

1ER INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA CAF 2024-2025



Junio, 2024.

Informe Externo: Comisión Nacional de Energía.

Responsable(s): Comité Institucional de la Calidad.

Personal De Apoyo: Eliana Bautista.

Revisado: Comité Institucional de la Calidad.

Aprobado: Diana Suárez.

Fecha: 14/06/2024.

Contenido

Introducción.....	4
I-Seguimiento a la ejecución del plan de mejora.....	5
II-Resumen de los avances plan de mejora.....	7
III- Áreas de mejora y sus evidencias.....	8
Criterio.....	8
Sub-Criterio.....	8
Área de mejora.....	8
Acción Implementada.....	8
Nivel de cumplimiento.....	8
Conclusión.....	37
Anexos: Evidencias de las acciones de mejoras implementadas.....	38

Introducción


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

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

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

I-Seguimiento a la ejecución del Plan de Mejora

A continuación, se presenta la Matriz de seguimiento a los avances y evidencias de las 07 áreas de mejora que conforman el Plan CAF 2024 de la Comisión Nacional de Energía.

 PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024 COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA												
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	CRITERIO 1: LIDERAZGO	1.3	No pudimos evidenciar que potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. Ni se evidencia la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Reforzar, fomentar y potencializar el conocimiento de los colaboradores mediante la delegación de autoridad, facilitándoles retroalimentación positiva.	Fortalecer la capacidad del personal y mejorar su nivel de compromiso mediante la delegación de responsabilidades	1- Realizar delegación de autoridad. 2- Capacitar al personal sobre trabajo en Equipo. 3- Crear brainstorming (lluvia de ideas). 4- Listado de Delegaciones-MOF	2/1/2024	31/12/2024	Tecnológico / Humano.	1- Cantidad de delegaciones de personal por área. 2-Capacitaciones realizadas. 3-Cantidad de actividades sobre brainstorming (lluvia de ideas) realizadas.	Betty Morel/En. Recursos Humanos	N/A
2	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.1	No se pudo evidenciar el desglose de estrategias producto del análisis FODA ni acciones o mejoras implementadas a partir de los resultados de la revisión en todas las áreas relevantes de la organización.	Establecer acciones y estrategias efectivas que ayuden a mejorar las diferentes áreas de la institución.	Crear acciones que ayuden a mejorar los procesos de la institución tomando en consideración los resultados expuestos en la revisión.	1- Análisis FODA. 2- Matriz de riesgos y oportunidades	2/1/2024	31/12/2024	Tecnológico / Humano.	1-Análisis FODA. 2-Matriz de Riesgo y Oportunidades.	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A
3	CRITERIO 3. PERSONAS	3.2	No se pudo evidenciar que guíen y apoyen a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual con una inducción enfocada en el puesto de trabajo que van a desempeñar.	Desarrollar las habilidades y actitudes del personal de nuevo ingreso por medio del asesoramiento en su puesto de trabajo.	Instruir al personal de nuevo ingreso por medio de inducciones, mentorías y las evaluaciones de desempeño para verificar el nivel de habilidades alcanzadas.	1- Realizar las Inducciones. 2- Asignar mentores a los empleados de nuevo ingreso. 3- Realizar la Evaluación de desempeño.	2/1/2024	31/12/2024	Tecnológico / Humano.	1- Cantidad de Inducciones realizadas. 2-Manual de Inducción. 3-Evaluación de desempeño.	Betty Morel/En. Recursos Humanos	N/A
4	CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.3	No se evidencian otras acciones que aseguren que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Mantener los conocimientos explícitos e implícitos en todos los colaboradores de la institución mediante la aplicación de buenas prácticas.	Promover la gestión de conocimiento a través de cursos y replicas de estos con personal interno.	1.- Actualizar la carpeta compartida <<Actualización de Conocimientos>>. 2- Carpetas compartidas-áreas-	2/2/2024	31/12/2024	Tecnológico, Humano, Financiero.	1- Cantidad de Cursos de auditor interno en la ISO-9001-2015. 2-Sensibilización de la ISO 9001-2015. 3-Carpeta compartida <Actualización de Conocimientos>.	Betty Morel/En. Recursos Humanos Diana Suárez/ Encargada Gestión de la Calidad	N/A

5	CRITERIO 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS / CLIENTES	6.2	La documentación suministrada para evidenciar los resultados del uso del buzón de sugerencias, no permite detectar la cantidad de usuarios que utilizó el buzón.	Mantener el control y los parámetros de medidas necesarios de la documentación en la institución.	Crear una matriz que permita llevar el control en de los resultados expuestos en el uso del buzón de sugerencias.	1-Matriz de buzón de quejas y sugerencias del cliente externo	2/2/2024	31/12/2024	Tecnológico / Humano.	1-Matriz del buzón de quejas y sugerencias del cliente externo.	Diana Suárez/ Encargada Gestión de la Calidad	N/A
6	CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	9.2	Presentan un aumento en las no conformidades como Resultados de las evaluaciones o auditorías internas ya que en 2020 presentaron sólo 1, sin embargo, en el 2022 presentaron 4.	Tomar las acciones necesarias para prevenir el uso o entrega no intencional de los servicios no conforme.	Definir acciones una vez identificado que el servicio no conforme ha sido entregado al cliente, para prevenir la recurrencia de estos.	1-Informe de auditorías internas 2023. 2-Reunión con los responsables de procesos con recurrencia de producto no-conforme. 3- Acciones correctivas implementadas.	3/2/2024	31/6/2024	Tecnológico / Humano.	1-Informe de auditorías internas 2023. 2-Cantidad de reuniones establecidas para subsanar no-conformidades en el proceso. 3-Acciones correctivas implementadas.	Diana Suárez/ Encargada Gestión de la Calidad / Procesos Operativos CNE.	N/A
7			Aunque mencionan gestión y mejora de las instalaciones, no pudimos evidenciar el antes y el después de las mejoras.	Administrar y mantener de manera eficiente los recursos físicos y servicios generales.	Adecuar los espacios físicos de la institución para fines de mejorar el entorno laboral.	1- Disponibilidad Espacio Físico.	4/2/2024	31/12/2024	Tecnológico, Humano, Financiero.	1-Instalación de espacio físico.	Gestión administrativa	N/A

II-Resumen de los avances Plan de Mejora

Avances Plan de Mejora		
No.	Área de Mejora	% Logrado
1	No pudimos evidenciar que potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. Ni se evidencia la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones /propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	75%
2	No se pudo evidenciar el desglose de estrategias producto del análisis FODA ni acciones o mejoras implementadas a partir de los resultados de la revisión en todas las áreas relevantes de la organización.	100%
3	No se pudo evidenciar que guíen y apoyen a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual con una inducción enfocada en el puesto de trabajo que van a desempeñar.	75%
4	No se evidencian otras acciones que aseguren que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	75%
5	La documentación suministrada para evidenciar los resultados del uso del buzón de sugerencias, no permite detectar la cantidad de usuarios que utilizó el buzón.	50%
6	Presentan un aumento en las No conformidades como Resultados de las evaluaciones o auditorías internas ya que en 2020 presentaron sólo 1, sin embargo, en el 2022 presentaron 4.	50%
7	Aunque mencionan gestión y mejora de las instalaciones, no pudimos evidenciar el antes y el después de las mejoras.	100%
Nivel de Cumplimiento		75%

III- Áreas de mejora y sus evidencias

Criterio 1: Liderazgo.

Sub-Criterio 1.3: Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Área de mejora: No se pudo evidenciar que se potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. Ni se evidencia la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.

Acción Implementada: La Comisión Nacional de Energía tiene establecida la delegación de responsabilidades, atendiendo a las capacidades y competencias de los empleados, incluyendo la rendición de cuentas del trabajo realizado, esta se realiza anual a través de la Memoria institucional que contiene todos los resultados de las áreas procesos, también en las reuniones de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad. La CNE facilita los recursos necesarios para cuidar las condiciones de salud y descanso de los colaboradores, cuando un personal sale de la institución, se delega la responsabilidad en otro que tenga las competencias de tal forma que los procesos continúen desarrollándose normalmente. **Ver Anexo. 1 (pág. 33).**

Nivel de cumplimiento: 75%.




Memoria Institucional 2023 de la Comisión Nacional de Energía, este documento se realizó en diciembre del año 2023 después del Plan de Mejora 2024.



