



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

CONSEJO NACIONAL DE LA PERSONA ENVEJECIENTE

FECHA

JULIO 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- **Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.**

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcrit

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>El CONAPE cuenta con un Plan Estratégico, en el que se destacan la Misión y Visión de la institución, el mismo ha sido socializado con todo el personal.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional</p> <p>El CONAPE cuenta con un marco de valores alineados con la misión y visión de la institución que son: (Solidaridad, Transparencia, Equidad, Compromiso, Tolerancia).</p> <p>Evidencia: Plataforma virtual www.conape.god.do y Plan Estratégico Institucional</p> <p>A través del Taller CONAPE Informa 2021, se difundieron y socializaron los objetivos estratégicos y operativos de la institución; así como la misión, visión y valores establecidos.</p> <p>Evidencia: Fotos de la Jornada de Talleres CONAPE Informa</p>	<p>No se cuenta con la misión visión y valores visible y de acceso al visitante en la institución.</p>

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>El CONAPE tiene la Misión, Visión y Valores en los carnets de los empleados.</p> <p>Evidencia: Foto Carnets del personal</p> <p>En los correos de todo el personal está colocada la Misión en la firma digital.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla correo institucional</p> <p>El CONAPE cuenta con la misión incorporada a todos los correos institucionales de su personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de charlas a los nuevos empleados • Imagen correo institucional con misión incorporada <p>El CONAPE revisa periódicamente la misión, visión y valores para mantenerlos alineados a los objetivos de la institución a través del procesos de revisión que realiza la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Evidencia: Listado del taller realizado en 2017</p>	<p>No se cuenta con la revisión de la misión, visión y valores de la nueva gestión</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>El CONAPE cuenta con la comisión de ética y con el manual de ética; por medio del cual los empleados pueden tratar dilemas éticos.</p> <p>Evidencia: Listado de miembros que conforma el Comité de Ética.</p> <p>La comisión de ética imparte regularmente talleres sobre principios éticos y trabaja los casos que les son reportados a través del buzón, otros medios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmación de la comisión de ética • Manual de ética • Taller sobre principios éticos impartido por personal de MAP 	<p>No se cuenta con la actualización del Manual de Ética de acuerdo a los lineamientos de la DIGEIG</p> <p>No se dispone de protocolo para la distribución y socialización del Manual de Ética en la institución</p>
<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>En CONAPE se aplican las normas básicas de controles internos NOBACI, con las cuales la institución establece los controles necesarios para la prevención de la corrupción y la identificación de las principales áreas de conflictos de intereses y como enfrentar los casos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la NOBACI • Creación del manual de controles internos 	<p>No se cuenta con un taller dirigido al personal en general para informar respecto a las acciones que realiza la institución en relación a la prevención de la corrupción, como identificar conflictos de interés entre otros.</p>

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de la metodología VAR • Valoración y Administración de riesgos. • Comité de Compras y Licitaciones <p>En CONAPE a través de la comisión de ética se han impartido talleres acerca del valor de la lealtad, respeto y liderazgo, alienados a la misión, visión y valores. Evidencias: convocatorias, registro de participantes y fotos</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y Expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>El CONAPE cuenta con una estructura organizacional aprobada por el MAP; así como el Manual de Cargos, donde se definen las responsabilidades y funciones de cada cargo en la institución.</p> <p>Evidencia: Estructura Orgánica y Manual de Cargos</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>Los resultados cuantificables e indicadores de objetivos para cada una de las áreas de interés del CONAPE, está definidos en el POA, conforme las necesidades de los grupos de interés y alineados al PEI.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional</p> <p>El CONAPE cuenta con el monitoreo de las normas básicas de controles Internos, Diagnóstico NOBACI.</p> <p>Evidencia: Minuta de reuniones sobre implementación de la NOBACI y el POA.</p>	<p>No se cuenta con la actualización de la estructura de la estructura orgánica ni con la actualización del manual de cargos de la institución tomando en cuenta el desempeño y la gestión</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	Desde el 2018 el CONAPE trabaja con el autodiagnóstico CAF y la implementación de la NOBACI.	No se ha realizado un taller del CAF dirigido al comité de calidad de la institución y a encargados. No se cuenta con un sistema de Gestión de la Calidad bajo las Normas ISO
6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	La institución se encuentra dentro del Proyecto de “República Digital” por medio de los servicios que se ofrecen para los adultos mayores.	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El CONAPE realiza reuniones recurrentes entre los directores y encargados departamentales.	No se cuenta con un sistema de archivos comunes organizado y estandarizado, donde se gestionen los procesos y actualizaciones oportunamente.
8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.-	El CONAPE cuenta con diversos canales de comunicación a lo externo e interno de la institución que garantizan una comunicación eficaz.	No se dispone de programación de reuniones recurrentes (1 vez al mes o quincenal).
	Evidencia: Correo de convocatoria y fotos del taller del CAF	
	Evidencia: https://republicadigital.gob.do/servicios-en-linea/	
	Evidencia: Minuta y Fotos de reuniones.	
	Evidencia: Circular institucional, Comunicaciones Sistema de tareas, Correo, Redes sociales	

9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.
- En CONAPE existe el comité de Gestión de la Calidad integrado por líderes y directivos de la institución. No se cuenta con un SGC digitalizado alineado a la mejora continua y de retroalimentación
- Evidencia: Lista de miembros que conforma el comité de calidad**
- En la institución se monitorea el compromiso de mejora continua a través del cumplimiento del POA, documento creado en conjunto con los directivos y encargados.
- Evidencia: Carta firmada por cada encargado de Área.**
- En CONAPE se han llevado a cabo talleres de liderazgo para promover la cultura de innovación en la institución.
- Evidencias: Fotos del desarrollo del taller, Convocatoria**
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.
- La institución participó en talleres sobre ODM, ODS Y END al igual que se capacita al personal de la institución sobre estos temas. No se dispone de la socialización con el personal sobre las iniciativas del cambio y sus efectos esperados.
- Evidencia: Fotos, minutas de talleres y reuniones**
- Se cuenta con herramientas (correos, memos, murales, grupos de WhatsApp, donde se promueven las buenas acciones y valores.

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia el alto compromiso de la MAE y los líderes de la institución con los objetivos y valores.</p> <p>Evidencia: Talleres desarrollados en para motivar y apoyar ser ejemplo y en consonancia con los objetivos institucionales.</p> <p>El CONAPE se promueve la cultura de confianza entre los equipos de trabajo a través del comité de ética. Se evidencia una accesibilidad por parte de la MAE.</p> <p>Evidencia: Actividades desarrolladas por el comité de ética.</p> <p>Por medio de correos electrónicos y plataformas virtuales (whastapp, zoom, teams), la institución mantiene comunicación con su personal, relativos a reuniones, acciones de alcance institucional, proyectos de seguimiento entre otros.</p> <p>Evidencias: Circulares, correos electrónicos y reuniones informativas.</p>	<p>No se cuenta con la actualización de las funciones de los comités existentes</p> <p>No se evidencia integración y trabajo en equipo de los líderes de la institución</p> <p>No se realizan reconocimientos al personal para fomentar el compromiso y el trabajo en equipo.</p> <p>No se ha realizado charlas/talleres para promover una cultura de confianza mutua y respeto entre líderes y empleados</p>

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>En el CONAPE desde la gestión de la MAE existe una cultura de puertas abiertas que fomenta la comunicación estrecha entre colaboradores y líderes</p> <p>Las responsabilidades y tareas son documentadas en los acuerdos de desempeño institucional, el POA Anual, agenda semanal departamental, memoria semestral.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño, POA, Agendas ejecutadas y planificadas, murales</p>	<p>No se cuenta con una matriz de comunicación interna</p> <p>No se realizan reuniones trimestrales con los líderes y el personal entre departamentos para valorar el desempeño e impacto del trabajo en la institución</p>
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Se realizan evaluaciones de desempeño y se retroalimenta al empleado acerca de los resultados.</p> <p>Evidencia: Evaluación de desempeño</p>	<p>No se da seguimiento a los acuerdos de desempeño</p>
<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En CONAPE a través del comité de Compras y Contrataciones, Comité de Ética, Gestión de Riesgos se gestionan aspectos importantes de la organización, se crean mesas de trabajo para delegar responsabilidades respecto al hacer y los resultados de la institución.</p> <p>Evidencias: Aprobación Del Comité De Ética, Comité de Calidad y Comité de Compras, Conformación de Mesas de trabajo para rendición de cuentas.</p>	

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>En CONAPE se cuenta con el Plan de Capacitación, el cual está creado tomando en cuenta promover una cultura de aprendizaje y motivar al personal.</p> <p>Evidencias: Informe de cursos impartidos en 2021 y listado de participantes.</p>	<p>No se cuenta con una política de compensación al personal</p>
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>En CONAPE se realiza la encuesta de clima laboral conforme lo establece el MAP.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados encuesta realizada de clima organizacional</p>	<p>No se cuenta con plan para socializar y retroalimentar a los resultados de la encuesta del clima laboral con los líderes y sus equipos.</p>
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>La MAE de CONAPE, reconoce el esfuerzo del personal tanto en lo individual como en lo colectivo, al hacer público el desempeño del personal.</p> <p>Evidencia: Fotos de juramentación de empleados por promociones y nuevos cargos.</p>	<p>No se cuenta con un plan institucional para promover y premiar el esfuerzo tanto individual como colectivo</p>

