data-bbox="741 1016 1356 1393" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Beneficios Difusión Eficiencia Energética</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad Charlados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>55,596</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>65,051</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2024</td> <td>45,073</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Cantidad de Solicitudes SAIP-OAI	Productos No-Conformes	2022	254	0	2023	393	0	Enero-Abril 2024	15	0	Año	Cantidad Charlados	2022	55,596	2023	65,051	Enero-Abril 2024	45,073	
Año	Cantidad de Solicitudes SAIP-OAI	Productos No-Conformes																				
2022	254	0																				
2023	393	0																				
Enero-Abril 2024	15	0																				
Año	Cantidad Charlados																					
2022	55,596																					
2023	65,051																					
Enero-Abril 2024	45,073																					

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	<p>Los resultados en términos de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios ofrecidos se pueden representar con las estadísticas de los servicios prestados desde la CNE.</p> <ul style="list-style-type: none"> 62 ciudadanos de enero a abril de 2024 que han sido beneficiados con el programa de medición neta: <div data-bbox="747 529 1356 899" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Cantidad de Solicitudes Programación Medición Neta</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad de Solicitudes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>228</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>243</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2024</td> <td>62</td> </tr> </tbody> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> En la Gestión de Incentivos Fiscales, en la que se han otorgado 242 autorizaciones de incentivos fiscales (importaciones, crédito fiscal, ITBIS). Las estadísticas para este servicio se pueden apreciar en la evolución del siguiente gráfico: 	Año	Cantidad de Solicitudes	2022	228	2023	243	Enero-Abril 2024	62	
Año	Cantidad de Solicitudes									
2022	228									
2023	243									
Enero-Abril 2024	62									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																								
	<div data-bbox="741 191 1346 560" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Autorizaciones Incentivos Fiscales</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Cantidad de Solicitudes Incentivos Fiscales</th> <th>Productos No-Conformes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>1818</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>1917</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2024</td> <td>242</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="741 609 1346 820">• Con el otorgamiento de 25 concesiones provisionales y 03 concesiones definitivas para el desarrollo de proyectos de generación de electricidad a partir de fuentes renovables de energía y no renovables, como se representa en la evolución de los siguientes gráficos: <div data-bbox="735 846 1352 1203" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Cantidad de Solicitudes Concesiones Provisionales</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Cantidad de Solicitudes Concesiones Provisionales</th> <th>Productos No-Conformes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>33</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>24</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2024</td> <td>25</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Periodo	Cantidad de Solicitudes Incentivos Fiscales	Productos No-Conformes	2022	1818	2	2023	1917	11	Enero-Abril 2024	242	4	Periodo	Cantidad de Solicitudes Concesiones Provisionales	Productos No-Conformes	2022	33	0	2023	24	0	Enero-Abril 2024	25	0	
Periodo	Cantidad de Solicitudes Incentivos Fiscales	Productos No-Conformes																								
2022	1818	2																								
2023	1917	11																								
Enero-Abril 2024	242	4																								
Periodo	Cantidad de Solicitudes Concesiones Provisionales	Productos No-Conformes																								
2022	33	0																								
2023	24	0																								
Enero-Abril 2024	25	0																								


Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p data-bbox="739 191 1358 506">  </p> <ul data-bbox="739 537 1358 748" style="list-style-type: none"> • Con el Sistema de Información Energética Nacional (SIEN) en el que se respondieron 05 solicitudes sobre información estadística del sector energético de República Dominicana, como se puede ver en la evolución del siguiente gráfico: <p data-bbox="739 768 1358 1122">  </p> <ul data-bbox="739 1153 1358 1289" style="list-style-type: none"> • Con las 15 solicitudes respondidas a través del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) la Oficina de Acceso a la Información. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<div data-bbox="737 196 1356 532" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Solicitudes Respondidas SAIP-OAI</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cantidad de Solicitudes SAIP-OAI</th> <th>Productos No-Conformes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>254</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>393</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2024</td> <td>15</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Estadísticas resultados impacto en la sociedad. <p>La CNE se mantiene evaluando los procesos y servicios de otras instituciones del sector público a través de los Benchmarking que se realizan. Como resultado de esta evaluación comparativa, tomamos de referencia las mejores prácticas llevadas a cabo por estas organizaciones.</p> <p>Actualmente la institución se encuentra en el proceso de implementación de la Norma ISO 37001 sobre Gestión Antisoborno, por lo que recientemente se realizó un Benchmarking con EDESUR y el Ministerio de Industria y Comercio, donde se consultaron y analizaron las herramientas utilizadas por esta entidad durante la puesta en práctica de esta normativa.</p> <p>Además de esto, tuvimos un encuentro con el Ministerio de Turismo donde compartimos</p>	Año	Cantidad de Solicitudes SAIP-OAI	Productos No-Conformes	2022	254	0	2023	393	0	Enero-Abril 2024	15	0	
Año	Cantidad de Solicitudes SAIP-OAI	Productos No-Conformes												
2022	254	0												
2023	393	0												
Enero-Abril 2024	15	0												