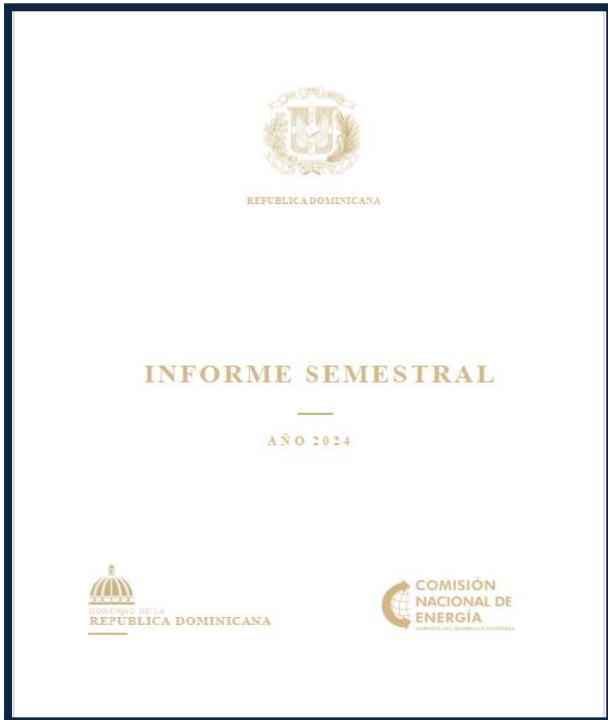
COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

GARANTÍA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Informe de implementación del Plan de Mejora del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación)

 COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA <small>Garantía del Desarrollo Sostenible</small>		Departamento de Gestión Humana Registro de Formación y Reuniones	Código: FO 0181-010 Versión: 3 Página: #ECO-1987 1 de 1 Fecha: 30/11/2022
Tipo: <input type="checkbox"/> Reunión <input type="checkbox"/> Formación <input type="checkbox"/> Otro: _____		Fecha de la Actividad: 30/1/2024	
Temas Tratados:			
No.	Temática / Nombre y Código de los Documentos (si aplica)	Revisión (si aplica)	
1	Los Recursos por la Dirección 2024	N/A	
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
Dirigido por: Diana Suárez Duración: 2h			
No.	ASISTENTES	FIRMA	
1	Olinda P. Fernández H	[Firma]	
2	Carolina Acosta	[Firma]	
3	Marcos Cárdenas	[Firma]	
4	Tania Rivera	[Firma]	
5	Yolanda Horta	[Firma]	
6	Yolanda Horta	[Firma]	
7	Yolanda Horta	[Firma]	
8	Yolanda Horta	[Firma]	
9	Yolanda Horta	[Firma]	
10	Yolanda Horta	[Firma]	
11	Yolanda Horta	[Firma]	
12	Yolanda Horta	[Firma]	
13	Yolanda Horta	[Firma]	
14	Yolanda Horta	[Firma]	
15	Yolanda Horta	[Firma]	
16	Yolanda Horta	[Firma]	
17	Yolanda Horta	[Firma]	
18	Yolanda Horta	[Firma]	
19	Yolanda Horta	[Firma]	
20	Yolanda Horta	[Firma]	
21	Yolanda Horta	[Firma]	
OBSERVACIONES:			

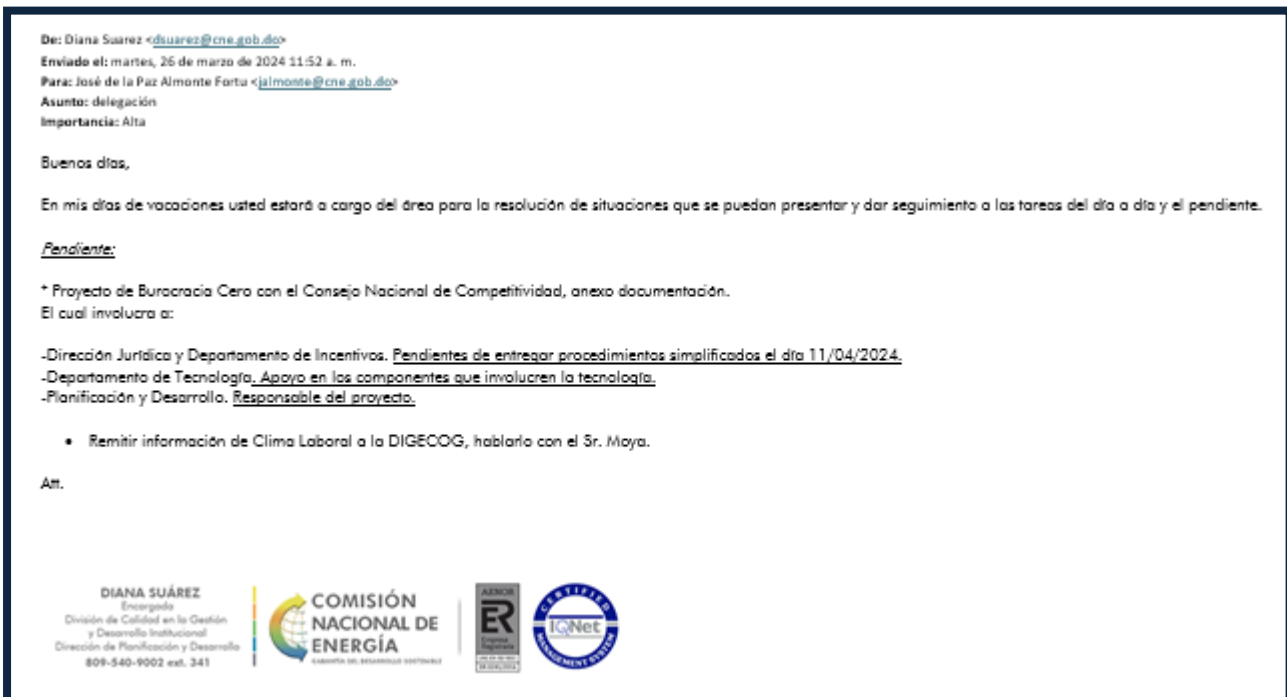
Registro de Reuniones de la 1era Revisión por la Dirección 2024.



El 1er informe semestral de la Memoria Institucional 2024 de la Comisión Nacional de Energía.



Correo electrónico de delegación de Responsabilidad correspondiente al área de Acceso a la Información.



Correo electrónico de delegación de Responsabilidad correspondiente al área de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional.

Clara J. Gómez Ceballos

De: Capacitaciones CNE
Enviado el: lunes, 28 de agosto de 2023 2:34 p. m.
Para: Leonela Alcantara; Mónica Marzueta; Edgar Carrasco; Erika Vega; Clara Hernandez; Juana Javier; Ana P. Reyes Santana; Germana Acosta; Manuel Galvar; Nataly Baez; Fanny Anaut; Amarilí Jiménez; Jazmin Ucosta; Fabiana Vasquez; Marlenín Aquino; Jennifer Rosario Vargas
CC: Capacitaciones CNE
Asunto: Convocatoria Actividad Construcción de Equipo (Team Building)

Buenas tardes,

Con el propósito de potenciar la integración del equipo humano y el liderazgo mediante actividades lúdicas y reflexivas que permitan analizar la gestión administrativa y consolidar las lecciones aprendidas con especial interés en aspectos relacionados a la resiliencia, compromiso organizacional, resolución de conflictos, comunicación, orientación a resultados e inteligencia emocional; les informamos que han sido designados a participar en la actividad «Construcción de Equipo», la cual tendrá lugar conforme a las siguientes informaciones:

Fecha	Horario	Lugar	Código de vestimenta
Viernes 15 de septiembre de 2023	Hora de salida CNE: 07:00 a. m.	Finca Los Cadillos, San Cristóbal	-Camiseta (será entregada previo a la actividad). -Pantalón jean azul -Calzado deportivo (tenis)
	Hora de llegada 03:00 p. m.		


Objetivos específicos:
Realizar actividades lúdicas (físicas recreativas) y de reflexión (mental), al aire libre para apuntalar diversos aspectos de la organización:

- Fortalecer el alineamiento y compromiso con los objetivos de la organización y su liderazgo.
- Aprender técnicas de comunicación asertiva y feedback + Desarrollar elementos propios del liderazgo.
- Trabajar métodos de los equipos de alto desempeño.

Cualquier información adicional no duden en contactarnos.

Atentamente,

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



Convocatoria Actividad Construcción de Equipo (Team Building), para fines de fomentar la integración del equipo humano y el liderazgo de los encargados de área de la CNE. Esta actividad fue realizada en septiembre 2023 después de la creación del Plan de Mejora 2024.

Clara J. Gómez Ceballos

De: Capacitaciones CNE
Enviado el: viernes, 25 de agosto de 2023 3:20 p. m.
Para: Ramón Moya; Narkis Almorite; Ricardo Guerrero; Orlando Fernández; Leonela Alcantara; Yaelis YR. Rivas; Betty Morel; Jafry Tegada; Andi Almansar; Viancarmely Alcantara Contreras; Victor Ramón de la Rosa Villa; Eduardo Sanchez; Manuel Arquímedes García Garó; Francisco Aponte; Dario Kelly; Laura Naut; Manuel Galvar; Clara Hernandez; Diana Suarez; Arny De Windt; Wilfredo Tineo Castillo; Vanessa Gomez; Ana Nuñez; Jesualdo Jiménez; Nouel N.B. Batista
Asunto: Convocatoria: «Programa de Competencias Directivas y Coaching Ejecutivo»

Distinguidos Directores y/o Encargados,

Con el propósito de insertar un cambio en el manejo del sistema organizativo y de gestión que recorren los directivos, donde aplican diferentes estilos de liderazgo y toma de decisiones, y en aras de mejorar el rendimiento profesional y bienestar, abordando temas como la resiliencia, la empatía, la motivación, el liderazgo, las relaciones y la toma de decisiones; les invitamos a participar bajo la modalidad presencial en el «Programa de Competencias Directivas y Coaching Ejecutivo», el cual tendrá lugar conforme a las siguientes informaciones:


Fecha	Días	Horario	Lugar
Inicio: 04/10/2023	Miércoles	02:00 p. m. a	Barna Management School, Calle Heriberto Pieter 34, Ensanche Naco
Finalización: 08/11/2023		06:00 p. m. (28 horas lectivas)	

Es importante destacar que, Barna solo entregará los certificados correspondientes, cuando el participante haya obtenido un 80% de presencialidad en el mismo.

Nos despedimos saludándoles, agradecidas de su acostumbrada atención.

Atentamente,

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



Convocatoria «Programa de Competencias Directivas y Coaching Ejecutivo», con el propósito de desarrollar sus competencias directivas y superar sus barreras personales, por medio de programas individuales y grupales. Esta actividad fue realizada en octubre 2023 después de la creación del Plan de Mejora 2024.

Criterio 2: Estrategia y Planificación.

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

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

Acción Implementada: 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.

Nivel de cumplimiento: 100%.

