



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**CONSEJO NACIONAL DE LA PERSONA ENVEJECIENTE**

**FECHA**

**NOVIEMBRE 2020**

# 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 subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>Se tiene la Misión, Visión y Valores en los carnets de los empleados, para su conocimiento y compromiso con los mismos.</p> <p>Está colocada La Misión, Visión y Valores de la institución en algunos lugares estratégicos de la institución, para conocimiento de los visitantes, ciudadanos clientes y grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de Carnets</li> <li>• Foto del Enmarcado</li> </ul> <p>Nuestra institución cuenta con una MISION, VISION y VALORES institucionales que fueron formulados con la participación de diferentes grupos de interés y empleados, a través de varias técnicas de desarrollo como reuniones de trabajo, mesas de discusiones, análisis FODA, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación al personal para participar en el taller sobre la revisión a la Misión, Visión y Objetivos.</li> </ul>	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento con la Misión. Visión y Valores.</li> </ul> <p>En el año 2017 el CONAPE revisó y actualizó la MISION, VISION y VALORES de la institución, con la participación de diferentes grupos de interés y empleados, a través de varias técnicas de desarrollo como reuniones de trabajo, mesas de discusiones, análisis FODA, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación al personal para participar en el taller sobre la revisión a la Misión, Visión y Objetivos.</li> <li>• Documento con la Misión. Visión y Valores.</li> </ul> <p>Como una forma de asegurar nuestra comunicación contamos con correos electrónicos, murales, pagina web e impartimos talleres a todo el personal para el conocimiento de la Misión, Visión y Valores de la institución</p> <p>Actualmente, se está a la espera de autorización por la máxima autoridad acerca de la impresión del cuadro con la misión, visión y valores que será colocado en la recepción de la institución.</p> <p>Evidencias: Fotos de charlas a los nuevos empleados Correos electrónicos</p>	<p>No contamos con la misión en la firma digital institucional.</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>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>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>Se revisa la Misión, Visión y Valores de la institución cada cierto tiempo, la última revisión se realizó en el año 2017</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación al personal para participar en el taller sobre la revisión a la Misión, Visión y Objetivos.</li> <li>• Documento con la Misión. Visión y Valores.</li> </ul> <p>Se tiene creada la comisión de ética y también un manual de ética. 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: Confirmación de la comisión de ética. Manual de ética Taller sobre principios éticos impartido por personal de MAP</p> <p>Se están implementando las normas básicas de controles internos NOBACI, con las cuales la institución está estableciendo 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"> <li>• Implementación de la NOBACI</li> <li>• Creación del manual de controles internos</li> <li>• Creación de la metodología VAR Valoración y Administración de riesgos.</li> <li>• Comité de Compras y Licitaciones</li> </ul>	
--	--	--

<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>	<p>Se han impartido talleres acerca del valor de la lealtad, respeto y liderazgo, con el fin de que los empleados desarrollen sus relaciones laborales y se pueda crear un ambiente de confianza a través de los lineamientos de la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencias: convocatorias, registro de participantes y fotos</p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</li> <li>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).</li> <li>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</li> </ol>	<p>La institución cuenta con manuales de funciones y manuales de cargo. Evidencia: Manuales y estructura</p> <p>Contamos con Manuales de funciones, manuales de cargos y Nueva Estructura Organizativa. Evidencia: organigrama</p> <p>Contamos una planificación estratégica institucional. Evidencia: Plan Estratégico Institucional</p> <p>Implementación de las normas básicas de controles internos, diagnóstico NOBACI. Evidencia: Minuta de reuniones sobre implementación de la NOBACI y el POA.</p>	

<p>Scorecard”).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</li> <li>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Desde el 2018 el CONAPE está trabajando con el autodiagnóstico CAF y la implementación de la NOBACI.</p> <p>Evidencia: Correo de convocatoria y fotos del taller del CAF.</p> <p>La institución se encuentra dentro del proyecto de “República Digital”</p> <p>Reuniones recurrentes entre los directores y encargados departamentales. Evidencia: Minuta y Fotos de reuniones.</p> <p>En el CONAPE contamos con diversos canales de comunicación a lo externo e interno de la institución que garantizan una comunicación eficaz.</p> <p>Evidencia: Circular institucional Comunicaciones Sistema de tareas Correo Redes sociales</p> <p>Se elaboró un documento, el cual es firmado por cada Director, Encargado o Responsable de área, como evidencia física de su compromiso con el cumplimiento del POA y el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta firmada por cada encargado de Área.</li> </ul>	<p>No se cuenta con talleres de liderazgo para promover la cultura de innovación en la institución</p>
---	--	--