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
	<p>conocimientos y experiencias acerca de la elaboración y presentación del Autodiagnóstico CAF y la memoria de postulación al Premio Nacional a la Calidad.</p> <p>A final de 2020 la institución tuvo una transición de la Ley 41-08 sobre Función Pública a la Ley 16-92 del Código laboral, lo cual impacta directamente los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), específicamente el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), ya que, actualmente tenemos varios indicadores que por el mismo cambio no aplican y estamos a la espera de su deshabilitación.</p> <div data-bbox="741 704 1360 1166" data-label="Figure"> <p style="text-align: center;">Cuadro Comparativo Sub Indicadores SISMAP</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Sub Indicador</th> <th>Comisión Nacional de Energía</th> <th>Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes</th> <th>Ministerio de Turismo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Índice de Satisfacción...</td> <td>99%</td> <td>95%</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>Carta Compromiso al...</td> <td>100%</td> <td>99%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Estandarización de...</td> <td>100%</td> <td>85%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Los resultados del Benchmarking se mantienen hasta en un 100%, lo que se puede verificar en la matriz de análisis comparativo, representado en el siguiente gráfico:</p>	Sub Indicador	Comisión Nacional de Energía	Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes	Ministerio de Turismo	Índice de Satisfacción...	99%	95%	89%	Carta Compromiso al...	100%	99%	20%	Estandarización de...	100%	85%	90%	
Sub Indicador	Comisión Nacional de Energía	Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes	Ministerio de Turismo															
Índice de Satisfacción...	99%	95%	89%															
Carta Compromiso al...	100%	99%	20%															
Estandarización de...	100%	85%	90%															