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA										DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO			MATERIALES DE PLANIFICACIÓN Y OPORTUNIDADES DEL ENTORNO 2024		Categoría de Riesgo		Página	
ORIGEN (Área o Entorno)	Categoría del Riesgo/Oportunidad	Nombre del Riesgo/Oportunidad	Descripción del Riesgo/Oportunidad	Causas	Consecuencias	Impacto	Probabilidad	Importancia	Acciones para abordar riesgos/oportunidades			Responsable	Recursos	Fecha de Evaluación	Fecha de Evaluación Bloque Acciones			
									Procesos	Acciones	Controles							
Riesgos (Áreas-Debilidades)																		
Interno	Procesos	Procesos automatizados no actualizados	Procesos internos automatizados, servicios de forma manual y en hojas de cálculo	Falta de planes de actualización de los procesos internos para facilitar los servicios y gestión de la información.	Riesgos en la ejecución de procesos que los procedimientos de los servicios, lo cual dificulta cumplir los tiempos de respuesta en los servicios solicitados.	1	1	2	Procesos de Servicios	Adquisición de nuevos equipos tecnológicos para sustentar procesos internos	Sistemas adquiridos e instalados	Dirección Administrativa Financiera / Data de Tecnología	\$055,000,000	30/10/2024	30/5/2025			
Entorno	Financiero	Reducción en asignación de los recursos Energéticos	Disminución en el presupuesto asignado a la CNE por los procesos de ahorro y venta de energía según las necesidades de tiempo y venta de energía en la CNE	Modificación de la Ley No. 13200 y 13107 y la emisión de Decretos gubernamentales que reduce la asignación de los recursos provenientes de la venta y venta de energía en la CNE	Limitación presupuestaria para la ejecución de los operaciones y servicios de nuevos proyectos	2	1	3	Declaración Financiera	Planificación y ejecución financiera acorde con su estrategia institucional y el PFRSP, lo que garantiza el cumplimiento de la ENID y políticas gubernamentales	Informes de la programación y ejecución institucional	Dirección Administrativa Financiera / Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A	30/12/2024	31/1/2025			
Entorno	Procesos	Reestructuración de las funciones del sector eléctrico	Reforma de las instituciones del sector eléctrico y que la Comisión Nacional de Energía debe ser un departamento del Ministerio de Energía y Minas	Cumplimiento de la legislación en el presente sector para la reestructuración de los departamentos del sector eléctrico	Cambios en la estructura organizacional y los procesos de principales funciones y servicios que la CNE ofrece a los usuarios	2	1	3	Procesos y servicios de gestión	Cumplimiento de las funciones establecidas por la CNE y de las funciones estratégicas institucionales las cuales operan a las instancias y objetivos de la ENID, ODS, y PFRSP	Informes de ejecución institucional	Dirección Ejecutiva / Dirección Jurídica / Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A	30/12/2024	31/1/2025			
Interno	Ciudadanos	Demora de los planes establecidos en las instituciones de conexiones	Completitud de la gestión de los procesos de las solicitudes de conexiones	Procedimientos internos complejos y burocráticos referidos en la Ley de reestructuración institucional	Exceso de solicitudes fuera de los tiempos establecidos en los servicios de conexiones	1	1	2	Procesos y Servicios de Gestión	Lista de asistencia y verificación	Capacitaciones y Entrenamiento	Departamento de Gestión e la Calidad / Departamento de Gestión Humana	N/A	30/12/2024	31/1/2025			
Interno	Capacidades Organizacionales	Infraestructura limitada	Condicionales de la infraestructura física limitada para el desarrollo de la Función en algunos áreas	Indefinición de permanencia en la infraestructura física actual de la Casa Central	Ámbitos reducidos para la realización de labores administrativas para algunos áreas	1	1	2	Oficina Administrativa	Renovación y reubicación de las oficinas en las áreas CNE	Ejecución de los proyectos de renovación	Dirección Ejecutiva / Dirección Administrativa Financiera	\$056,000,000	30/9/2024	30/12/2024			
Oportunidades (Incluidas Fortalezas)																		
Interno	Financiero	Aumento de los recursos financieros por servicios brindados	Aumento de los ingresos financieros brindados por los servicios y la producción	Revisión de los costos asociados para el pago de los servicios brindados por la institución	Obtención de fondos y recursos financieros para el desarrollo de los proyectos institucionales	1	1	2	Declaración Financiera	Revisión de la Ley No. 13107 y su Reglamento que establece los costos de los servicios	Análisis para la modificación de los costos de los servicios	Dirección Ejecutiva / Data de Ingresos / Dirección DPAUE / Dirección Ejecutiva / Dirección Administrativa Financiera	N/A	30/10/2024	30/3/2025			
Interno	Procesos	Inclusión de los servicios de atención al cliente VUCERD	Incluir los servicios de atención al cliente en el Sistema de Ventas al Cliente (VUCE)	Tarjetas de servicios de manera más fácil y amigable para los usuarios	Reducción de tiempos de respuesta para los clientes y reducción de los costos de atención	1	1	2	Procesos de la CNE / Procesos Mejora Continua	Levantamiento de los procesos de la CNE para la inclusión de los servicios en VUCE	Sistema Implementado	Dirección Jurídica / Data de Tecnología	N/A	30/8/2024	30/12/2024			
Interno	Procesos / Ciudadanos	Procesos automatizados bajo el Modelo ISO 37001:2017 e ISO 37301:2021	Actualización de procedimientos internos y de servicios de atención al cliente a la norma ISO 37001:2017 sobre Sistema de Gestión Anticorrupción e ISO 37301:2021 sobre Sistema de Gestión Compliance	Decreto Presidencial No. 36211 a las instituciones gubernamentales	Mayor transparencia y mejora de los procesos financieros, teniendo un mayor control y en los procesos de ahorro institucional	2	1	3	Procesos Mejora Continua / Gestión Financiera	Actualización de procedimientos y políticas de certificación	Certificación	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección Administrativa Financiera	\$0500,000	30/3/2024	30/6/2024			
Interno	Capacidades Organizacionales	Fortalecimiento de la infraestructura de la CNE	Fortalecimiento de la infraestructura de la CNE, tanto en los aspectos físicos, tecnológicos, así como en la capacitación y actualización de los datos	Fortalecimiento oportuno de las bases de datos e información de los registros de gestión y de la información de gestión	Una mejor planificación de los recursos humanos, materiales e tecnológicos y largo plazo	1	1	2	Procesos Mejora Continua / Gestión de Información del SIBI	Actualización de la plataforma y Sistema del SIBI	Sistema Actualizado	Dirección de Planificación y Desarrollo / Data de Tecnología	\$0400,000	30/12/2024	30/5/2025			

Matriz de Riesgos y Oportunidades del entorno 2024 de la Comisión Nacional de Energía.



DIAGNÓSTICO ESPEJO / ÁREA: CNE
AÑO: 2024

	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Financiera	<p>Recursos propios provenientes de las transacciones económicas de Energía Eléctrica y Energía de Origen Renovable, según lo establecido en el artículo 21 de la Ley General de Electricidad No.125-01 y la Ley No.57-07.</p> <p>Ingresos por los servicios prestados y brindados a la ciudadanía.</p> <p>Planificación y ejecución financiera acorde con su estrategia institucional, lo que conlleva a una buena calidad del gasto.</p> <p>Alta valoración en los indicadores de gestión financiera establecidos por DIGEPRES Ley No.423-06, así como la DIGECOG Ley No.126-01.</p>	<p>Obtención de fondos y recursos financieros para el desarrollo de proyectos en energía renovable y eficiencia energética que tengan impacto social, ambiental y en la equidad de género como resultado de las alianzas con organismos nacionales e internacionales.</p> <p>Diversificación de las tasas establecidas para el pago los servicios brindados por la institución.</p> <p>Nuevo Reglamento de Compras No.416-23 para mejorar los procesos de adquisición.</p>	<p>Retrasos en la adquisición de bienes y servicios para la ejecución de los proyectos por procesos complejos y burocráticos.</p> <p>No considerar imprevistos dentro de la planificación presupuestaria para factores externos e internos que influyan en la operatividad.</p> <p>Reorientación de los fondos de bienes y/o servicios a proyectos no planificados.</p> <p>Falta de mecanismo para sancionar económicamente a los usuarios por no disponer de autorización para el uso de fuentes de radiación ionizante.</p>	<p>Modificación de la Ley No.125-01 que reduzca la asignación de los recursos provenientes de la compra y venta de energía a la CNE.</p> <p>Disminución de las inversiones extranjeras y/o locales en el desarrollo de energía renovable.</p> <p>Disminución de fondos por gastos no planificados por disposiciones del gobierno central relativos a racionalización de gastos públicos.</p> <p>Con la implementación del nuevo reglamento todos los peritos deben estar certificados para evaluar los procesos de compras.</p> <p>La solicitud de peritos a otras entidades de la misma área puede causar retrasos en las asignaciones de estos recursos.</p> <p>Burocracia Estatal para el acceso a Recursos y Cooperación Internacional.</p>