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La máxima autoridad de CONAPE ha manifestado en reuniones con el personal la importancia de respetar las circunstancias de cada empleado y su interés en crear soluciones oportunas a las necesidades de los mismos.</p> <p>Evidencia: Fotos de reunión de la MAE con el personal</p> <p>A través del departamento de RRHH se seguimiento a las solicitudes demandas del personal.</p> <p>Evidencia: Correos con solicitudes, permisos a través del sistema</p>	<p>No se cuenta con una política de apoyo al personal</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>La Institución tiene muy bien identificado los grupos de interés tanto internos como externos, los cuales están definidos en la Ley 352-98.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional del CONAPE</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>La Máxima Autoridad apoya directamente al poder ejecutivo en puntos vitales de las políticas públicas del gobierno en materia de adultos mayores, como es el seguimiento de proyectos sociales asumidos por el gabinete de políticas sociales.</p> <p>Evidencia: Fotos de reuniones del director ejecutivo con el gabinete de coordinación de políticas sociales</p>	
<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>En CONAPE se realizan políticas públicas a favor de los adultos mayores.</p> <p>Evidencia: PEI 2017-2020, Matriz de Proyectos Apoyo PNUD y Objetivos Del Milenio</p>	
<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>Los objetivos y metas de CONAPE se identifican en el PEI y se desglosan en el POA.</p> <p>La institución da cumplimiento a las siguientes políticas públicas:</p> <p>Transparencia Gubernamental (ética, compras y contrataciones, NOBACI, etc.)</p> <p>Evidencias: Publicaciones SIGEF, Índice de transparencia gubernamental, Matriz primer componente de NOBACI</p>	

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>El CONAPE mantiene relaciones constantes con las demás entidades de gobierno en comisiones de trabajo, y conformación de comités.</p> <p>Evidencias: Imágenes de reuniones con distintos grupos de interés.</p>	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>La MAE se reúne frecuentemente con autoridades políticas procurando manos amigas a favor de los adultos mayores.</p> <p>Evidencias: Oficios de evidencia de gestión de viajes oficiales, Notas de Prensa</p>	
<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>El CONAPE toma en cuenta los grupos de interés y sus beneficiarios para su gestión. Se realizan encuestas para medir la calidad del servicio, informes semestrales de gestión de proyectos entre otros.</p> <p>Se han establecido acuerdos de cooperación con entidades a todos los niveles, lo que demuestra interés de beneficiar el sector de los adultos mayores.</p> <p>Evidencias: Comunicación alianza con fundación GERON. Acreditación de ASFL que trabajan con Adultos Mayores. Encuestas de Satisfacción</p>	

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El CONAPE mantiene contacto permanente con las autoridades de las localidades y provincias donde se tienen centros de atención integral. Se trabaja de forma directa con asociaciones sin fines de lucro, centros de acogida, etc.</p> <p>Evidencias: Participación de la MAE como orador principal en reuniones de ASFL, Actividades con las de ASFL ,Gremio De Enfermeras</p>	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>La institución a través de declaraciones públicas, redes sociales y publicaciones en la plataforma virtual, difunde de manera constante actividades que realizan la institución y casos que son resueltos y que tienen impacto en la sociedad.</p> <p>Evidencias: Notas De Prensa, Publicaciones en las redes sociales y periódicos. Fotografías</p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Por la naturaleza de esta institución no se cuenta con un plan de marketing, pero los servicios ofrecidos están publicados en la página web de la institución.</p>	

	<p>Contamos con el conocimiento en la institución del plan de comunicación institucional.</p> <p>Evidencias: Imagen de los servicios en el website del CONAPE. Divulgación vía correo del plan de comunicación institucional.</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>La institución conoce los grupos de interés y sus necesidades, lo cual se puede visualizar en el mapa de procesos estratégicamente elaborado.</p> <p>Evidencia: Mapa de Procesos, Lista de organizaciones comunitarias, juntas de vecinos, grupos religiosos y acuerdo con ASFL. El CONAPE cuenta con diversos grupos de interés identificados a través de su marco de la estrategia de la institución, los cuales cumplen con las funciones establecidas en la ley 352-98 de Protección a la Persona Envejeciente.</p> <p>Evidencias: Buzón de quejas y sugerencias. Buzón de ética. Portal 311</p>	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>En CONAPE se analizan y revisan periódicamente las informaciones recopiladas a través de los diarios y medios de comunicación sobre variables externas que inciden en la institución</p> <p>Evidencias: Informes de recopilación de noticias de los diarios. Análisis de las informaciones que salen en las redes y otros medios de comunicación.</p> <p>El CONAPE ha realizado diagnóstico situacional, entre otros elementos que son tomados en cuenta para la realización del PEI, el cual es revisado anualmente.</p> <p>CONAPE cuenta con un método sistematizado de indicadores de gestión departamental.</p> <p>Evidencias: Informe de Diagnóstico Situacional, POA Institucional, Plantilla de monitoreo de indicadores internos de gestión</p> <p>La institución tiene claramente definida sus debilidades y fuerzas internas, mediante un análisis FODA, implementación de mejoras en la Institución. Desde el 2017 se usa el Marco Común de Evaluación (CAF) para la autoevaluación</p> <p>Evidencia: Análisis FODA, PEI, Documentos históricos de implementación del Modelo CAF</p>	<p>No se cuenta con un sistema automatizado de indicadores de gestión departamental</p> <p>No se cuenta con reuniones con los encargados/lideres para revisión del POA</p> <p>No se han actualizado las plantillas de control de cumplimiento al POA</p> <p>No se cuenta taller de socialización del PEI 2021-2024 con la Institución</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto - los efectos conseguidos en la sociedad - (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>En CONAPE sus Planes Operativos están directamente alineados a los objetivos y ejes estratégicos del PEI, el cual busca darle cumplimiento a la filosofía institucional base (misión y visión)</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional</p> <p>En CONAPE, el PEI se elabora tomando en cuenta todos los niveles de la organización para su realización con una muestra representativa de cada área.</p> <p>Evidencias: PEI Institucional</p> <p>En CONAPE los planes operativos realizados cuentan con una sección donde se especifican los productos, programas y/o servicios esperados de estos, se tiene una plantilla de análisis de los indicadores de gestión que permite un mejor control del producto o servicio y su cumplimiento.</p> <p>Cada uno de estos POA está atado a los ejes estratégicos del CONSEJO que impactan directamente a la sociedad. Las actividades, productos y servicios plasmados son traducidos en acuerdo de desempeño de las áreas.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional, POA</p>	<p>No se cuenta con programación de mesas de trabajo para el lanzamiento formal del nuevo PEI</p> <p>No se cuenta con mejoras al SISTEMA del POA.</p> <p>No se cuenta con un sistema digital para alinear el PEI y el POA</p>

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Dentro de la planificación del plan operativo de cada una de las áreas del consejo existe una sección de recursos no financieros donde se incluyen el capital humano para</p> <p>Evidencia: POA Institucional</p> <p>El CONAPE a través de su PEI, establece la planificación a largo plazo (4 años) y a través de cada uno de los POAs se distribuyen estos objetivos al corto plazo, asignando responsables e involucrados en cada actividad, distribuyendo así las cargas de trabajo. Así mismo se distribuyen los recursos financieros por cada periodo del año.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual, Solicitudes de Compras trimestrales</p> <p>El CONAPE forma parte de la responsabilidad social del estado con los adultos mayores por lo tanto desarrolla todas sus políticas enfocadas en el desarrollo integral de los adultos mayores.</p> <p>Evidencias: Misión, Visión y objetivos Programas de ayuda económica, Programas de salud, Programas de acogida, Programas de asistencia legal Programas de educación</p>	<p>No se cuenta con actualización y revisión de: (Presupuesto institucional revisión periódica y socialización con las áreas operativas, Plantilla productos y proyectos recursos adicionales.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar 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. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>El CONAPE cuenta con una estructura organizativa definida en función de las necesidades y tipo de institución que representamos, de acuerdo a los parámetros que establece el ministerio de administración pública (MAP).</p> <p>Evidencias: PEI, POAs 2021, Estructura organizativa y resolución del MAP</p> <p>El CONAPE desarrolla programas y proyectos con objetivos tomando en cuenta los indicadores en colaboración con las áreas y dependencias involucradas.</p> <p>Evidencias: Matriz del PEI 2021-2024, POAs 2021, Acuerdos de Desempeño 2021</p> <p>La institución realiza seguimiento al POA departamental a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Evidencia: POAs Institucional, monitoreo matriz de indicadores de gestión</p>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Se publicó en la página web del CONAPE para conocimiento de todo público.</p> <p>Evidencias: Invitación lanzamiento PEI 2017- 2020, Imágenes intranet CONAPE, Imágenes portal web</p>	<p>No se cuenta con la publicación del PEI-2021-2024 en las plataformas digitales</p>
<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>La institución desarrolla la monitorización de los programas y proyectos planificados de forma mensual.</p> <p>Evidencia: Resultados de POAs departamentales</p>	<p>No se realizan los controles, medición y los logros de la institución por medio de las reuniones de seguimientos de los planes operativos anuales de cada área funcional de la estructura organizativa.</p>
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>El rendimiento de la institución, es medido a través del Presupuesto por Producto, el Sistema de Monitoreo del POA. Estas metodologías nos permiten evaluar el rendimiento de la entidad en cuanto a su eficiencia y eficacia.</p> <p>Evidencia: Presupuesto por Producto, Sistema de Monitoreo del POA</p>	<p>Los departamentos que ejecutan los productos no disponen de la información presupuestaria.</p> <p>El sistema del Monitoreo del POA no se alimenta con la información presupuestaria de cada producto.</p>

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>La institución cada 2 años se revisa la estructura y cada 4 años la planificación. Evidencias: Históricos de Organigrama</p>	<p>No se cuenta con el organigrama actualizado de acuerdo a los cambios en la estructura organizativa</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>En el presente año se realizaron charlas en respuesta a la situación de salud ocasionada por la pandemia del Coronavirus y sus efectos emocionales.</p>	<p>No se evidencia que se identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones, considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías</p>