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<div data-bbox="737 196 1360 574" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Resultados Benchmarking/Benchlearning</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2024</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comparativo Instituciones Públicas. 2. Matriz Programación Anual. Benchmarking/ Benchlearning 2022-2024. 3. Correos solicitudes Benchmarking/Fotos. <p>La CNE mantiene el grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización con la matriz de seguimiento de alianzas/acuerdos, donde se puede evidenciar el cumplimiento de hasta un 100% de estas alianzas.</p> <div data-bbox="737 1062 1360 1386" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Cumplimiento Contratos/Acuerdos CNE</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2024</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Cumplimiento	2022	100%	2023	100%	Enero-Abril 2024	100%	Año	Cumplimiento	2022	100%	2023	100%	Enero-Abril 2024	100%	
Año	Cumplimiento																	
2022	100%																	
2023	100%																	
Enero-Abril 2024	100%																	
Año	Cumplimiento																	
2022	100%																	
2023	100%																	
Enero-Abril 2024	100%																	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de seguimiento acuerdos 2022-2024. 2. Evaluación comparativa alianzas y acuerdos. <p>Anualmente el Ministerio de Administración Pública (MAP) realiza auditorías de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano, en las que la CNE resultó con un cumplimiento del 99% en relación con las metas de la calidad, resaltando el impacto de las inspecciones.</p> <p>Además, para dar cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se realizan dos auditorías internas y una externa anual con la evaluadora y calificadora AENOR.</p> <p>Auditorías de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano, evaluada por el ministerio de Administración Pública, a continuación, los resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías internas Norma ISO 9001:2015, arrojando en 2022 cuatro no conformidades y en 2023 dos no conformidades todas subsanadas. • Auditorías externas Norma ISO 9001:2015, en la auditoría externa correspondiente al año 2022, se encontraron 3 observaciones y 01 no conformidad, en el 2023 se encontraron 2 observaciones y 01 no conformidad, todas subsanadas, la 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>correspondiente a este año está programada para octubre 2024.</p>  <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de auditoría de la Carta Compromiso al Ciudadano. 2. Auditorías internas y externas SGC. 3. Planes de mejora auditorías SGC. <p>Con la implementación de la automatización de los Certificados de Equipos del Programa de Medición Neta, se han descargado más de 100 certificaciones, evidenciando un gran resultado de esta innovación.</p> <p>Además, se ha implementado un Clúster que consiste en varios servidores los cuales sirven de espejo para garantizar que, si un servidor falla, el resto siga manteniendo los sistemas funcionales. Las nuevas implementaciones y actualizaciones de nuestros sistemas han sido ejecutados con el fin de poder facilitar el trabajo de nuestros colaboradores,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
	<p>haciendo que sus procesos sean realizados de una manera más rápida y eficiente.</p> <p>Con la migración a office 365, se tiene un correo al cual se puede acceder desde cualquier equipo informático y permite el ingreso a aplicaciones de office como MS TEAMS, GOOGLE DRIVE, otros, convirtiéndose en una herramienta colaborativa necesaria, sobre todo en estos tiempos donde el trabajo a distancia es una necesidad y/o una opción. Esta migración ha impactado positivamente, ya que durante este año no hemos tenido reportes de incidencia como se puede ver en la siguiente tabla:</p> <div data-bbox="810 704 1276 1026" data-label="Table"> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Reporte Incidencias 2024</th> </tr> <tr> <th>Mes/2024</th> <th>Incidencias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Al aumentar el espacio de almacenamiento el servidor de correo electrónico pasó de 2G para cada usuario a 50GB cada uno y de almacenamiento en la nube a 1 TB también para cada usuario.</p> <p>Se evidencia en:</p>	Reporte Incidencias 2024		Mes/2024	Incidencias	Enero	0	Febrero	0	Marzo	0	Abril	0	
Reporte Incidencias 2024														
Mes/2024	Incidencias													
Enero	0													
Febrero	0													
Marzo	0													
Abril	0													

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estadísticas Programa de Medición Neta. 2. Migración Office 365. 3. Reporte de Incidencias/ Clúster. <p>Siguiendo la iniciativa del presidente de la República Dominicana, actualmente la institución se encuentra en el proceso de implementación de la Norma ISO 37001 sobre Gestión Antisoborno, según lo establecido en el Decreto 36-21.</p> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación Interpretación Norma ISO 37001 y Norma ISO37301. 2. Benchmarking. 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>La eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles la podemos ver a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestión de los recursos disponibles con el Informe de Ejecución Presupuestaria en un 99% de eficiencia. • La Gestión humana en la que se alcanzó un 95% de sus objetivos para 2023. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión del conocimiento, donde se logró el 95% de capacitaciones ejecutadas vs las programadas. • La eficiencia de las instalaciones se logró al 100% con la readecuación de las oficinas del 2do nivel y 3er nivel, el alquiler de un espacio en el segundo nivel de Printería para la reubicación de oficinas y en la terraza de la institución se realizó la construcción de un comedor. <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estadísticas, Presupuesto e Informe de ejecución presupuestaria. 2. Plan Operativo Gestión Humana 2022-2023 / Ejecución Plan de Capacitación. 3. Plan Operativo Dirección Administrativa Financiera. <p>Las mejoras e innovaciones de nuestros sistemas y procesos han sido ejecutados con el fin de poder facilitar el trabajo de nuestros colaboradores, haciendo que sus procesos sean realizados de una manera más rápida y eficiente, por ejemplo la actualización del sistema ERP ayuda a que la División de Contabilidad lleve sus registros contables organizados y accesibles, también permite que se puedan emitir las facturas y que otros departamentos puedan consultar o usar la información en caso de que lo necesiten.</p>	


Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
	<table border="1" data-bbox="743 191 1354 500"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="743 191 1354 272">Reporte Incidencias 2024</th> </tr> <tr> <th data-bbox="743 272 1110 315">Mes/2024</th> <th data-bbox="1110 272 1354 315">Incidencias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="743 315 1110 357">Enero</td> <td data-bbox="1110 315 1354 357">0</td> </tr> <tr> <td data-bbox="743 357 1110 399">Febrero</td> <td data-bbox="1110 357 1354 399">0</td> </tr> <tr> <td data-bbox="743 399 1110 441">Marzo</td> <td data-bbox="1110 399 1354 441">0</td> </tr> <tr> <td data-bbox="743 441 1110 483">Abril</td> <td data-bbox="1110 441 1354 483">0</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="743 545 1354 899">La Comisión Nacional de Energía ha implementado un Clúster que consiste en varios servidores los cuales sirven de espejo para garantizar que, si un servidor falla, el resto siga manteniendo los sistemas funcionales. Además, se mantiene una mejora constante de los equipos tecnológicos cambiando las especificaciones de las computadoras y actualizando las herramientas comunes a sus últimas versiones, así como el ofrecimiento a los usuarios de herramientas que faciliten su trabajo diario.</p> <p data-bbox="743 943 1354 1154">Además, la automatización de los certificados de equipos del programa de medición neta, han contribuido con la eficiencia de la burocracia, eliminando intermediarios, pudiendo el ciudadano/cliente descargar su certificado directamente desde la página web.</p> <p data-bbox="743 1198 932 1224">Se evidencia en:</p> <p data-bbox="743 1268 1226 1333">I. Estadísticas Programa de Medición Neta/Reporte de Incidencias.</p>	Reporte Incidencias 2024		Mes/2024	Incidencias	Enero	0	Febrero	0	Marzo	0	Abril	0	
Reporte Incidencias 2024														
Mes/2024	Incidencias													
Enero	0													
Febrero	0													
Marzo	0													
Abril	0													

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Actualmente la institución se encuentra en el proceso de implementación de la Norma ISO 37001 sobre Gestión Antisoborno, por lo que recientemente se realizó un Benchmarking con EDESUR y el Ministerio de Industria y Comercio, donde se consultaron y analizaron las herramientas utilizadas por esta entidad durante la puesta en práctica de esta normativa.</p> <p>Además de esto, tuvimos un encuentro con el Ministerio de Turismo donde compartimos conocimientos y experiencias acerca de la elaboración y presentación del Autodiagnóstico CAF y la memoria de postulación al Premio Nacional a la Calidad.</p> <p>La matriz de análisis comparativo refleja un 100% de los benchmarking/ benchlearning desarrollados con otras organizaciones.</p> <table border="1" data-bbox="741 919 1356 1263"> <thead> <tr> <th colspan="2">Programa Medición Neta</th> </tr> <tr> <th>Tipo de solicitud</th> <th>cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vía correo electrónico</td> <td>243</td> </tr> <tr> <td>Descargas automáticas</td> <td>156</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>399</td> </tr> </tbody> </table>	Programa Medición Neta		Tipo de solicitud	cantidad	Vía correo electrónico	243	Descargas automáticas	156	TOTAL	399	
Programa Medición Neta												
Tipo de solicitud	cantidad											
Vía correo electrónico	243											
Descargas automáticas	156											
TOTAL	399											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																		
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<div data-bbox="743 186 1360 565" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Resultados Benchmarking/Benchlearning</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Enero-Abril 2024</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se evidencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estadísticas Resultados. Benchmarking/Benchlearning. 2. Comparativo Instituciones Públicas. <p>La matriz de seguimiento de alianzas/acuerdos, refleja la eficacia de las alianzas, donde se puede evidenciar un grado de cumplimiento de hasta un 100% de estas alianzas.</p> <p>Se evidencia en:</p> <div data-bbox="743 1089 1346 1377" data-label="Table"> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Resultados Benchmarking/ Benchlearning</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Año	Porcentaje	2022	100%	2023	100%	Enero-Abril 2024	100%	Resultados Benchmarking/ Benchlearning		Año	Porcentaje	2021	100%	2022	100%	2023	100%	
Año	Porcentaje																			
2022	100%																			
2023	100%																			
Enero-Abril 2024	100%																			
Resultados Benchmarking/ Benchlearning																				
Año	Porcentaje																			
2021	100%																			
2022	100%																			
2023	100%																			