	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Cliente	<p>Establecimiento de varios canales de fácil acceso a los servicios que ofrece la CNE.</p> <p>Herramientas de consulta en línea de estadísticas energéticas disponibles las 24 horas, 7 días de la semana.</p> <p>Solicitudes de servicios online, a través del portal de la CNE y del portal DGA-VUCERD y de recibir sus resoluciones con firma digital mediante su correo electrónico.</p> <p>Servicios brindados bajo el marco de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado ISO9001:2015, Sistemas de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Compliance ISO 37301:2021 y apego a las normativas legales del sector energético nacional.</p> <p>Gran presencia en los medios digitales con informaciones institucionales y del sector energético actualizada.</p> <p>Alto valor institucional de honradez y honestidad con un nivel de satisfacción por los servicios brindados de un 99%.</p> <p>Información de los servicios disponibles en el portal web institucional y chat de asistencia en línea.</p>	<p>Automatizar la emisión de resoluciones y certificados a través del correo electrónico o para descargarlos desde la página web de la CNE.</p> <p>Desarrollo de campañas de difusión de temas y actividades del sector y estadísticas energéticas: Redes Sociales, Portal Web, etc.</p> <p>Establecer calculadora de estimación de consumo energético en la página web de la CNE.</p> <p>Desarrollo de herramienta de simulación de diseño de sistemas solares fotovoltaicos de autoproducción Sistematización de la captura de información a través de herramientas digitales.</p> <p>Ampliar la cartera de servicios ofrecidos.</p> <p>Condicionar los incentivos de la Ley 57-07 al cumplimiento de parámetros de calidad de los proyectos de Energías Renovables.</p> <p>Evaluar la necesidad real de incentivos que tienen las energías renovables dependiendo de la tecnología y replantear dichos incentivos como consecuencia de la evaluación.</p> <p>Implementar herramientas tecnológicas que puedan automatizar más procesos de solicitud y retroalimentación a los usuarios.</p> <p>Agregar códigos de validación en línea de resoluciones y certificaciones emitidas.</p>	<p>Falta de mecanismos para validar la autenticidad de las informaciones recibidas por parte de los clientes en las solicitudes de los servicios.</p> <p>Complejidad de los procesos internos en la gestión de solicitudes de servicios de concesiones, lo cual impacta en el plazo de respuesta.</p> <p>Ausencia de la ventanilla única en la tramitación de concesiones.</p> <p>Retrasos en el procesamiento y respuesta a solicitudes de información de clientes externos.</p> <p>No contar con portales intuitivos de cara al usuario (UX/UI).</p> <p>Falta de una cultura de seguridad en Protección Radiológica y Seguridad Física de las Fuentes Radiactivas.</p>	<p>Cumplimiento de lo establecido en el pacto eléctrico para restructuración de las instituciones del sector, que afecte las principales funciones y servicios que la CNE ofrece a los usuarios.</p> <p>Procesos burocráticos por parte de otras instituciones vinculadas con nuestros servicios, lo cual retrasa nuestros tiempos de respuesta a nuestros clientes.</p> <p>Personas jurídicas o naturales dispuestas a ejercer actos de soborno, infringiendo la normativa vigente.</p> <p>Ambigüedad en la definición de los roles de las instituciones del sector.</p> <p>Alto índice de percepción de la corrupción (IPC) en la República Dominicana según informe Transparencia Internacional.</p> <p>Reforma fiscal que elimine o reduzca los incentivos establecidos para las energías renovables.</p> <p>Información vulnerable por el crecimiento de los ciberataques en la actualidad.</p>



	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Procesos	<p>Procesos y Servicios brindados a través de un sistema de trazabilidad y gestión documental.</p> <p>Procedimientos, políticas y manuales institucionales controlados y certificados a través de los estándares de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Procesos ejecutados bajo el Sistemas de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 y Gestión Compliance ISO 37301:2021.</p> <p>Plataforma para recibir las solicitudes de servicios en línea, lo que facilita el acceso de los servicios a los clientes.</p> <p>Mejora continua de los procesos a través del ciclo (PDCA)</p> <p>Todos los procesos de compras son ejecutados y transparentados vía el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones.</p> <p>Planificación Física y Financiera institucional orientada por resultados y objetivos.</p> <p>Documentos validados mediante firma electrónica.</p>	<p>Promoción e iniciativa del Gobierno dominicano para la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno y Sistema de Gestión Compliance.</p> <p>Actualización de procedimientos internos y de servicios de cara a la implementación de la norma ISO 37001:2016, sobre Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 sobre Sistema de Gestión Compliance.</p> <p>Inclusión de los demás servicios de la institución en el portal del VUCERD.</p> <p>Intercambio de lecciones y experiencias con entidades homologas nacionales e internacionales.</p> <p>Estandarización de procesos a través de un sólido sistema de gobernanza de datos, que garantice el acceso a información precisa y oportuna el cual sienta las bases para el crecimiento y la innovación futuros.</p> <p>Automatización completa de los procesos de cara al cliente.</p> <p>Fortalecimiento de la oferta estadística de la CNE, tanto en materia energética, socioeconómica, así como de visualización y análisis de los datos.</p>	<p>Complejidad en los procedimientos de los servicios, lo cual dificulta disminuir los tiempos de respuesta en los servicios solicitados.</p> <p>Criterios legales que todavía no se han armonizado entre las áreas técnicas y la legal.</p> <p>Falta de automatización de procesos internos para facilitar los servicios y gestión de la información.</p> <p>Deficiencia en la fluidez de las comunicaciones interdepartamentales.</p> <p>Marco normativo con debilidades estructurales e incongruencias de carácter conceptual.</p> <p>Gestión y procesamiento ineficaz de estadísticas ante el creciente volumen y velocidad de la demanda de información energética confiable.</p> <p>Procesamiento estadístico no responde a las necesidades de las áreas de manera integral y actualizada, dando como resultado el reprocesamiento y retrabajo de las estadísticas.</p>	<p>Decretos gubernamentales que afecten y modifiquen la operatividad y las funciones de la CNE.</p> <p>Mala gestión de los proveedores en el mantenimiento de las plataformas y sistemas digitales (LaserFiche, VIA FIRMA y VUCERD).</p> <p>Ocurrencia de acontecimientos externos (naturales, políticos, sociales, etc.) que limiten el trabajo planificado.</p> <p>Existencia de políticas obsoletas en el país que limitan la implementación correcta de los procesos.</p> <p>Ataque de malware a la data de los procesos por el crecimiento en los ataques de ciberseguridad.</p> <p>Ataques de ciberseguridad que afecten la disponibilidad de los procesos.</p> <p>Incumplimiento por parte de los adjudicatarios, en cuanto al tiempo para ejecutar los proyectos y/o entrega de bienes.</p> <p>Procesos burocráticos por parte de otras instituciones vinculadas con nuestros servicios.</p>



	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Capacidades Organizacionales	<p>Estructura organizacional debidamente dimensionada en función de las actividades y procesos operativos del área según el Manual Organización y Funciones.</p> <p>Organización Libre de denuncias e indicios de corrupción probable.</p> <p>Compromiso de la alta dirección con la implementación de las Normas ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Sistemas de Gestión de Compliance.</p> <p>Planificación estratégica y operativa institucional orientada por resultados y alineada al presupuesto.</p> <p>Capacidad de respuesta en la operatividad y servicios brindados ante la ocurrencia de acontecimientos externos.</p> <p>Disponibilidad de información estadística y energética, tanto a nivel nacional como internacional.</p> <p>Herramientas y equipos especializados para brindar los servicios, con un personal técnico capacitado.</p> <p>Fuertes vínculos con entidades regionales (CECACIER).</p> <p>Reconocimiento del desempeño y calidad del trabajo por parte de los agentes del sector.</p>	<p>Cooperación técnica especializada con instituciones nacionales e internacionales en Energías Renovables y Eficiencia Energética.</p> <p>Apoyo de instituciones nacionales e internacionales mediante capacitaciones para el reforzamiento continuo de los conocimientos y capacidades del personal.</p> <p>Fortalecimiento de los procesos y velar por la actualización periódica de la documentación disponible en el software del SGC.</p> <p>Fortalecimiento de relaciones, establecimiento de acuerdos y realización de benchlearning con instituciones públicas y privadas para el intercambio de conocimiento, así como experiencias normativas y técnicas con instituciones similares a nivel nacional e internacional.</p> <p>Implementar certificaciones de seguridad internacionales y locales.</p>	<p>Infraestructura limitada para el desempeño de las funciones y los procesos internos.</p> <p>Dispersión de funciones y/o actividades del personal técnico que limitan el rendimiento y concentración en los temas prioritarios.</p> <p>Falta de capacitaciones y conocimiento del personal en temas de antisoborno y Normas ISO-37001 y ISO 37301 de Gestión de Compliance.</p> <p>Salida de personal técnico capacitado, limitando las funciones de la CNE.</p>	<p>Reestructuración de las instituciones del sector energético, que originen cambios en el esquema organizacional.</p> <p>Problemas técnicos de los proveedores de las herramientas tecnológicas.</p> <p>Delitos y violaciones de seguridad a los sistemas, que pudieran provocar pérdidas de información.</p> <p>Riesgos de seguridad de la información, que pudieran provocar importantes pérdidas económicas.</p> <p>Pérdida o fuga de talento humano por mejores oportunidades en el mercado laboral.</p> <p>Surgimiento de actividades y tareas no planificadas que entorpecen la operatividad.</p>
		Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE:		Rosemarie Contin	Ramón Moya	Edward Veras
CARGO:		Coordinadora de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Programas, Planes y Proyectos	Director de Planificación y Desarrollo	Director Ejecutivo
FECHA:		Mayo, 2024	Mayo, 2024	Mayo, 2024

Análisis FODA de la Comisión Nacional de Energía correspondiente al año 2024.