<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>En CONPAE existen las herramientas para los indicadores internos que son monitorizados a través del Sistema POA, Sistema de Tareas, y uso del intranet, para los indicadores externos tenemos el SISMAP, el Sistema RUTA, NOBACI, Transparencia , ITICge</p> <p>Contamos con un método sistematizado de indicadores departamentales internos.</p> <p>Evidencia: Diversos Sistemas de Indicadores y Monitoreo, Indicadores departamentales interno</p>	<p>No se tiene actualización de los sistemas de tareas y POA</p> <p>No se cuenta con el sistema de gestión del desempeño sistematizado</p> <p>No se tiene el calendario cronometrado de los indicadores entregables para el SISMAP y monitorear los resultados que cargan los departamentos responsables</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>En la institución se realizan reuniones frecuentes con ASFL y Centros de acogida para compartir Nuevas formas de innovación.</p> <p>Evidencias: Fotos de reuniones con ASFL</p>	<p>No se cuenta con programación para el observatorio de competitividad digital</p>
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>El consejo para evaluar y promover la gestión del cambio ha realizado benchmarking con distintas instituciones como la fundación GERON de España para proyectos o actividades puntuales. De igual manera se han desarrollado proyectos y procesos pilotos.</p>	

	<p>Por ejemplo el Desarrollo del Sistema Integral para el Adulto Mayor en los centros.</p> <p>Evidencias: Desarrollo piloto de implementación del sistema integral del adulto mayor en los centros geriátricos.</p>	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Punto de Mejora	No se dispone con un plan para implementar los cambios que requiere la institución (Matriz de planificación de cambios)
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Punto de Mejora	No se dispone con un plan para implementar los cambios que requiere la institución para establecer un equilibrio entre un enfoque para cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba (Matriz de planificación de cambios)
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	<p>A los fines de promover el uso de herramientas electrónicas para aumentar la eficacia de la prestación de los servicios y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes, se han implementado varias plataformas de interacción como son: Chat en línea, buzón de sugerencias virtual.</p> <p>Evidencia: Uso de celular y tabletas en los centros para alimentar el sistema. Ingreso a república digital. Buzón de sugerencias virtual Chat en línea</p>	<p>No se cuenta con un plan de capacitación permanente para el personal apostado en los centros de acogida y coordinadores provinciales respecto al uso de las herramientas tecnológicas</p> <p>No se tiene un sistema robusto de monitoreo del personal administrativo en los centros de acogida y coordinadores provinciales</p>

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>En CONAPE realizan las contrataciones respecto a las necesidades de los recursos humanos y se actúa dependiendo las circunstancias.</p> <p>Evidencias: Informe enviado al MAP</p> <p>El CONAPE se rige por el derecho universal de acceder a los cargos y a las oportunidades de la función pública. El marco fundamental para las políticas lo constituye la Ley 41-08 y sus reglamentos de aplicación</p> <p>Evidencias: Políticas de recursos humanos. Política de planificación institucional. Adendum política reclutamiento y selección de personal.</p>	<p>No se cuenta con un análisis exhaustivo respecto a las necesidades actuales y futuras de los RRHH de acuerdo a la estrategia de la organización</p> <p>No se cuenta con actualización de las políticas de Recursos Humanos</p>

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>En CONAPE realiza la selección del personal, basada en el perfil de competencias establecido para cada uno de los cargos en el Manual, lo que se contempla para los planes de desarrollo.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos aprobado por el MAP</p>	<p>No se cuenta con un manual de Inducción de Proceso de Reclutamiento</p>
<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>El CONAPE cumple con los criterios que establece la Ley 41-08 de Función Pública para los procesos de selección y promueve internamente el trato justo e igualitario entre los empleados sin discriminación.</p> <p>Evidencia: Manual de organización y funciones.</p>	<p>No se cuenta se da seguimientos a los empleados de carrera administrativa, que obtengan en su evaluación de desempeño un porcentaje alto en el cumplimiento del componente I (logro de metas) para fines de entregar bono por desempeño.</p>
<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>La institución toma en cuenta lo establecido en las políticas sobre compensación de beneficios establecidos en la normativa de la ley 105-13 sobre implementación de beneficios en la función pública.</p> <p>Punto de Mejora</p>	<p>No se entrega a los colaboradores que tienen más de 25 años de servicio en la administración pública, es otorgado incentivos por antigüedad en el servicio</p> <p>No se cuenta con actualización de la Políticas de reclutamiento y selección de personal.</p>

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>A través del manual de cargos institucional, El CONAPE tiene identificados la descripción de puestos y el perfil de cada cargo; los cuales son utilizados al momento de requerirse, la selección, capacitación y desarrollo de un empleado.</p>	<p>No se cuenta con una actualización de los Manuales de Cargos</p>
<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>Evidencias: Manual de descripción de puestos y cargos</p> <p>El CONAPE, cree y se preocupa por el desarrollo y capacitación de sus empleados, es por esto que hace uso de las herramientas tecnológicas como forma viable, segura, rápida y eficaz para capacitar.</p> <p>Evidencias: Listado de participantes en el curso de pensiones virtual, Fotos de capacitación sobre seguridad de la información electrónica.</p>	
<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>En CONAPE todos los candidatos, o personas que solicitan trabajo en esta institución tienen igual oportunidad de ser contratados, así como los empleados tienen iguales condiciones para hacer carrera profesional, en la medida en que demuestren que cuentan con las competencias y conocimientos necesarios para desempeñar eficazmente una posición y deseos de superación.</p> <p>Evidencias: Política R&S. Imágenes de remodelaciones en las áreas físicas, Formulario de solicitud de empleo</p>	

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>El CONAPE realiza de forma periódica una detección de necesidades de capacitación con el objetivo de conocer las necesidades de formación que requiere el personal.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación, correos enviados al personal y encargados de requerimientos de capacitación.</p>	<p>No se toma en cuenta el plan de capacitación. Esta de espaldas a la organización</p>
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>En CONAPE se puede evidenciar que se desarrollan continuamente talleres de capacitación</p> <p>Evidencias: Listado de participantes En cursos y talleres de capacitación .Fotos de capacitaciones realizadas en la institución.</p>	<p>No se cuenta con un procedimiento de capacitación actualizado conforme las necesidades de la institución que (registre, evalúe la eficacia de las acciones formativas contenidas al Plan de Capacitación.</p>

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>El CONAPE cuenta con un Plan de Capacitación.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación 2021</p>	<p>No fueron tomadas en cuenta los resultados de las evaluaciones del desempeño 2020, según las necesidades del personal para la elaboración del plan de capacitación del 2021.</p> <p>No se cuenta con la confirmación del Plan de Capacitación con alineación al POA departamental.</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>En CONAPE existe el comité de Ética, el cual ha desarrollado talleres para reforzar los valores.</p> <p>Evidencia: Talleres desarrollados por el comité de ética 2021</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación un mentor).</p>	<p>Los empleados de nuevo ingreso reciben una inducción general con las informaciones básicas de la institución.</p> <p>Evidencia: Foto de inducción de personal de nuevo ingreso</p>	<p>No hay un protocolo oficial para guiar al personal de nuevo ingreso.</p> <p>No se cuenta con inducción y capacitación en los sistemas generales de CONAPE para el personal de nuevo ingreso.</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que se realizan ascensos en la Institución.</p> <p>Evidencias: comunicaciones de ascensos y promociones de empleados</p>	<p>No se cumple con el procedimiento cuando se presenta una vacante disponible.</p>

<p>7. Desarrollar y promover 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>La institución en colaboración con otras instituciones, utiliza métodos modernos de formación como son: las plataformas virtuales, de INFOTEP, CONADIS y SIPEN, a través de las cuales se ha capacitado el personal de la institución en diversos temas de interés personal e institucional.</p> <p>Evidencia: Convocatoria del uso de plataformas para e-learning. Lista de participantes Certificados de participación</p>	
<p>8. Planificar 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>A través de la Comité de Ética Pública (CEP) del CONAPE el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública, se han impartido talleres y charlas orientadas especialmente al conocimiento del régimen ético y disciplinario contenido en la Ley 41-08 de función Pública, así como los relacionados al comportamiento ético en base al cual debemos actuar los servidores públicos.</p> <p>Evidencia: Solicitud de actividades formativas en régimen ético a la MAE. Lista de participantes. Fotos de participantes</p>	
<p>9. Evaluar 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 medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Actualmente, esta medición la hacemos con los reportes de evaluación de desempeño y con los formularios de Incidentes Críticos.</p> <p>Evidencia: Evaluación de Desempeño</p>	<p>No se cuenta con un taller para dar a conocer el uso de la aplicación de incidentes críticos al personal o encargados de nuevo ingreso</p>

	Formulario de incidentes críticos	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Incluimos en el Programa de Capacitación del Presente año, un espacio que nos permitirá, gestionar charlas, talleres y conferencias (internas y externas), dedicado a la salud y prevención de enfermedades de todo el personal. Evidencia: Plan de Capacitación	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se evidencia que la institución promueve el dialogo abierto y el trabajo en equipo, con la creación de varios comités, como son comité de ética, calidad, NOBACI, riesgo, convocatoria a reuniones con la MAE. Evidencia: Fotos de trabajos realizados en equipo	No se cuenta por parte de RRHH con la coordinación de los departamentos para el trabajo en equipo

<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El CONAPE cuenta con diferentes medios a través de los cuales el personal manifiesta sus inquietudes y aportan ideas para el logro de los objetivos. Por ejemplo, se dispone de un buzón de sugerencias y correos electrónicos</p>	<p>No se cuenta con el seguimiento a las actividades establecidas en el PEI 2021-2024 para promover un entorno de pro actividad e innovación.</p>
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>El CONAPE reconoce la importancia de conocer las opiniones de los empleados para la elaboración y puesta en marcha de las metas o proyectos.</p> <p>Existe el comité gestor para la creación de la asociación de servidores públicos (ASP).</p> <p>Se realizan encuestas periódicas para medir el nivel de satisfacción de los colaboradores`.</p> <p>Evidencia: Evidencia de convocatoria encuesta de clima laboral, listado de conformación de la ASP</p>	<p>No se cuenta con la actualización del plan de acción tomando en cuenta los resultados de las encuestas de clima laboral.</p> <p>La asociación de servidores públicos (ASP), está integrada pero no cuenta con actualización de sus miembros y conformación legal.</p>