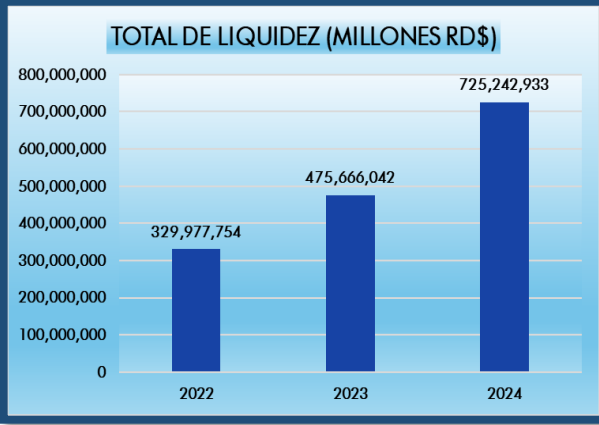
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>I. Estadísticas Cumplimiento Contratos/Acuerdos CNE.</p> <p>Actualmente en miras de administrar nuestros recursos y hacer más eficiente los procesos, agilizando el tiempo de respuesta a los clientes, así como reduciendo el consumo energético y el impacto medioambiental, se encuentra disponible en la página web de la Comisión Nacional de Energía, el servicio de Certificación de Equipos Automatizados. Con este diseño se ha logrado disminuir ampliamente la utilización de papel y tinta, ya que incluye la reutilización de los certificados de manera digital cada vez que el cliente lo amerite.</p> <p>Además, ha contribuido con la eficiencia de la burocracia, eliminando intermediarios, pudiendo el ciudadano/cliente descargar su certificado directamente desde la página web.</p> <p>También se mantiene la Aplicación Mapas SIEN (SIEN Maps en inglés), esta es una aplicación práctica e intuitiva para el usuario que permite consultar, visualizar y analizar de manera geográfica en cualquier momento, toda la información disponible en el mapa energético de la Comisión Nacional de Energía (CNE). Se puede descargar SIEN Maps desde un dispositivo móvil Android (Celular, Tablet, etc.) accediendo al Play Store de Google.</p> <p>Se evidencia en:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>I. Automatización proceso Medición Neta/Mapas SIEN.</p> <p>Durante el 2022-2024 las Auditorías Internas como requisito de la Norma ISO 9001:2015 arrojaron como resultados cuatro no conformidades en 2022, en 2023 dos no conformidades todas trabajadas y corregidas, en junio de este año se realizó la primera auditoría interna del sistema.</p>  <p>I. Informes Auditorías Internas 2022-2024.</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Los resultados de reconocimientos se verifican con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento por fomentar prácticas para el aumento considerable de la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas (ODS-7). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de la certificación respecto a la Norma ISO 9001:2015 ha estado desde el año 2013 hasta la fecha 2024. • La participación anualmente en el Premio Nacional a la Calidad. • Participación de la CNE en la edición XXIV del Premio Iberoamericano de la Calidad: <div data-bbox="743 516 1367 906" data-label="Figure"> <p>Estadístico de Medallas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Resultados Auditorias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gran Premio Nacional a la Calidad</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Oro</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Plata</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocimiento por fomentar prácticas para el aumento considerable de la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas (ODS-7). 2. Certificados ISO. 3. Certificados Premio Nacional a la Calidad, Gran Premio Nacional a la Calidad. 4. Reconocimiento “Mención Especial”, FUNDIBEQ. 		Resultados Auditorias	Gran Premio Nacional a la Calidad	1	Oro	5	Plata	5	
	Resultados Auditorias									
Gran Premio Nacional a la Calidad	1									
Oro	5									
Plata	5									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros se evidencian en las ejecuciones presupuestarias y estados financieros.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Estadísticas cumplimiento presupuesto / Estados Financieros / Ejecuciones presupuestarias.</p> <p>Los resultados de impacto al menor costo posible en relación con el costo efectividad queda plasmado en el informe de rendimiento financiero donde se obtuvo para el 2022 RD\$329,977,754 y para 2023 RD\$475,666,042 y en el 2024 es RD\$ 725,242,933 logrando mayor rendimiento para este último año.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>I. Estado de Rendimiento Financiero 2022-2024.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
	 <p>TOTAL DE LIQUIDEZ (MILLONES RD\$)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de Liquidez (Millones RD\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>329,977,754</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>475,666,042</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>725,242,933</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total de Liquidez (Millones RD\$)	2022	329,977,754	2023	475,666,042	2024	725,242,933	
Año	Total de Liquidez (Millones RD\$)									
2022	329,977,754									
2023	475,666,042									
2024	725,242,933									

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.