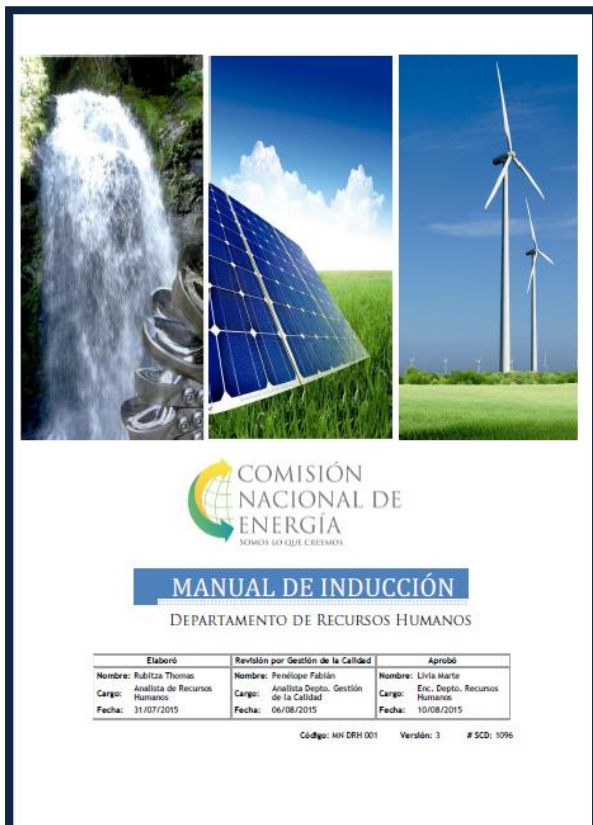
Criterio 3: Personas.

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

Área de mejora: No se pudo evidenciar que guíen y apoyen a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual con una inducción enfocada en el puesto de trabajo que van a desempeñar.


Acción Implementada: Para estimular el apoyo de los 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 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 Recursos Humanos, Manual de Inducción y Manual de Ética.

Nivel de cumplimiento: 75%.



Manual de inducción de la Comisión Nacional de Energía.



 COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA <small>AGENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS</small>	Comité de Cumplimiento Normativo y Antisoborno	Código: MN CCNA 004	
	Código de Integridad de la Comisión Nacional de Energía	Versión: 0	Página 1 de 30
		Fecha: 22/11/2023	

Código de Integridad de la Comisión Nacional de Energía (CNE)

Elaboró	Revisión por Calidad en la Gestión	Aprobó
Nombre: Jesús E. Castillo	Nombre: Leidy Plascencia	Nombre: Edward A. Veras D.
Cargo: Oficial de Cumplimiento Normativo	Cargo: Analista de Calidad en la Gestión	Cargo: Director Ejecutivo
Fecha: 16/11/2023	Fecha: 16/11/2023	Fecha: 22/11/2023

Código de integridad de la Comisión Nacional de Energía.



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA | Departamento de Gestión Humana | Registro de Ingreso de Empleado | Código: FO DRH 003 | Versión: 4 | Página: 1 de 2 | Fecha: 7/12/2022

PARA USO DE GESTIÓN HUMANA

CONSTANCIA DE INDUCCIÓN:

DOCUMENTOS ENTREGADOS:

- MN DRH 001 - Manual de Inducción
- MN DRH 002 - Reglamento Interno Gestión Humana
- MN DRH 003 - Manual de Cargos (Descripción de Puesto Correspondiente)
- MN DRH 004 - Manual de Ética
- Inducción Departamento Gestión de Calidad
- MN DTI 001 - Manual de Políticas de Accesos y Permisos de Usuarios, Uso y Control del Correo Electrónico e Internet.
- Otros Documentos: *N/A*

BRECHAS DE COMPETENCIAS:

AUTORIZACIÓN APERTURA CUENTA BANCARIA

Yo *Arlydy Benitez* autorizo a la Comisión Nacional de Energía realizar la apertura de cuenta nómina en el Banco de Reservas de la República Dominicana, con la finalidad de recibir los pagos correspondientes a mis ingresos.

Arlydy Benitez | TUTOR ASIGNADO | *Arlette Polanco* | TUTOR ASIGNADO

[Firma] | ENCARGADO ÁREA FUNCIONAL | *[Firma]* | GESTIÓN HUMANA

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA | Departamento de Gestión Humana | Registro de Ingreso de Empleado | Código: FO DRH 003 | Versión: 4 | Página: 1 de 2 | Fecha: 7/12/2022

PARA USO DE GESTIÓN HUMANA

CONSTANCIA DE INDUCCIÓN:

DOCUMENTOS ENTREGADOS:

- MN DRH 001 - Manual de Inducción
- MN DRH 002 - Reglamento Interno Gestión Humana
- MN DRH 003 - Manual de Cargos (Descripción de Puesto Correspondiente)
- MN DRH 004 - Manual de Ética
- Inducción Departamento Gestión De Calidad
- MN DTI 001 - Manual de Políticas de Accesos y Permisos de Usuarios, Uso y Control del Correo Electrónico e Internet.
- Otros Documentos: *N/A*

BRECHAS DE COMPETENCIAS: *Contabilidad gubernamental*

AUTORIZACIÓN APERTURA CUENTA BANCARIA

Yo *Dolores Mercedes Soto* autorizo a la Comisión Nacional de Energía realizar la apertura de cuenta nómina en el Banco de Reservas de la República Dominicana, con la finalidad de recibir los pagos correspondientes a mis ingresos.

Dolores Mercedes Soto | FIRMA EMPLEADO | *[Firma]* | TUTOR ASIGNADO

[Firma] | ENCARGADO ÁREA FUNCIONAL | *[Firma]* | GESTIÓN HUMANA

Formularios de Registro de Ingreso de Empleado, completados por los empleados de nuevo ingreso a la institución, dispuestos mediante el área de Gestión Humana para la asignación de un tutor o mentor que sirven como guía y apoyo necesario para la adaptación a la cultura organizacional de los nuevos colaboradores.

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA | Departamento de Gestión Humana | Registro de Formación y Reuniones | Código: FO DRH 010 | Versión: 5 | Página: 1 de 1 | Fecha: 30/11/2022

Formación | Fecha de la Actividad: 21/2/2024

No.	Tema	Verificación / Nombre y Código de los Documentos (si aplica)	Revisión (si aplica)
1	Inducción de personal		N/A
2	Manejo de correo		N/A
3	Objetivo y Código de Vestimenta		N/A
4	Compromiso Normativo		N/A
5	Inducción de Tecnología de la Información y Comunicación		N/A
6	Inducción de Calidad en la Oficina		N/A
7	Inducción Banco de Control Interno (PROMCI)		N/A
8	Inducción Restricción Sanitaria		N/A
9	Inducción de Manejo de Comunicación Interna/ Externa/ Visión Oficial		N/A
10			N/A

Dirigido por: *Albio Quaresma* / Personal de Inducción | Duración: 4 horas

No.	ASISTENTES	FIRMA
1		
2	<i>Dolores Mercedes Soto</i>	<i>[Firma]</i>
3	<i>Arlydy Benitez</i>	<i>[Firma]</i>
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		

OBSERVACIONES:

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA | Departamento de Gestión Humana | Registro de Formación y Reuniones | Código: FO DRH 010 | Versión: 5 | Página: 1 de 1 | Fecha: 30/11/2022

Formación | Fecha de la Actividad: 12/2/2024

No.	Tema	Verificación / Nombre y Código de los Documentos (si aplica)	Revisión (si aplica)
1	Inducción de personal		N/A
2	Manejo de correo		N/A
3	Objetivo y Código de Vestimenta		N/A
4	Objetivo y Código de Vestimenta		N/A
5	Compromiso Normativo		N/A
6	Inducción de Tecnología de la Información y Comunicación		N/A
7	Inducción de Calidad en la Oficina		N/A
8	Inducción Banco de Control Interno (PROMCI)		N/A
9	Inducción Restricción Sanitaria		N/A
10	Inducción de Manejo de Comunicación Interna/ Externa/ Visión Oficial		N/A

Dirigido por: *Albio Quaresma* / Personal de Inducción | Duración: 4 horas

No.	ASISTENTES	FIRMA
1	<i>Arlydy Benitez</i>	<i>[Firma]</i>
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		

OBSERVACIONES:

Registros de Formación y Reuniones correspondientes a la inducción del personal impartida a los colaboradores de nuevo ingreso, con el objetivo de que adquieran los conocimientos necesarios para manejarse dentro de la institución y logren integrarse plenamente en su funcionamiento.


Criterio 4: Alianzas y Recursos.

Sub-Criterio 4.3: Gestionar las finanzas.

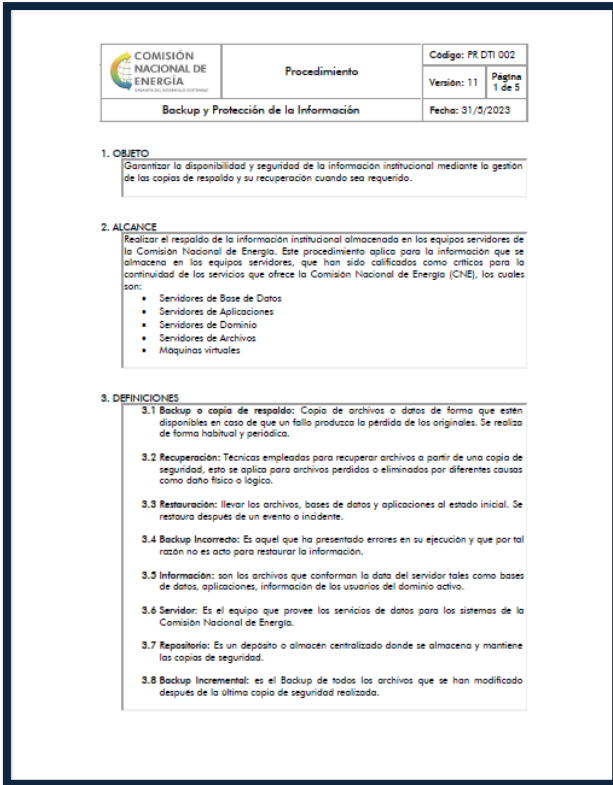
Área de mejora: No se evidencian otras acciones que aseguren que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