<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En la elaboración de los POAs por direcciones se establecen metas de los departamentos basadas en las metas establecidas por la institución en el PEI y estas se socializan con los responsables de las diferentes áreas.</p> <p>Evidencia: PEI 2021-2024 POAs 2021 Fotos de reuniones con socialización por áreas</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Como forma de iniciar la documentación de los indicadores de satisfacción del personal, se realizó la encuesta de clima organizacional, con el fin de conocer los aspectos de la gestión que generan satisfacción en nuestro equipo y las áreas a mejorar.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima organizacional 2021</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>En la institución se aplicó la encuesta de clima organizacional 2021 que evalúa la calidad de la gestión de los recursos humanos y la institución en general.</p> <p>Evidencia: Resultado de la encuesta de clima organizacional 2021</p>	<p>No se cuenta con plan de acción posterior a la entrega de los resultados de la encuesta del clima laboral</p>

<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución cuenta con la Unidad de Gestión de Riesgos, que en coordinación con el Centro de Operaciones de Emergencia COE, lleva a cabo las acciones de seguridad ante alertas de desastres naturales. Además se cuenta con el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Evidencia: Actividades y comunicados enviados por la Unidad de Gestión de Riesgos. Política de Gestión de Riesgos</p>	<p>No se cuenta con acciones inmediatas como son: señalización de rutas de evacuación y botiquín de primeros auxilios, como requerimientos básicos de seguridad laboral.</p> <p>No se cuenta con la actualización de la Política de Gestión de Riesgos</p>
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>En CONAPE se ofrecen facilidades a los servidores, relacionadas a la aprobación de permisos, licencias, etc. Estas aprobaciones, se realizan en base a lo establecido en la Ley 41-08, de Función Pública, y otras consideraciones especiales en beneficio de nuestros servidores.</p> <p>Evidencia: Política disfrute de un día libre por motivo de cumpleaños. Se evidencia flexibilidad de horario según circunstancias del empleado</p>	<p>No se dispone de un plan de beneficios adicionales al empleado</p>
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia atención a las necesidades de los empleados. Asimismo, como beneficio la institución.</p> <p>El CONAPE: Lista de entrega de mascarilla y manitas limpias al personal para prevención del contagio COVID</p>	<p>No se cuenta con un plan de acciones por parte del comité de seguridad laboral</p>

<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Se evidencia reconocimiento a empleados. A partir de esta sugerencia, evaluaremos la factibilidad de establecer este tipo de acuerdo con instituciones que permitan estas facilidades, actualmente realizamos jornadas de salud preventiva en beneficio de nuestros colaboradores (Jornada de salud preventiva).</p> <p>Evidencia: Jornada de vacunación a todo el personal, Jornada de aplicación de pruebas PCR</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Se han realizado acuerdos interinstitucionales con el sector público para suministros de artículos, cooperación internacional y servicios.</p> <p>Se han identificado con claridad los socios claves en los sectores públicos y privado con quienes el consejo mantiene relaciones armoniosas que provocan el crecimiento del consejo.</p> <p>Evidencias: Ley 352-98, Acuerdo con AFP Popular</p>	<p>No se cuenta con un seguimiento de cooperación robusta</p>

<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Colocar como mejora</p>	<p>No se cuenta con acuerdos actualizados de colaboración, tomando en cuenta el impacto socio-ambiental y de responsabilidad social</p>
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>La institución ha gestionado alianzas con diversas entidades del sector público, para la implementación de proyectos en conjunto en beneficio de nuestros adultos mayores, con la Primera Dama, Ministerio de Salud Pública, INAVI, otros.</p> <p>Evidencia: Gestiones de cooperación con la Primera Dama para la administración de Centro de Acogida. Acuerdos con el Ministerio de Salud</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se evidencia el seguimiento a las alianzas y colaboraciones que posee el CONAPE.</p> <p>Evidencia: Acuerdos interinstitucionales</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>El CONAPE promueve el dialogo público privado, mantiene el contacto constante con asociaciones privadas y públicas, académicas entre otras a los fines de desarrollar acciones en conjunto.</p> <p>Evidencia: Agenda de la MAE, Cronograma de Actividades Dpto. Relaciones Interinstucionales</p>	

<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Los acuerdos suscritos por este consejo y otras instituciones definen claramente y por escrito los roles de cada una de las partes a fin de obtener los mejores resultados de la unión de esfuerzos, recursos y estrategias de los involucrados.</p> <p>Evidencia: Acuerdo préstamos empleado feliz con el Banco de Reservas.</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>Colocar como proceso de mejora</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p> <p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Colocar como mejora</p> <p>Se ejecuta bajo la ley de compras y contrataciones públicas.</p> <p>Evidencia: Pliegos de condicionesCotizaciones</p>	<p>No se cuenta con actualización de las propuestas relacionadas a mejores prácticas con relación a las otras instituciones del sector gubernamental y relativas a las propuesta de valor que beneficien al personal de CONAPE</p>

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Se evidencia que a través de la página Web institucional, los ciudadanos/clientes pueden consultar todas las informaciones relevantes de la institución, su estructura organizativa, perfil del Director Ejecutivo y los departamentos responsables de cada proceso respecto a los servicios ofrecidos, asimismo, contamos con redes sociales y una la APP institucional, como instrumentos de comunicación de los servicios que ofrecemos y los resultados alcanzados.</p> <p>Evidencia : Plataforma virtual- página web (transparencia)(“sobre nosotros”) habla sobre el perfil profesional de la MAE.</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Los ciudadanos clientes ven en el CONAPE un espacio para elevar su voz ante las necesidades en las que viven.</p> <p>Constantemente la institución ofrece apoyo a las asociaciones de ciudadanos (asociaciones de estudiantes, juntas de vecinos, iglesia, etc.) en la medida de las posibilidades internas, quienes a través de una comunicación escrita pueden realizar solicitudes.</p> <p>Evidencia: Fotos de reuniones con organizaciones de la sociedad civil. Comunicaciones recibidas solicitando ayuda al CONAPE.</p>	<p>No se cuenta con un plan para visibilizar a CONAPE de forma activa</p>

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>En CONAPE se obtiene información sobre las necesidades de los clientes a través de las encuestas que se realizan.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de la calidad del servicio brindado al ciudadano</p>	<p>No se cuenta con un plan de acción para revertir los resultados negativos de las encuestas de satisfacción al ciudadano</p>
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recojiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p> <p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p> <p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>El CONAPE cuenta con un espacio para quejas y reclamos, se realizan encuestas. De manera virtual se cuenta con buzones de sugerencia y quejas.</p> <p>Evidencia: Buzón de sugerencias virtual en lapágina web del CONAPE. Encuestas a los usuarios de los servicios queofrece el CONAPE.</p> <p>Anualmente se elabora la Memoria Anual de CONAPE, donde se plasman todos los proyectos realizados durante el año, la ejecución presupuestaria y los resultados obtenidos durante el período.</p> <p>Evidencias: Memoria Anual 2020 Y Memoria semestral Enero-Junio 2021.</p>	

<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Se evidencia que el papel de los ciudadanos/ clientes como co-productores y co-evaluadores de los servicios, se define mediante la aplicación de encuestas de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Evaluación vía sistema digital por los visitantes de la institución acerca del servicio que recibieron en la oficinaa la que se dirigieron.</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>No aplicamos para la carta compromiso ya que la institución fue evaluada por el MAP con miras a completar el proceso de realización de la carta, dando como resultado la no aplicación de la entidad por la naturaleza de los servicios que se prestan.</p> <p>Evidencia: La no otorgación de esta se evidencia en la comunicación recibida el 15 de agosto del 2019, con el número de comunicación 007430</p>	<p>No se ha creado un protocolo para implementar normativas de control de calidad de nuestros servicios.</p> <p>No se cuenta con política de calidad para establecer los procedimientos de satisfacción al cliente.</p>

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>El Consejo constantemente evalúa el comportamiento de los ciudadanos/clientes a través de las encuestas aplicadas y por medio de solicitudes realizadas vía la DAI, redes sociales.</p> <p>Evidencias: Solicitudes de información en la DAI</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Se elabora el presupuesto basado en la planificación de los planes operativos y proyectos contenidos en el PE.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, POA 2021, Proceso Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)2021</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se evidencia que la institución analiza los riesgos y las oportunidades de las decisiones financieras estableciendo prioridades en PEI, priorizando los objetivos, metas y productos a alcanzar por período y de acuerdo a los recursos disponibles y por gestionar.</p> <p>Evidencias: Matriz de Riesgos. PEI 2021-2024.POA 2021. Presupuesto 2021</p>	

<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Se evidencia publicación de las ejecuciones presupuestarias en la parte de transparencia en la página web de la institución para que todos los ciudadanos tengan conocimiento.</p> <p>Evidencias: Estados Financieros 2021 y presupuesto aprobado publicados en internet, publicaciones de Compras y Contrataciones 2021</p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p> <p>5. Introducir 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>El consejo desarrolla sus actividades utilizando eficientemente los recursos que recibimos, lo que se evidencia en la Ejecución Presupuestaria de la institución.</p> <p>Evidencias: Ejecución presupuestaria.2021. Imágenes SIGEF</p> <p>Se evidencia que la entidad cuenta con sistema de Planificación y control presupuestario como es el SIGEF, El presupuesto por Producto, el Sistema de Monitoreo del POA</p> <p>Evidencia: uso del SIGEF</p>	

<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades financieras son gestionadas a través por la Dirección Financiera y sus diferentes unidades. Ambas áreas realizan un seguimiento constante de todos los procesos así como de las necesidades y eventualidades que se susciten.</p> <p>Evidencia: Manual de Funciones. Organigrama institucional Informes</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Las decisiones de inversión tomadas por las dirección ejecutiva del consejo obedecen a las necesidades que surgen como producto del accionar del consejo y en ellas se evalúa los beneficios de una alternativa en comparación con otras, los efectos medioambientales que pudieran darse y que todas las acciones se realicen conforme las leyes y normativas vigentes, dando cumplimiento a los valores internos: integridad y transparencia.</p> <p>Evidencias: Política de Compras y Contrataciones. Factura Compra Combustible</p>	