Acción Implementada: La Comisión Nacional de Energía 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 y los encargados de áreas velan por su actualización. Además de esto, el Sistema de Gestión de la Calidad mantiene la documentación de los procesos y servicios que desarrolla la institución por medio de la plataforma ESGinnova. 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". 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 (PR DRH 001). **Ver Anexos 2, pág. 33.**

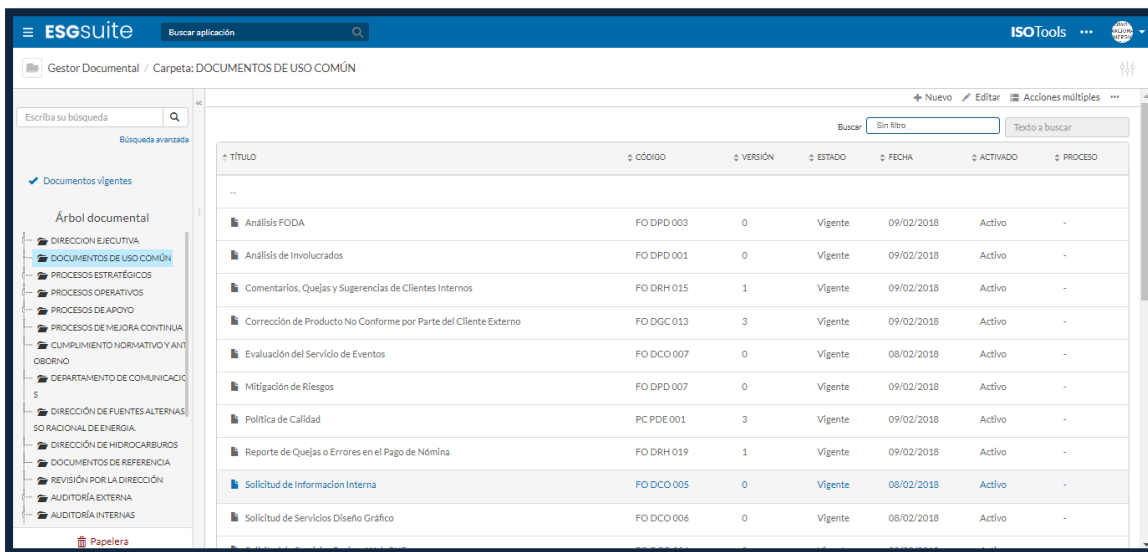
Nivel de cumplimiento: 75%.

	Procedimiento	Código: PR DRH 001
		Versión: 18 Página 1 de 9
Capacitación y Desarrollo		Fecha: 24/11/2023
1. OBJETO		
Establecer, describir y desarrollar las actividades y los lineamientos que guiarán el proceso de capacitación en la Comisión Nacional de Energía, a los fines de garantizar la competencia e idoneidad del personal.		
2. ALCANCE		
Aplica a todas las actividades destinadas a diagnosticar necesidades de formación, la programación, coordinación y ejecución de actividades formativas, así como la evaluación de su efectividad.		
3. DEFINICIONES		
3.1 Brechas: necesidades de capacitación identificadas a partir de la comparación del perfil de puesto y el perfil del candidato u ocupante del mismo.		
3.2 Capacitación: acción formativa, tanto de forma presencial como virtual, ofrecida al personal con el fin de desarrollar las habilidades y competencias necesarias para realizar eficazmente los labores requeridos del puesto.		
3.3 Capacitación Externa: actividades formativas sobre temas específicos, dictados por centros o instituciones de prestigio a nivel nacional o internacional.		
3.4 Evaluación de Capacitación: formato de tareas o actividades realizadas después de una acción formativa con el fin de medir la efectividad de la misma.		
3.5 Formación Sustantiva: son aquellas actividades formativas que son de naturaleza propia del puesto, que se orientan a la adquisición de conocimientos y habilidades propias del cargo y que cumplen con un objetivo esperado en el puesto.		
3.6 Indicador: herramienta que mide el cambio o resultado esperado. Mide el impacto general que se obtendrá.		
3.7 Competencia: son aquellas características individuales formadas por habilidades, capacidades y conocimientos que le permiten a una persona desempeñarse óptimamente en su puesto de trabajo.		
3.8 Habilidades Duras: son aquellas competencias relacionadas con el conocimientos técnicos o preparación académica adquirida durante la formación profesional o autodidacta.		
3.9 Habilidades Blandas: son aquellas competencias sociales que una persona puede desarrollar, contribuyen a preservar la comunicación y las relaciones interpersonales.		
3.10 Conocimiento Interno: los que provienen de fuentes internas, conocimientos adquiridos con la experiencia, lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencias no documentados.		

Procedimiento Capacitación y Desarrollo (PR DRH 001), correspondiente al departamento de Gestión Humana de la CNE.



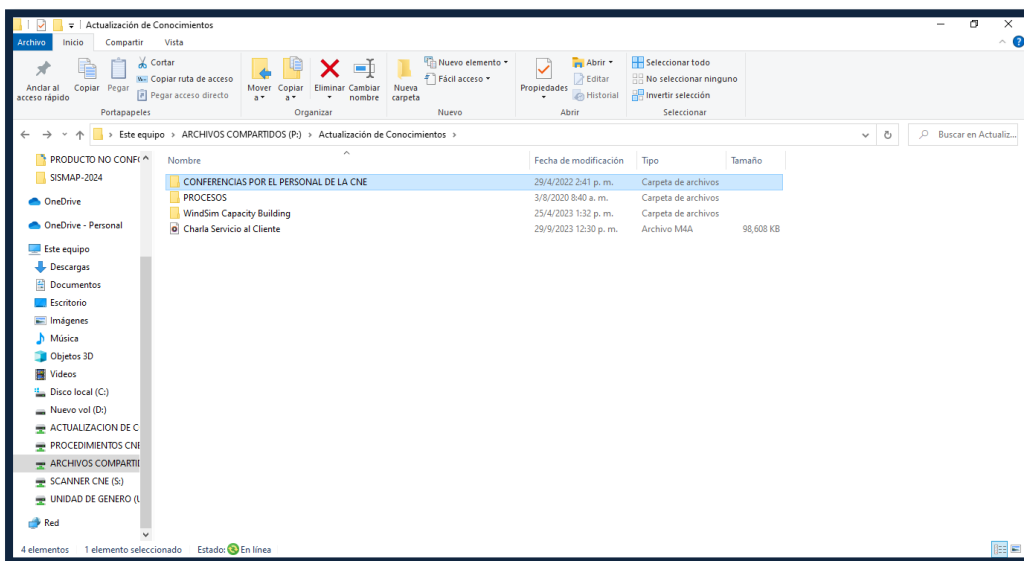
Procedimiento Backup y Protección de la Información (PR DTI 002), correspondiente al departamento de Tecnología de la Información de la CNE.



Documentos del Sistema de Gestión en la Plataforma ESGInnova.



Convocatoria: Taller «Elaboración de Políticas, Manuales y Procedimientos» impartido de manera presencial a diferentes colaboradores de la Comisión Nacional de Energía.



Carpeta Actualización de Conocimientos.



Convocatoria de la Sensibilización sobre la Norma ISO 9001:2015, impartida por Zoom en la Comisión Nacional de Energía, esta actividad fue realizada en diciembre 2023 después del Plan de Mejora 2024.



Convocatoria Socialización Norma ISO 9001:2015, impartida por la plataforma Teams a todo el personal de la Comisión Nacional de Energía, esta actividad se realizo en diciembre 2023 después de el Plan de Mejora 2024.

Convocatoria: Cursos «Auditor Líder ISO 37301» y «Auditor Líder ISO 37001»

De: Capacitaciones CNE <Capacitaciones@cne.gob.do>
Enviado el: miércoles, 13 de septiembre de 2023 1:59 p. m.
Para: Diana Suárez <dsuarez@cne.gob.do>; Wilmy De La Rosa <wdejarosa@cne.gob.do>; José de la Paz Almonte Fortu <jalmonte@cne.gob.do>
CC: Capacitaciones CNE <Capacitaciones@cne.gob.do>; Ramón Moya <rmoya@cne.gob.do>
Asunto: Convocatoria: Cursos «Auditor Líder ISO 37301» y «Auditor Líder ISO 37001»

Buenas tardes,

Dando cumplimiento al plan de capacitación 2023, les informamos que han sido designados a participar bajo la modalidad virtual en el curso «Auditor Líder ISO 37301» y «Auditor Líder ISO 37001», los cuales tendrán lugar según los detalles a continuación:

Fecha	Días	Horario	Plataforma a utilizar	Enlace para acceder
Del 02 al 06 de octubre de 2023	De lunes a viernes	09:00 a. m. a 05:00 p. m.; el viernes de 09:00 a. m. a 04:00 p. m.	Teams	Haga clic aquí para unirse a la reunión ID de la reunión: 374 617 650 190 Código de acceso: tZ8tqe Descargar Teams Unirse en la web


El objetivo del curso es explicar el propósito de un sistema de gestión de *compliance* y gestión antisoborno basados en la norma ISO 37301 e ISO 37001 y el proceso de certificación por terceros. Adjunto programa.

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

Cualquier información adicional quedamos a la disposición.

Atentamente,

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



Convocatoria Cursos Auditor Líder ISO 37301 y Auditor Líder ISO 37001, impartida por la plataforma Teams a colaboradores de la Comisión Nacional de Energía.

Convocatoria: Sensibilización «Normas Internacionales ISO 37001 e ISO 37301» y Socialización «Política para la Gestión de Canales de Denuncias y Form...

De: Capacitaciones CNE
Enviado el: viernes, 1 de marzo de 2024

Buenas tardes,

Dando cumplimiento al plan de capacitación 2024, les invitamos a participar bajo la modalidad virtual en la sensibilización «Normas Internacionales ISO 37001 e ISO 37301» y de la socialización «Política para la Gestión de Canales de Denuncias y Formulario de Denuncia». Ver los detalles a continuación:

Fecha	Horario	Enlace para acceder: <i>Me Teams</i>
04 de marzo de 2024	De 02:30 p. m. a 03:15 p. m.	https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting_Y2NmNk47WqQTEiN00Mshj1ksN2YNdH1ZloZDY2MTMw%40thread_v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%223be6ee61-cbb9-4664-bc2b-a6f50f6e2f5%22%22%3a%222d48955664-b533-453a-ae59b79c6526a7ba5029%7d


El objetivo de esta actividad formativa es sensibilizar al personal sobre la importancia de las normas ISO y socializar la política para la gestión de canales de denuncia.

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

Cualquier información adicional quedamos a la disposición.

Atentamente,

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



Convocatoria Socialización Normas Internacionales ISO 37001 e ISO 37301» y Socialización «Política para la Gestión de Canales de Denuncias y Formulario de Denuncia»., impartida por la plataforma Teams a todo el personal de la Comisión Nacional de Energía, con la finalidad y el objetivo de esta actividad formativa es sensibilizar al personal sobre la importancia de las normas ISO y socializar la política para la gestión de canales de denuncia.

Convocatoria: Curso «Auditor Interno ISO 9001»

Nicole Ferreras
Para Eliana Bautista 3:01 p. m.

Iniciar la respuesta a todos con: [Got it, thanks!](#) [Thanks for forwarding.](#) [Thanks for sharing.](#) [Comentarios](#)

De: Capacitaciones CNE <Capacitaciones@cne.gob.do>
Enviado el: lunes, 12 de febrero de 2024 14:57
Para: Nicole Ferreras <nferreras@cne.gob.do>; Fanny Vásquez Martínez <fmartinez@cne.gob.do>; David Grullon <dgrullon@cne.gob.do>; Annelis Medina <amedina@cne.gob.do>; Víctor Ramón de la Rosa Villa <vdelarosa@cne.gob.do>; Geovanny Urraca <gurraca@cne.gob.do>; Yanzi Cuevas <ycuevas@cne.gob.do>; Yagnia Méndez <ymendez@cne.gob.do>; Maribel Sosa <msosa@cne.gob.do>; Carolina Jackson <cjackson@cne.gob.do>; Patricia Canals <pcanals@cne.gob.do>; Manuel Galvan <mgalvan@cne.gob.do>; Melfi Sánchez <mesanche@cne.gob.do>; Ana P. Reyes Santana <anreyes@cne.gob.do>; Fanny Arnaut <farnaut@cne.gob.do>; Edward Anibal Guzmán <eguzman@cne.gob.do>; Julissa Henríquez <jhenriquez@cne.gob.do>; Angel Vasquez <avasquez@cne.gob.do>; Yahaira Sánchez <ysanchez@cne.gob.do>; Nancy Alexandra Matos Ciprián <nmatos@cne.gob.do>; Jesus E. Castillo Arias <jecastillo@cne.gob.do>; Jessica Lara <jlara@cne.gob.do>; Arlin Aybar <aybar@cne.gob.do>; Laura Penelope García <lagarcia@cne.gob.do>; Nataly Baez <nbaez@cne.gob.do>
CC: Capacitaciones CNE <Capacitaciones@cne.gob.do>
Asunto: Convocatoria: Curso «Auditor Interno ISO 9001»


Buenas tardes,


Cordial recordatorio de esta capacitación para mañana:

Fecha	Días	Horario	Lugar
Del 13 al 15 de febrero de 2024	Martes, miércoles y jueves	09:00 a. m. a 05:00 p. m.	Salón de conferencias 3er. piso

Atentamente,

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





Convocatoria Curso «Auditor Interno de la Norma ISO 9001:2015», impartida de forma presencial a personal de diferentes áreas en el salón de conferencia del 3er nivel de la sede principal de la CNE, para fines de crear una cultura de conocimiento a todos los colaboradores de la organización.



Colaboradores de mandos alto y medio de la CNE en la formación de "Auditor Interno ISO 9001:2015", esta capacitación es necesaria para desarrollar las habilidades en los colaboradores en el desarrollo de las auditorías de Calidad.

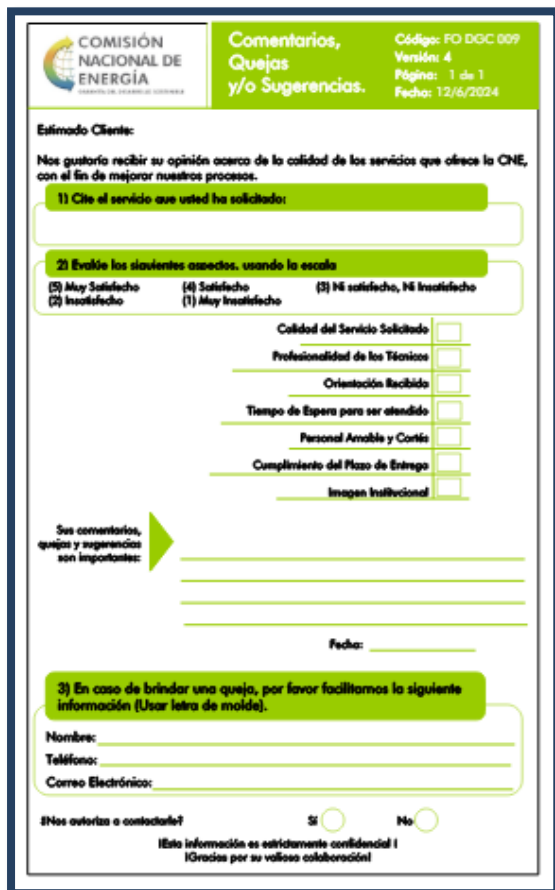
Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

Sub-Criterio 6.2: Mediciones de Rendimiento.

Área de mejora: La documentación suministrada para evidenciar los resultados del uso del buzón de sugerencias, no permite detectar la cantidad de usuarios que utilizó el buzón.

Acción Implementada: 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, la misma se realiza mediante el acceso del “buzón de Sugerencias”, contenido de un formulario “Comentarios, Quejas y/o Sugerencias”, para llevar el control y poder medir las quejas que se realizan anual en la institución y poder establecer mejoras se creó una matriz de buzón de quejas y sugerencias del cliente externo.

Nivel de cumplimiento: 50%.



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA
GARANTÍA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Comentarios, Quejas y/o Sugerencias. Código: FO DGC 009
Versión: 4
Página: 1 de 1
Fecha: 12/6/2024

Estimado Cliente:
Nos gustaría recibir su opinión acerca de la calidad de los servicios que ofrece la CNE, con el fin de mejorar nuestros procesos.

1) Cite el servicio que usted ha solicitado:

2) Evalúe los siguientes aspectos, usando la escala

(5) Muy Satisfecho	(4) Satisfecho	(3) Ni satisfecho, Ni insatisfecho
(2) Insatisfecho	(1) Muy Insatisfecho	

- 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

Sus comentarios, quejas y sugerencias son importantes:

Fecha: _____

3) En caso de brindar una queja, por favor facilítemos la siguiente información (Usar letra de molde).

Nombre: _____
Teléfono: _____
Correo Electrónico: _____

¿Nos autoriza a contactarlo? Sí No

**¡Esta información es estrictamente confidencial!
¡Gracias por su valiosa colaboración!**

Formulario de Comentarios, Quejas y/o Sugerencias (FO DGC 009), correspondiente a la División de Calidad en la Gestión de la CNE.

 Cantidad y Tiempo de Procesamiento de las Quejas											
Años	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Totales
Quejas Recibidas	2	1	1	1	1	1	0	0	1	0	8
Quejas Respondidas	2	1	1	1	1	1	0	0	1	0	8
Porcentaje %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

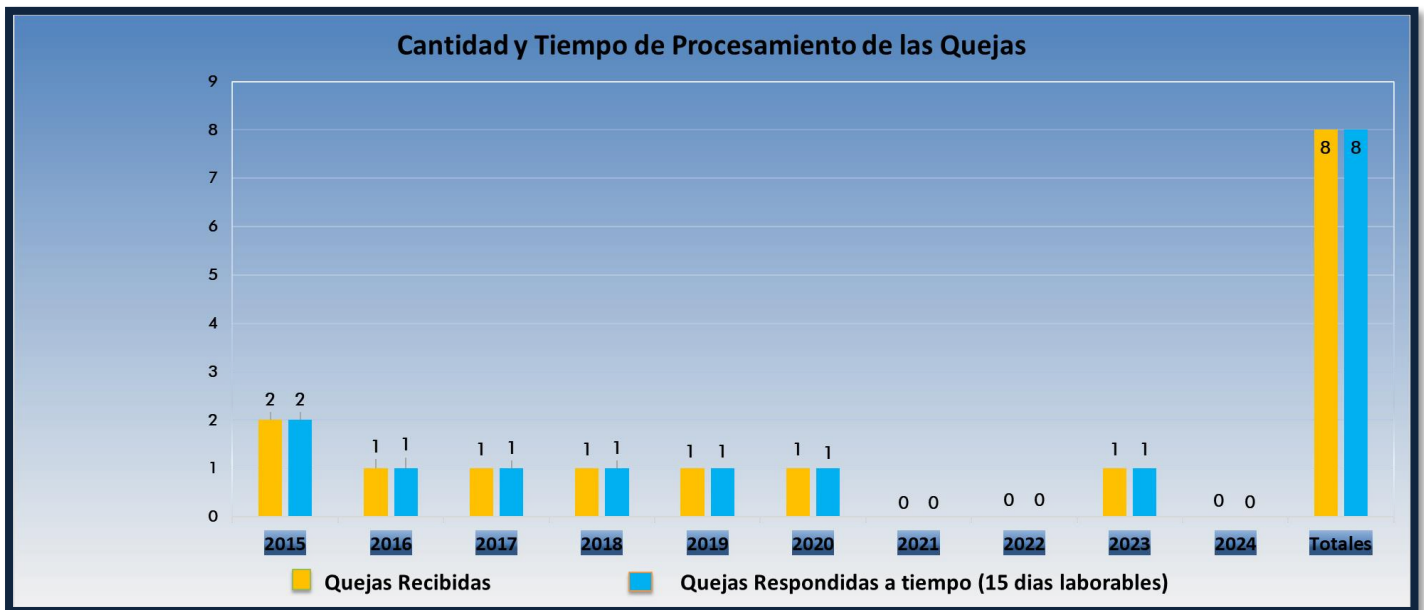


Diagrama donde podemos visualizar que la cantidad de quejas recibidas han sido respondidas en el tiempo establecido.