<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Los resultados anuales de la gestión financiera son incluidos en el Informe Semestral y en el de Cierre Anual que se entregan a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), los cuales incluyen todas las informaciones requeridas por dicha institución, incluyendo lo relativo a las inversiones realizadas en los proyectos de impacto.</p> <p>Evidencia: Informes de Corte Semestral 2021</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un sistema interno que le permite a todos los empleados ingresar con su usuario y tener acceso a todos los Manuales, Normativas y archivos digitales internos, según los permisos otorgados.</p> <p>Evidencia: Archivo digital en el sistema interno del CONAPE// Plan Backup CONAPE</p>	

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Las informaciones externas recogidas a través de encuestas o cuestionarios son procesadas, analizadas y tabuladas a fin de plasmar y almacenar estos datos. Asimismo, se utiliza esta data pararealizar cambios oportunos y los resultados son publicados en el portal web en sección deTransparencia.</p> <p>Evidencias: Informes de Encuestas de Satisfacción Imagen Sección de Transparencia enportal CONAPE</p>	
<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>CONAPE deberá tener Capital humano idóneo para cada puesto de trabajo, altamente motivado y comprometido con El consejo deberá tener Capital humano idóneo para cada puesto de trabajo, altamente motivado y comprometidocon los objetivos del consejo .</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024. Plan de Backup</p>	

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>El consejo ha desarrollado canales de comunicación interna con el fin de que el personal tenga acceso a todas las informaciones de interés para el desarrollo óptimo de sus funciones así como las actividades, eventos, acuerdos realizados en la institución.</p> <p>Evidencias: Intranet CONAPE Sección Noticias en la intranet del CONAPE</p> <p>Se tienen manuales donde se han documentado las Políticas y Procedimientos, las funciones de las posiciones de la institución y las descripciones de cargos. Cada área posee una carpeta con las Políticas a la que se le agregan las nuevas normativas aprobadas</p> <p>Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos Manual de Cargos y descripción de puestos. Manual de Funciones</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>Considerando el interés de garantizar el intercambio y acceso de las informaciones entre todos los grupos de interés, se han habilitado interesantes secciones informativas en la intranet institucional para el personal y el website para los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Imágenes website e intranet, redes sociales</p>	
<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Se evidencia que para garantizar que se retiene dentro de la organización en la medida de lo posible la información y el conocimiento clave de los empleados encaso de que estos dejen la entidad, setienen carpetas compartidas donde las informaciones pueden ser manejadas por más de un empleado en caso de licencia médica, vacaciones, viajes, o desvinculación.</p> <p>Además, las informaciones son almacenadas en las nubes a través del google drive.</p> <p>Evidencia : Almacenamiento de informaciónen la nube del drive institucional</p>	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

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

<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo- efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>El departamento de Tecnología de CONAPE cuenta con un plan operativo con objetivos contemplados y alineados al PEI.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo de Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación 2021.</p> <p>Se evidencia que la entidad, dispone de una impresora central, donde imprimen todos los departamentos, a excepción de aquellos que manejan información clasificada que ameritan tener una impresora individual.</p> <p>Evidencia : Impresora Central</p> <p>Se evidencia que para asegurar el uso eficiente y eficaz de las tecnologías, se han establecidos políticas de seguridad, realización de backups, Asistencia de Soporte Tecnológico, Capacitación en manejo de equipos y Sistemas Informáticos.</p> <p>Evidencia :Fotos de capacitación acerca del uso de las tecnologías y seguridad de la información</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora 	<p>Se evidencia que la institución aplica la tecnología más adecuada según la necesidad ejemplo: Sistema de Centros Geriátricas, Sistema Monitoreo del POA, Sistema de Registro de Activos (SIAB), SIGEF, Sistema de Tareas, Sistema de Denuncia y Seguimiento de Casos, Sistema De diagnóstico de los Adultos Mayores, entre otros.</p> <p>Asimismo, en el Departamento de Tecnología S conjuntamente con el de Comunicaciones se encargan del mantenimiento de las redes.</p> <p>Evidencia: Sistema POA. Sistema de tareas. Sistema SISTICGE. Sistema de NOBACI. Sistema SIGEF</p> <p>Se evidencia el Sistema de gestión de Centros Geriátricos SISDAM</p> <p>Se evidencia el uso de Plataformas Digitales para Gestionar el Conocimiento-Cursos online en INFOTEP (zoom, el portal web de Infotep), captura de pantalla durante el desarrollo de los cursos.</p> <p>Se evidencia que la entidad promueve actividades formativas las cuales están contenidas en el Plan de Capacitación</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p>	<p>Se evidencia que los Grupos de Interés y los Ciudadanos /clientes pueden interactuar con la entidad a través de diversos Medios, teléfono, APP, Instagram, Facebook, twiter, chat en línea, buzón virtual, entre otros.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla con los chats y conversaciones en línea a través del portal con el ciudadano.</p>	
<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p>	<p>Se evidencia que el Departamento de TIC y el Departamento de Comunicaciones, son los responsables de las Redes Internas y Externas.</p> <p>Evidencia: Back up de la documentación institucional</p>	
<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>Se evidencia que la entidad maneja las TIC como una herramienta que permite la mejora continua de los servicios, ya que nuestros redes sociales les permiten a los ciudadanos /clientes realizar denuncias o solicitar informaciones las cuales son respondidas en tiempo real.</p> <p>Asimismo se evidencia en nuestro portal Web, la asistencia de Chat en línea que les permite interactuar en tiempo real.</p> <p>Evidencias: Imágenes del portal de transparencia y servicios del website del CONAPE</p>	

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>Se evidencia que para mantener una adecuada interacción con los grupos de interés internos y externos la entidad a través de su Departamento de TIC aplica y actualiza los distintos medios necesarios para mantener dinámica las vías de comunicación, las redes sociales, la APP institucional, República Digital, otros.</p> <p>Evidencias: Imágenes intranet CONAPE. Manejo de Redes Sociales respondiendo a la solicitud. Vinculación a la página de quejas, reclamaciones y denuncias 311 web www.311.gob.do</p>	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Con una visión innovadora el Consejo se compromete a estar siempre al pendiente de los avances tecnológicos para brindar un servicio de calidad, en consecuencia, cada año se hacen evaluaciones para certificaciones y mantener las ya obtenidas de las normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC).</p> <p>La institución fue certificada con la NORTIC A5.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones por la ICTIC Informe de evaluaciones Correo de confirmación para la certificación NORTIC A5.</p>	

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Se evidencia que la entidad contribuye a la reducción-socioeconómica y medioambiental de las TIC mediante la implementación del proyecto de Centralización de impresoras para tener controlado la impresión innecesaria y el consumo excesivo de cartuchos, cuyo desecho infiere en el medioambiente.</p> <p>Evidencia: Impresora central</p>	<p>No tenemos certificación NORTIC A7</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>El consejo se encuentra en una ubicación geográfica de fácil acceso vía transporte público.</p> <p>Evidencias: Imágenes de ubicación geográfica</p> <p>Se desarrollan proyectos de suma importancia que garantizan un adecuado espacio donde se aprovecha la eficiencia, rentabilidad y sostenibilidad del mismo, mirando especialmente las necesidades de nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencia: Fotos de remodelación de las oficinas</p> <p>Se cuenta con la programación para el mantenimiento y revisión para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la infraestructura, equipos, materiales, instalaciones eléctricas.</p> <p>Evidencias: imágenes de Circulares informativas de mantenimiento 2021</p>	

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia que existen controles internos. Para velar por el cuidado de los medios de transporte y recursos energéticos, hemos diseñado planes y políticas que permiten optimizar los recursos y prolongar la vida útil de dichos bienes, para de esta manera evitar gastos innecesarios.</p> <p>Evidencias: Política de Combustible Formularios control de vehículos Política de manejo y uso de recursos energéticos de Recursos Energéticos</p>	
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Se evidencia adecuada accesibilidad al edificio.</p> <p>Evidencias: Imágenes de las rampas en los pasillos y módulos de entrada y salida.</p>	<p>El edificio no es amigable con la población objetivo (Adultos Mayores)</p>

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>El CONAPE a través del departamento administrativo realiza los inventarios de forma periódica para el control de los activos físicos Evidencia: Informe de levantamiento de activos físicos, en la página web del CONAPE (transparencia).</p>	
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>En nuestra institución ha sido prestada a la comunidad en casos de desastres naturales, y en procesos electorales. Evidencia: Cartas de solicitud y otros</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>El CONAPE, a través del Mapa de Procesos tiene identificados sus procesos claves, que refleja la estructura y su relación. Existe el Manual de Políticas y Procedimientos, que incluye los procesos claves y de apoyo definidos, descritos y actualizados, para el buen funcionamiento de la institución. Evidencias: Mapa de Procesos Manual de Políticas y Procedimientos</p>	<p>No se cuenta con el la implementación del sistema de mejora continuo de acuerdo a los requisitos de las Normas ISO 9000</p>

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Se evidencia que la entidad asigna responsabilidades a los propietarios de los procesos, a través de la comunicación de recepción del POA y su compromiso de cumplirlas.</p> <p>Evidencia: Cartas de asignación de responsabilidad del POA</p>	<p>No se cuenta con la actualización de las políticas, procesos y procedimientos administrativos</p>
<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Punto de Mejora</p>	<p>No se cuenta con revisión de puntos críticos de éxitos con áreas de mejoras significativas para la agilización de los procesos.</p> <p>No se cuenta con la evaluación de riesgos y factores críticos de éxito en los procesos.</p> <p>No se cuenta con la implementación de la matriz de oportunidades de mejora</p>
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La institución para al elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-20224, en el eje estratégico institucional, con el objetivo de lograr la excelencia operativa a través de la planificación, procesos ágiles, para facilitar las ejecutorias de la Presidencia de la República.</p> <p>Evidencias: PEI/POA de áreas /políticas y procedimientos creados y actualizados.</p>	