Criterio 9: Resultado clave de Rendimiento.

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

Área de mejora: Presentan un aumento en las No conformidades como Resultados de las evaluaciones o Auditorías Internas ya que en 2020 presentaron sólo 1, sin embargo, en el 2022 presentaron 4.

Acción Implementada: La Comisión Nacional de Energía certificada bajo la Norma ISO 9001: 2015, realiza mediante el Sistema de Gestión de la Calidad las auditorías internas, y se mantiene monitoreando que todos los procesos institucionales se cumplan de manera eficiente. Durante el 2023 la auditoría interna realizada en junio no arrojó no conformidades.

Nivel de cumplimiento: 50%

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA		División de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional		Código: FO-DGC-020	
Informe Auditoría Interna de Calidad		Informe Auditoría Interna de Calidad		Versión: 3 Página: 4 de 4	
				# SCD: 1939	
				Fecha: 17/1/2023	
Auditoría No.:	20	Fecha de la Auditoría:	20 al 23 de junio del 2023	Fecha del Informe	
				Día	Mes
				23	Junio
				Año	
				2023	
Equipo Auditor:	Auditor Líder: Leidy Plasencia Auditores: Diana Suárez, Wilmy de la Rosa, José Almonte, Eliana Boufista, Mayra Rodríguez, Any De Windt, Francisco Aporte, Ana Francisca Núñez y Doriela Martínez. Observador: Rosemarie Cortin				
Objetivo:	Verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los establecidos por la Institución para cada uno de los procesos que la conforman.				
Alcance:	Todos los procesos operativos, de mejora continua, estratégicos, y los procesos de apoyo (Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación y Gestión Recursos Humanos), que conforman el sistema de gestión de la calidad de la Comisión Nacional de Energía.				
Criterios de la auditoría y Documentos de Referencia:	<ul style="list-style-type: none"> Norma ISO 9001:2015 Documentación del SGC de la CNE. Ley 125-01 y su Reglamento de Aplicación. Ley 57-00 y su Reglamento de Aplicación. Norma para la Autorización de Prácticas Asociadas al Empleo de Radiaciones Ionizantes. Reglamento de Protección Radiológica No. 244-95. 				
Fecha de Apertura:	20-6-2023 de 9:00 a.m.-9:30 a.m.				
Fecha de Cierre:	23-6-2023 de 2:00 p.m.-3:00 p.m.				
Conclusiones del Equipo Auditor:					
1. Anotaciones Iniciales:					
El proceso de Auditoría Interna se ha realizado conforme al Procedimiento de Auditoría Interna (PR-DGC-006) abarcando los procesos programados en el Plan de Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.					
2. Aspectos Relevantes:					
Se evidencia que el objetivo de la auditoría se ha logrado en su totalidad. El proceso se desarrolló exitosamente con la colaboración de todos, mostrando una apertura por parte del personal auditado, lo que facilitó la identificación de las brechas de cumplimiento y oportunidades de mejora en los procesos.					
Se resaltan como puntos fuertes: la integración del personal al Sistema de Gestión de la Calidad, mostrando conocimiento y manejo de sus procesos.					
Tecnología de la Información y Comunicación:					
1. En el desarrollo de la auditoría se pudo observar que la mayoría de los procesos operativos definidos en el alcance tienen identificado al riesgo del fallo de la herramienta tecnológica Liferay, sin embargo, este riesgo no fue contemplado en la gestión de riesgo del proceso de Tecnología de la Información y Comunicación.					
2. Se pudo observar que la acción a tomar para enfrentar al riesgo identificado que tiene de fecha 31/5/2023, no fue realizada.					
5. No Conformidades Detectadas en la Auditoría:					
N/A					
AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME: Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a los procesos involucrados en el proceso sin la autorización del Representante de la Alta Dirección.					
				 Firma Edward Veras Director Ejecutivo Leidy M. Plasencia B. Auditor Líder	

Informe de la Auditoría Interna realizada en la CNE en junio del año 2023, donde se puede visualizar que no fueron levantadas No-Conformidades.

Criterio 9: Resultados clave de Rendimiento.

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

Área de mejora: Aunque mencionan gestión y mejora de las instalaciones, no pudimos evidenciar el antes y el después de las mejoras.

Acción Implementada: 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 correctivo de la infraestructura y equipos en general. La eficiencia de las instalaciones se logró al 100% con la readecuación de las diferentes oficinas de la sede principal del 1ro, 2do y 3er nivel, también la readecuación de las áreas de Almacén y Suministro con la instalación de un furgón en la parte de atrás del edificio de la sede principal.

Nivel de cumplimiento: 100%.



Adecuación de oficinas directivas y departamentales.

Con la finalidad de optimizar los espacios de trabajo de los colaboradores de esta CNE, han sido intervenidas las áreas para fines de ofrecerles mayor confort. Las remodelaciones han consistido esencialmente en apertura de espacios y utilización de materiales ligeros y transparentes. Se realizó un mejor planteamiento, redistribuyendo áreas anteriormente infrautilizados, creando espacios que favorezcan la comunicación entre los colaboradores, eliminando barreras físicas y dando sensación de amplitud y transparencia.



Adquisición, instalación y adecuación de un Contenedor Marítimo de 40; Estándar.

Proyecto cuyo alcance consiste en ser habilitado para uso de almacén y archivo, con la intención de disponer del espacio anteriormente ocupado y así rediseñar optimizando las áreas de oficinas dentro de la edificación.

Conclusión

En este Plan de mejora se identificaron 07 áreas de mejora para ser trabajadas durante todo el año 2024, a la fecha se han trabajado 2 al 100%, 3 al 75 % y 2 al 50% de ejecución. Logrando una ejecución del 75% entre las 07 acciones de mejoras comprometidas para el primer período, quedando un 25% a completar para el segundo semestre del presente año 2024.

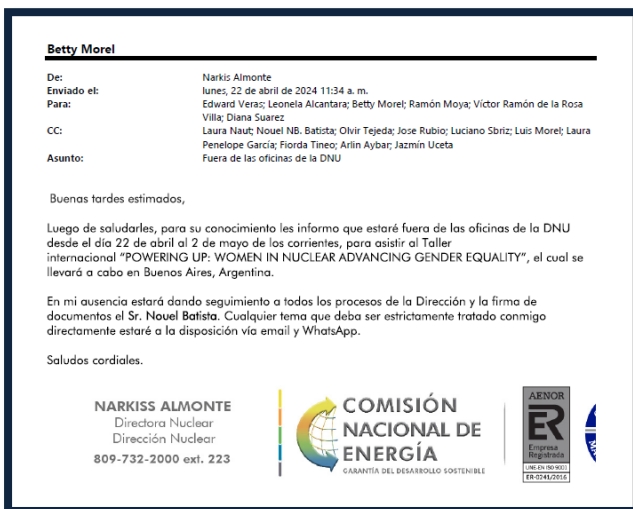
Ver el detalle de los datos expuestos en el (Resumen de los avances del Plan de mejora, pág. 7).

Anexos: Evidencias de las acciones de mejoras implementadas

Criterio 1: Liderazgo.

Sub-Criterio 1.3: Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

1.

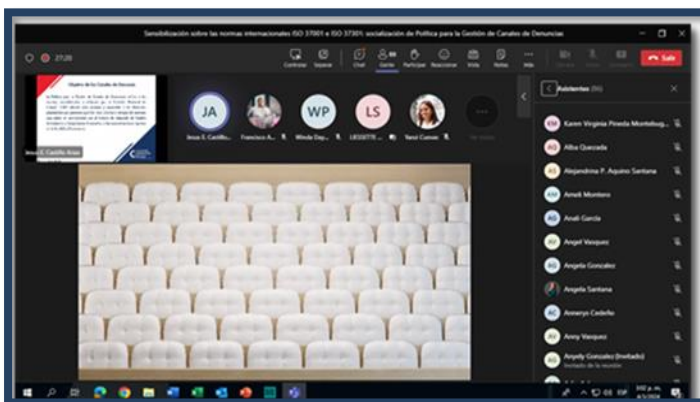


Delegación de Responsabilidad de diferentes áreas de la CNE, con esta acción de redirigir tareas e iniciativas a otros miembros del equipo se potencializan y mejoran las habilidades del equipo y les permite desarrollar nuevas fortalezas y destrezas.

A. Criterio 4: Alianzas y Recursos.

Sub-Criterio 4.3: Gestionar las finanzas.

2.



Asistencia virtual de los colaboradores de la CNE en la Socialización Normas Internacionales ISO 37001 e ISO 37301» y Socialización «Política para la Gestión de Canales de Denuncias y Formulario de Denuncia».