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>		<p>A pesar de que la institución cuenta con los documentos (Manuales y procedimientos administrativos), no se dispone de control de implementación de los pasos en los procesos a través de un sistema de gestión de la calidad.</p>
<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>A través del Plan Anual Compras y Contrataciones, se contemplan todas las compras requeridas para la ejecución de proyectos institucionales, enfocados a la innovación y automatización de los procesos, así como a la consecución de los objetivos estratégicos definidos, a los fines de realizar oportunamente la distribución presupuestaria, asegurando la asignación de los recursos financieros requeridos.</p> <p>Evidencias: Plan Anual Compras y Contrataciones Certificaciones de fondos, POAs 2021</p>	<p>Los encargados no conocen las partidas presupuestarias asignadas para desarrollar sus funciones tomando en cuenta el presupuesto del 2021</p>

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>Punto de Mejora</p> <p>Punto de Mejora</p> <p>Con relación a las TIC el CONAPE, dispone en su página web de cuenta con servicio de chat en línea para contacto permanente con el ciudadano; así como para poner a disposición todos los servicios que se ofrecen</p> <p>Evidencia: https://www.conape.gob.do/index.cfm</p>	<p>No se cuenta con una revisión actualizada de los procesos ni con la programación de dicha revisión a fin de validar las actualizaciones de los mismos en caso de ser necesario</p> <p>No se evidencian los mecanismos de innovación y optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Se evidencia que el CONAPE se mantiene en constante benchlearning, informándoles a los colaboradores de las capacitaciones ofrecidas, así como de los beneficios implementados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circulares • Cursos • Talleres • Lista de participantes • Plan de capacitación 	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>El CONAPE tiene identificados con claridad todos sus servicios primarios y secundarios.</p> <p>Evidencias: Plantilla de definición de servicios. Mapa de Procesos</p>	<p>No se evidencia el seguimiento al monitoreo de los procesos para valorar la calidad de los servicios brindados</p>

<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>En la institución a través de mecanismos como buzones de quejas y sugerencias, un representante de la DAI, encuestas de satisfacción, entre otras, se mantiene un canal de comunicación permanente, que nos permite recolectar información necesaria para conocer el punto de vista de los ciudadanos y usuarios con relación a los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias: Encuestas Solicitudes de DAI</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Periódicamente se realizan mediciones de satisfacción del servicio, mediante la aplicación de encuestas, por distintas vías establecidas, a los fines de conocer las opiniones de nuestros usuarios, y desarrollar planes de mejora según las informaciones reveladas.</p> <p>Evidencias: Encuestas de recepción</p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Los ciudadanos como clientes, sus impresiones son las referencias para mejorar los procesos de prestación de servicios. Por la naturaleza de ésta organización y debido a la ubicación física, no se dispone de facilidades de participación para los ciudadanos y clientes por razones de seguridad.</p> <p>Evidencias: Encuestas</p>	

<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>A través del representante de la OAI, puede realizar consultas, solicitar información y recibirlas, a los fines de agilizar los procesos y llevarlos hasta la comodidad de su ubicación.</p> <p>Evidencia: Portal web: sección de transparencia</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>A fin de proporcionar al usuario informaciones oportunas, correctas y fiables, se posee los siguientes canales:</p> <p>Representantes de servicio, dedicados exclusivamente a ofrecer información concerniente a la institución a través de la vía telefónica.</p> <p>Espacio físico destinado a la Recepción de Visitantes.</p> <p>Página web donde se encuentran las informaciones relacionadas al CONAPE.</p> <p>Evidencias: Imágenes área de recepción Imágenes Web MAPRE</p>	<p>No se cuenta con actualización de estos servicios</p>
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>El CONAPE cuenta con un portal institucional a fin de mantener actualizados a sus usuarios respecto a los servicios que brinda, está la sección de transparencia que contiene la información actualizada de la institución.</p> <p>Evidencia: https://www.conape.gob.do/index.cf</p>	

<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>La institución cuenta con el portal 311, donde se reciben las sugerencias y quejas de los usuarios del CONAPE.</p> <p>Evidencia: Fotos con las quejas, sugerencias y respuestas en el portal 311.</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un mapa de procesos estratégicamente definidos, el cual ha sido Coordinado con el Gabinete de Políticas Sociales de la Vicepresidencia de la República, como entidad superior del sector al que pertenece la institución.</p> <p>Evidencia: Mapa de Procesos Mapa de Producción</p>	<p>No se cuenta con actualización del mapa de procesos y de producción</p>
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Se evidencian firma de acuerdos con instituciones públicas y privadas</p> <p>Evidencias: Acuerdo firmado con AFP Popular.</p>	

<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Tenemos implementados sistemas de comunicación electrónicos, que facilitan la prestación de servicios y el intercambio de datos, entre los que se encuentran: intranet, página web, Outlook, entre otros.</p> <p>Evidencia: Imágenes de los sistemas de página web.</p>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>La institución mantiene y busca contacto con organismos rectores como el MAP para la mejora de procesos y servicios de cara al ciudadano.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024 Proceso elaboración Carta Compromiso al Ciudadano con el MAP Informes encuestas ciudadanos</p>	

<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Como forma de mantener la interacción entre los diferentes grupos de trabajo, en la búsqueda de solución de problemas e identificación de nuevas ideas, se crean comités de trabajo, vinculados directamente a requerimientos legales, o producto de metodologías de gestión o de proyectos asumidos por la institución.</p> <p>Evidencias: Aprobación Comité de Ética Comité de Compras, Comité de Calidad, Comités de trabajo</p>	<p>No se cuenta con evidencias de actualización de las políticas de los comités</p>
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>Se cuenta con un Sistema de Lluvia de ideas donde todo el personal puede hacer sugerencias, o aportar nuevas ideas para la mejora continua. Esta acción es premiada (incentivo) con un día de descanso.</p> <p>Evidencia: Sistema de lluvias de ideas.</p>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Nuestros procesos están dirigidos a toda la institución y no a una parte de ella. Esto se evidencia en el alcance de cada Política y Procedimiento del Consejo.</p> <p>Evidencia: Políticas aprobadas</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Contamos con una institución con una buena imagen teniendo todo lo expuesto anteriormente, (recepción, claridad de la información solicitada, entre otros).</p> <p>Evidencias: Encuestas de climas aplicadas</p> <p>Se evidencia que la institución ha implementado varias herramientas que permiten implicar a los grupos de interés en el diseño y prestación de los servicios, como son: el buzón de sugerencias virtual, el chat en línea.</p> <p>Evidencias: Buzón de sugerencia virtual</p>	<p>No se evidencia que la institución disponga de un buzón físico visible para las quejas de los visitantes.</p> <p>Las quejas que llegan a través de los otros medio no son tomadas en cuenta para el plan de mejoras institucional</p>

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con una recepción abierta con horario extendido de 8:00 a. m. hasta las 4:00 p.m. Se cuenta con rampas de acceso para las personas con discapacidad, en cuanto a la ventanilla única, los usuarios puedes solicitar todos los servicios a través de República Digital para una mayor facilidad.</p> <p>La máxima autoridad del CONAPE, distribuyo a nivel nacional ejemplares de la Ley 352-98 con el fin de dar a conocer sobre los servicios que brinda la institución.</p> <p>Evidencias: Por tal Web, con las informaciones.Rampa.Encuesta de satisfacción.Fotografías con las entregas</p>	<p>La institución es su estructura física no es amigable con las personas con discapacidad o con la población adulto mayor</p>
<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>El Consejo, tiene evidenciada en la misión ser la institución referente en cuanto a cumplimiento de legislación vigente, innovación y transparencia en todas las decisiones administrativas y financieras.</p> <p>Evidencia: Calificaciones obtenidas de las diferentes organizaciones rectoras, como son: Informe de transparencia DIGEIG: 100% SISMAP: 85.26 %</p> <p>Evidencias: Informe DIGEIGHagen SISMAP</p>	

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Estamos comprometidos con ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos. Todas las áreas que brindan servicios poseen información con calidad, confianza y transparencia.</p> <p>Evidencias: Portal web. Transparencia en los servicios. Informe de encuestas desatisfacción 2021</p>	
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>El CONAPE brinda atención a todos los ciudadanos de forma gratuita sin distinciones, dando prioridad a personas de escasos recursos, con limitaciones físicas, mayores de edad.</p> <p>Evidencias: Fotos de acompañamiento a adultos mayores hacia diferentes departamentos.</p>	

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Los medios son utilizados al 100% para transparentar todos los procesos del Consejo. Se cuenta con una oficina de libre acceso a la información pública.</p> <p>Evidencia: SISMAP, NOBACI, OPTIC, Presupuesto, Transparencia, Reportes al día en Portal DGCP, Imagen Portal CONAPE</p>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Se evidencia que la entidad cuenta con área de servicio al cliente donde se reciben las solicitudes de información y o servicios que requieren los ciudadanos/clientes, además tenemos en la OAI, chat y consulta en línea.</p> <p>Evidencias: Portal Web y redes sociales Áreade recepción de visitantes Central telefónica</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>En CONAPE se realizan mensualmente evaluaciones de la calidad del servicio a los ciudadanos que visitan la institución y Semestralmente se realiza por recomendaciones del MAP, se rinde informe de los resultados en la valoración de la calidad de los servicios al ciudadano.</p> <p>Evidencias: Resultados de encuestas, informe enviado al MAP.</p>	

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se evidencia que los Adultos Mayores manifiestan confianza. El Consejo cuenta con un nivel de satisfacción promedio de los servicios de un 88%, lo cual refleja la confianza ante estos servicios.</p> <p>Evidencias: Informe de encuestas porcentaje 88% para el primer semestre del 2021</p>	
--------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 	<p>Punto de Mejora</p> <p>En CONAPE se realizan encuestas al ciudadano tanto de forma virtual como presencial en la sede principal.</p> <p>Evidencia: Resultados de las encuestas</p> <p>Contamos con la implementación del sistema 311, Republica digital, como medios innovadores que facilitan y agilizan el proceso de solicitud de los servicios por parte de los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencia: plataformas digitales 311 y república digital</p>	<p>No se cuenta con rediseño de los servicios tomando en cuenta los grupos de interés</p> <p>No se toman en cuentas los resultados de las encuestas y sugerencias para implementar mejoras</p>

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En CONAPE se tiene la política de no restricción en la participación en base de ningún ámbito tanto interno como externo, por ejemplo en los procesos de compras siempre que cumplan con los requisitos establecidos por las</p> <p>Evidencias: Pliego de Licitaciones</p>	
<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.</p>	<p>Periódicamente se evalúan por medio de las informaciones recogidas informaciones de las necesidades y el estatus de estas, en cada periodo de encuestas realizadas a los diferentes clientes/ciudadanos. Estas encuestas en algunos casos incluso impactan resultados de los indicadores de gestión de los Planes Operativos Anuales del Consejo.</p> <p>Evidencias: POAs 2021.</p>	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Se evidencia buen horario de atención a los ciudadanos. Oficina central L a V 8-4 P.M. y en los Centros 24/7</p> <p>Evidencia: Encuestas de satisfacción.</p> <p>Por la naturaleza de la institución (Servicios Sociales) el tiempo de espera va a depender del tipo de servicio solicitado, tenemos servicios que el tiempo puede ser 15-20 minutos, otros son más prolongados.</p> <p>Evidencia: Encuesta de atención al ciudadano 2021</p> <p>En CONAPE todos los servicios son gratuitos.</p> <p>Evidencia: Imágenes de publicación en página web</p> <p>La entidad dispone en su Portal Web de información sobre los responsables de la gestión de los diversos servicios ofrecidos a los ciudadanos clientes. Se cuenta con oficina de libre acceso a la Información.</p> <p>Evidencia:Portal Web.División de Acceso a la Información(DAI)</p>	<p>No se cuenta con actualización de procesos los servicios ofertados en la institución con la misión de establecer tiempos de respuesta a la hora de prestar los servicios.</p>

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>CONAPE cuenta con varios canales de información, como son, APP, Instagram, Facebook, todos son medidos.</p> <p>Evidencia: Informes que se remiten de la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p>	
2. Disponibilidad y precisión de la información.		<p>No se cuenta con indicadores para medir la cantidad de incidentes presentados en los procesos de compras y contrataciones de la institución ni reporte de efectividad de procesos de compras</p>
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	<p>Los resultados levantados en las encuestas de satisfacción, el nivel de avance, estatus y ejecución presupuestaria de proyectos particulares, así como otros tipos de mediciones se publican en el portal web del MAPRE.</p> <p>Evidencias: Sección datos estadísticos website MAPRE</p>	<p>No se cuenta con un sistema integrado automatizado para medir los objetivos de rendimiento en la institución</p>
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	<p>No aplica para el CONAPE</p>	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	<p>Se evidencian esfuerzos a través de la oficina de Acceso a la Información pública.</p> <p>Evidencias: Informe de Transparencia DIGEIG</p>	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>El CONAPE tiene un acuerdo con la Junta Central Electoral para realizar cruces de información de los adultos mayores en relación a su documento de identidad, permitiendo de esta manera evitar la duplicidad de información personal.</p> <p>Evidencia: Fotos del cruce de información con JCE respecto a documentos de identidad</p> <p>El CONAPE cuenta con programas de apoyo al cumplimiento de los estándares</p> <p>Contamos con una herramienta interna de medición de la calidad de servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias: Sistema de indicadores</p>	<p>No tenemos un protocolo para las quejas.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	El CONAPE dispone de diferentes medios para medir y rendimiento institucional de colaboradores internos y clientes externo. De acuerdo a la encuesta de percepción realizada en el primer semestre del 2021. Evidencias: Resultados de la encuesta	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Punto de Mejora De acuerdo a los resultados de la encuesta de percepción el 88% está de acuerdo promueve la participación promueve de los para las actividades de mejora en todos los procesos. Evidencia: Informes y encuestas.	No se percibe el trabajo en conjunto de los líderes de la institución en la toma de decisiones
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Se evidencia que la entidad, promueve los valores éticos a través de su Comité de Ética Evidencia: Creación Comité de Ética, buzón de sugerencias del Comité de Ética. Evidencia: Fotos de actividades y listados de asistencias	

5. Mecanismos de consulta y dialogo.		En CONAPE no se evidencian mesas y reuniones de los encargados con personal de mandos medios y el resto del personal, con la intención de aportar ideas para el logro de objetivos
6. La responsabilidad social de la organización.		No se evidencian acciones actuales de aportes a la sociedad fuera de los recibidos por la población objetivo

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>A través del Plan Estratégico y los Planes Operativos, los directivos de la organización tienen establecidos los objetivos a alcanzar durante el período.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024, POA 2021</p>	Se requiere la estrategia para dar seguimiento a los indicadores de procesos. No se dispone de manual de la calidad en la gestión.

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>CONAPE cuenta con un mapa de procesos y manual de procesos administrativos, diseñados con el objetivo de optimizar todos los recursos (financieros, humanos, físicos)</p> <p>Evidencias: Políticas y procedimientos aprobados Mapa de Procesos</p>	<p>No se dispone de actualización de los manuales de procedimientos</p>
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>CONAPE cuenta con el manual de cargos, donde se detallan las funciones que desarrollan cada posición debidamente definidas. Asimismo, cada colaborador debe firmar al inicio de periodo a evaluar un Acuerdo de Desempeño, donde se establecen los objetivos que deberá alcanzar el mismo.</p> <p>Evidencia: Manual de cargos. Muestra de Acuerdos de Desempeño</p>	

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>En el año 2021, por motivos de la celebración del día de las Enfermeras, convocamos a todas las enfermeras y auxiliares, a una actividad que conmemora la importante labor que realizan en favor de los adultos mayores. De igual modo, este año realizamos una actividad para el día de las madres.</p> <p>Evidencia: Convocatoria a las actividades Fotos de las actividades</p>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Punto de Mejora</p>	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>		<p>No tenemos una cultura organizacional sólida</p>
<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Se Evidencia que la entidad dispone de un horario laboral adecuado. Los permisos son otorgados con previa justificación y de acuerdo a lo establecido en la Ley 41-08.</p> <p>Evidencias: Reporte de Asistencia, permisos.</p>	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Se Evidencia que el CONAPE mantiene la igualdad de oportunidades y trato justo a todos los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Ascensos</p>	

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se han trabajado una serie de remodelaciones y readecuaciones de espacio, para garantizar un mejor desenvolvimiento de los empleados.</p> <p>Evidencias: Fotos de remodelaciones realizadas al edificio.</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la entidad tiene colaboradores que pertenecen a la Carrera Administrativa.</p> <p>Evidencia: Listado de nómina de empleados aprobado por el MAP</p> <p>En CONAPE a través de la encuesta de clima organizacional se mide la motivación del empleado.</p> <p>Evidencia: Encuesta clima organizacional 2021</p> <p>Se Evidencia que el CONAPE identifica a los colaboradores que tiene la necesidad de formación y enteramientos, mediante las propuestas de capacitación presentadas en el Plan.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación.</p>	<p>No se evidencia empoderamiento de los encargados y líderes de la institucional a su personal supervisado</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).		No se evidencia índice de rotación anual correspondiente al periodo enero - junio 2021
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).		No se dispone del mecanismo de medición para la participación de actividades de mejora
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	<p>Existe Data de la evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencias: Informe Resultados Evaluación del Desempeño 2020.</p>	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Poner en plan de mejora	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	<p>En la actualidad, se cuentan con cerca de 100 cuentas de correo electrónico compuestas por cuentas individuales y grupales (por Dirección o Departamento).</p> <p>Evidencias: Informe Cuentas de Correo electrónico</p>	

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Se realizan frecuentemente capacitaciones en la institución contando con apoyo de todo el personal</p> <p>Evidencia: Informe Capacitaciones 2021 Plan de Capacitación 2021</p>	<p>No se evidencia el mecanismo de para los indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos y responder a sus necesidades (no. De horas de formación dedicadas a la gestión y atención al ciudadano. No. De quejas de los ciudadanos sobre el trato recibidos. Mediciones de la actitud del personal hacia el ciudadano.</p>
<p>7. 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>	<p>El CONAPE mantiene una formación constante acerca de la importancia del buen servicio al cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos taller de Capacitación Curso Atención al Ciudadano impartido por Licda. Anny Núñez • Listado de Participantes Curso Atención al Ciudadano 	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia data de reconocimientos entregados a empleados. Tales como actividades por el día de las madres, día de las enfermeras, día del médico entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitación a las actividades • Fotografías de las diversas actividades 	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>No hemos tenido conflictos de interés, en tanto , si hubiese, nuestros colaboradores pueden realizar sus reportes a través del buzón de sugerencias, que maneja el Comité de Ética</p> <p>Evidencia: Buzón de Sugerencias</p>	

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>En el CONAPE se puede evidenciar la disposición del personal a apoyar para erradicar el Covid-19 a través de la jornada permanente de vacunación que se realiza en la sede principal.</p> <p>Evidencia: Listado y fotos de participantes voluntarios en la logística para la vacunación a la ciudadanía</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 	<p>El CONAPE cuenta con el Plan de Desarrollo Institucional y el Plurianual, a través de los cuales se mide y visibiliza la participación en el plan de cambio gubernamental, apuntando a los pilares básicos</p> <p>Evidencia: PEI 2021-2024 y Plurianual 2021</p>	<p>No se cuenta con un plan para medir y conocer los datos específicos del impacto del funcionamiento de la institución en la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p>No se cuentan con un plan para medir y visibilizar las acciones de reconocimiento y contribuciones a la sociedad.</p>

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<p>El CONAPE cuenta con la política de gestión de recursos energéticos y desechos sólidos</p> <p>Evidencia: Política de gestión de recursos energéticos</p> <p>Fomentamos la compra de productos a suplidores que estén debidamente registrados conforme a las leyes establecidas</p> <p>Evidencia: Procesos de compras que muestran al proveedor cumpliendo con lo dispuesto en la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</p> <p>La institución goza de una buena percepción, somos una entidad propulsora del bienestar de nuestra población objetivo, somos la entidad impulsora gestión de pensiones solidarias para nuestros envejecientes.</p> <p>Evidencia: Listado de beneficiarios de pensiones</p>	<p>No se cuenta con plan de reciclaje (3R), no se evidencia socialización con los colaboradores para dar pautas en apoyo al funcionamiento y aplicación de las políticas de gestión de recursos energéticos y desechos sólidos, así como ser replicadores de cambio</p>
<p>7. Opinión del público en 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>	<p>El CONAPE realiza encuestas de satisfacción al ciudadano con la intención de conocer opinión del ciudadano sobre la accesibilidad y transparencia de la institución.</p> <p>Evidencia: encuestas de satisfacción al ciudadano que se realizan trimestralmente.</p>	

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>Colocar en punto de mejora</p>	
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia que el CONAPE, a través de su departamento de Comunicaciones, mantiene relaciones armoniosas con los medios de comunicación, además de portales noticiosos online, porque se produce un flujo informativo constante con datos actualizados y de interés ciudadano.</p> <p>Evidencia: Notas de prensa. Página web del CONAPE. Redes sociales.</p>	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. 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.).</p>	<p>Se evidencia que el CONAPE, adquiere sus insumos, a Proveedores que cumplan con las leyes, normas y procedimientos establecidos, como una forma responsable de contribuir al fortalecimiento de la nación.</p> <p>Evidencia: Cumplimiento del artículo 55 de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</p> <p>Contamos con una política de manejo de desechos.</p> <p>Evidencia: Política de manejo de desechos</p> <p>Se cuenta con el proceso de gestión para la ejecución de las políticas de manejo de desechos.</p> <p>Evidencia: Proceso de gestión de desechos sólidos</p>	<p>No contamos con el proceso de gestión para la ejecución de las políticas de manejo de desechos.</p>

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia buenas relaciones con ONGs etc.</p> <p>Evidencias: Fotos de reuniones, actividades donde las comunidades se ven involucradas</p>	
<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se evidencia buena presencia en los medios de comunicación. Las actividades que se realizan son reportadas por todos los medios de divulgación: prensa escrita, prensa televisiva y radial, etc. Esto permite difundir el accionar del CONAPE para brindar ayuda y servicios a todos los interesados.</p> <p>Evidencia: Reporte de notas de prensa acerca del CONAPE y la directora ejecutiva Número de seguidores en las Redes Sociales.</p>	
<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>A través del departamento de Desarrollo Social, cada año se realiza una ardua labor a favor de los ciudadanos con la tramitación de solicitudes de asistencia social. Estas solicitudes de ayudas son recibidas y canalizadas para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos de manera rápida y efectiva.</p> <p>Evidencias: Informe de ayudas</p>	

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>N/A</p> <p>El CONAPE posee una clara visión de la importancia que merece la participación de la sociedad y los empleados para la toma de decisiones y el aporte de mejoras, es por ello que asegura que existan mecanismos necesarios para fomentar la participación de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados.</p> <p>Estos canales de participación ciudadana han traído como resultado que cada vez más ciudadanos se motiven a enviarnos sus comentarios e inquietudes y a seguirnos a través de las diferentes redes del CONAPE, que en la actualidad suman 725 seguidores.</p> <p>Evidencias: Informe de respuestas de las Redes Sociales del CONAPE. Reporte de seguidores en las redes sociales.</p>	<p>No se evidencia la promoción de igual de oportunidades y no discriminación respecto a género, sexo, raza, religión, personal con discapacidad en el manual de indicción</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>Nuestro director ejecutivo participa en actividades nacionales e internacionales debatiendo el tema de los adultos mayores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de actividades • Informe de actividades internacionales 	
<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia que la entidad precede los riesgos laborales y de salud, con la creación de un comité mixto de salud y seguridad laboral, asimismo, como institución formamos parte del comité de riesgo del COE .</p> <p>Evidencia: Memorándum comité de Salud, Política de gestión de Riesgos</p>	<p>No se cuenta con actualización de la política de gestión de riesgos</p>
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>El CONAPE ha contemplado la ejecución de responsabilidad social a través de la implementación en los grupos de interés. Abarcando los temas de políticas sociales en la comunidad, medioambientales, de mercado de responsabilidad frente a la población objetivo</p> <p>Evidencia: Policita de desechos solidos y de gestión de riesgos energéticos</p>	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none">Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	<p>Durante a junio del 2021 se realizaron mediciones de los resultados de los diferentes productos originados en las distintas áreas de este consejo, como fueron:</p> <ul style="list-style-type: none">-Respuesta al 100% de las solicitudes de información recibidas a través de la División de Acceso a la Información (DAI).-Registro de 31 contratos con proveedores en la Contraloría General de la República. <p>Evidencia: Informe de la DAI. Listado de contratos</p> <p>Los principales outcome o resultados (efectos e impactos) asociados a los outputs se resumen en mejoras significativas en el marco jurídico del país y el fortalecimiento de asociatividad o integración, mejora de la calidad e impacto en la población objetivo.</p> <p>Evidencia: memoria institucional semestral 2021</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. • Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. • Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. 	<p>El Consejo ha dado cumplimiento a las regulaciones de cada una de las organizaciones y autoridades vinculadas a los procesos internos. Siendo estas instituciones y los resultados obtenidos los siguientes: DIGEIG: en el índice de transparencia frente a las informaciones en la sección del portal web el 2021 un 88% y actualmente contamos con una puntuación de un 100%. OPTIC: contamos con un 94.5% en el uso de las TIC que nos coloca en la posición número 16 en la implementación de gobierno electrónico. MAP: cumplimiento de un 81.5% en las actualizaciones del SISMAP</p> <p>Evidencia Indicadores Fotos de indicadores SISMAP, OPTIC, TRANSPARENCIA.</p>	<p>No se cuenta con regulaciones ni estándares certificados para medir la calidad de los servicios o productos ofrecidos</p> <p>No se cuenta con indicadores para medir el cumplimiento de contratos/ acuerdo entre las autoridades y la organización</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>Colocar como punto de mejora</p> <p>A raíz de la pandemia tuvimos que redefinir los servicios ofrecidos a los adultos mayores en los centros modelos, puesto que los mismos fueron cerrados por disposición presidencial.</p> <p>Los servicios fueron ofrecidos a través de visitas domiciliarias a los adultos mayores y seguimiento por las plataformas digitales.</p> <p>Evidencia: Fotos de visitas en las casas. Entrega de tabletas a los adultos mayores que visitaban los centros modelos para recibir servicios de manera de digital.</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 	<p>Las diferentes áreas del CONAPE son receptivas a las observaciones que se les realiza la Contraloría General de la República y el personal que nos apoya en el análisis de riesgo de la NOBACI.</p> <p>Además de nuestra matriz de monitoreo y seguimiento del POA, cuyas observaciones son revisadas por la máxima autoridad quien da seguimiento a su cumplimiento.</p> <p>Evidencia: Informes de NOBACI y POA 2021</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). • Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. • Resultados de benchmarking (análisis comparativo). • Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). • Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 	<p>En CONAPE a las gestiones de RRHH al igual que las gestiones de conocimientos se miden a través de los informes enviados al MAP. A través de indicadores de gestión (SISMAP).</p> <p>Evidencia: Ranking SISMAP</p> <p>Poner como punto de mejora</p> <p>Se han realizado varias de acciones formativas y de capacitación en conjunto con otras instituciones para lograr mejores resultados de rendimiento. Entre estas hemos realizado: Principios éticos y disciplinarios de los servidores públicos Capacitación con el MAP</p> <p>Evidencias: Fotos de las capacitaciones con el MAP 2021</p> <p>Se evidencia a través de los informes analíticos del departamento de tecnología. Evidencia: Informes</p>	<p>No se cuenta con mejoras al desempeño e innovaciones de los productos y servicios</p> <p>No se evidencian los mecanismos de registros de benchmarking internos o con otras organizaciones</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. • Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. • Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. 	<p>Los resultados del funcionamiento organizacional son medido a través de los diversos medios como son SISMAP, RUTA, NOBACI, otros</p> <p>Evidencia: SISMAP, RUTA,NOBACI</p> <p>La institución participó el primer maratón de innovación gubernamental, obteniendo el décimo lugar dentro de 122 participantes.</p> <p>Evidencia: Fotos de participación y certificado de participación 1er mataron de innovación gubernamental</p> <p>La institución ha dado cumplimiento a los objetivos planteados en el Plan Estratégico que se han ejecutado a través de los Planes Operativos delas áreas, sobre todo en lo que respecta a realizar una gestión austera, manejando eficientemente los recursos financieros y transparentando la ejecución presupuestaria de la institución.</p> <p>Evidencia: Ejecución Presupuestaria a junio 2021 POAs ejecutados a junio 2021</p> <p>En relación a los resultados de mediciones por inspección o auditoría financiera. Se evidencia con la revisión periódica realizada por la contraloría general de la república.</p> <p>Evidencia: Informe de Audito Externo</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>Para garantizar el cumplimiento de los procesos de compras públicas y con el objetivo de por igual asegurarla eficiencia en costos, agotamos procesos comparativos en las compras y contrataciones de una forma transparente por medio del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF). En estos procesos se evidencia la comparación de proveedores donde se busca el menor costo con la mejor calidad.</p> <p>Evidencias: Política de Compras y Servicios Plantillas de comparaciones de precios en licitaciones del SIGEF 2021</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.