10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Participamos en los talleres sobre ODM, ODS Y END al igual que se capacita al personal de la institución sobre estos temas. Evidencia: Fotos, minutas de talleres y reuniones	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>La MAE y el equipo de colaboradores del CONAPE dan muestra de respeto, responsabilidad, cumplimiento y de honestidad, lo cual se refleja en los objetivos y valores establecidos. Evidencia: Taller de la MAE motivando a los empleados a actuar de acuerdo a los valores de la institución.</p> <p>Se refleja una cultura de respeto entre líderes y empleados. Los directivos de la institución promueven una cultura de confianza mutua en la conformación de equipos de trabajo diversos en cuanto al nivel jerárquico, experiencia y formación profesional de quienes forman parte de los mismos. Evidencia: Comunicación de variedad de comités de trabajo.</p> <p>Siempre que surgen cambios que tienen que ver con la organización, se comunica a través de una circular o un correo electrónico. Evidencias: Circulares, correos electrónicos y reuniones informativas.</p>	<p>No se ha realizado taller/charla al equipo de líderes con miras a motivar y apoyar para trabajar con el ejemplo en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</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>El CONAPE cuenta con el manual de procedimientos de cada departamento, el manual de funciones y el manual de cargos. Evidencia: Manuales.</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. Evidencia: Evaluación 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>Se han definido equipos de trabajo o comités, quienes gestionan aspectos importantes de la organización como las compras o la práctica de la ética en la misma. Esto se hace como forma de dar participación al personal en la toma de decisiones e involucrarles. Evidencias: Aprobación Del Comité De Ética. Comité de Calidad y Comité de Compras.</p>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Se hacen levantamientos para determinar cuáles necesidades de capacitaciones existen y en base a esto se ejecutan programas de capacitación. Evidencias: Informe de cursos impartidos en 2019 y cantidad de participantes.</p>	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Los encargados están abiertos a recibir retroalimentación de su equipo. Estimulan el dialogo fluido y constructivo con los empleados mediante reuniones de trabajo diversas, con especial énfasis en aquella que dada su naturaleza provocaran cambios sustanciales.</p>	

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Evidencias: Minutas de Reuniones diversas, Procesos de encuesta de clima 2019, Reuniones semanales de la Dirección con los dptos.</p> <p>Las evaluaciones de desempeño anuales permiten reconocer, trasladar, recomendar aumentos salariales y promover a los empleados, creando una movilidad interna de los empleados en la organización. En la actividad de fin de año se premia a empleados que son destacados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de personal para cambio de salario, promoción y traslado.</li> <li>• Memorándum de promoción y cambio de funciones.</li> <li>• Carta de entrega de bonos por desempeño.</li> </ul>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se evidencia la solidaridad entre los compañeros de los departamentos ante situaciones personales de algún miembro.</p> <p>Evidencias: Se evidencia solidaridad de la empleomanía en la muerte de familiares de compañeros y otros casos.</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>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</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>La Institución tiene muy bien identificado los grupos de interés tanto internos como externos. Evidencia: Página 19 y 20 del Plan Estratégico Institucional del CONAPE.</p> <p>La MAE 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. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de reuniones del director ejecutivo con el gabinete de coordinación de políticas sociales.</li> </ul> <p>Se realizan políticas públicas a favor de los adultos mayores. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2017-2020</li> <li>• Matriz Proyectos Apoyo PNUD y Objetivos Del Milenio.</li> </ul> <p>Como institución del Estado nos afecta y se da cumplimiento a las siguientes políticas públicas: Transparencia Gubernamental (ética, compras y contrataciones, NOBACI, etc.) 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>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</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>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>PEISE</p> <p>El CONAPE mantiene relaciones constantes con las demás entidades de gobierno en comisiones de trabajo, y conformación de comités. Evidencias: Imágenes de reuniones con distintos grupos de interés.</p> <p>La MAE se reúne frecuentemente con autoridades políticas procurando manos amigas a favor de los adultos mayores. Evidencias: Oficios de evidencia de gestión de viajes oficiales. Notas de Prensa.</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.  Evidencias: Comunicación alianza con fundación GERON. Acreditación de ASFL que trabajan con Adultos Mayores.</p> <p>Se trabaja de la mano con asociaciones sin fines de lucro, centros de acogida, etc.</p>	
---	---	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Evidencias: Participación de la MAE como orador principal en reuniones de ASFL. Oficina de ASFL Gremio De Enfermeras</p> <p>La institución a través de declaraciones públicas y redes sociales 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 sobre casos de la institución. Publicaciones en las redes sociales y periódicos. Fotos del recorrido de la MAE a nivel nacional entregando la Ley 352-98 que es la ley que rige el CONAPE.</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mapa de Procesos</li></ul> <p>Lista de organizaciones comunitarias, juntas de vecinos, grupos religiosos y acuerdo con ASFL.</p> <p>Cada uno de estos grupos está compuesto por los siguientes representantes:</p> <p>Internos:</p> <p>Colaboradores del CONAPE.</p> <p>Externos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ciudadanos</li><li>• Otras instituciones gubernamentales, centralizadas, descentralizadas y autónomas.</li><li>• Organismos internacionales</li><li>• Organismos sin fines de lucro</li><li>• Cuerpo diplomático y consular</li><li>• Inversionistas</li><li>• Empresarios</li><li>• Proveedores</li><li>• Líderes Políticos y religiosos</li></ul>	

<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>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI 2017-2020)</li> <li>• Planes Operativos Anuales (POAs) 2019</li> <li>• Registro de empleados del CONAPE.</li> <li>• Listado de Funcionarios públicos</li> <li>• Listado de instituciones a quienes servimos.</li> <li>• Listado De Contactos SIGOB.</li> </ul> <p>Se cuenta con varios mecanismos y herramientas para la recolección de información de los grupos de interés tanto internos como externos y sus impresiones. Estos pueden desarrollarse de forma permanente, así como en periodos establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de quejas y sugerencias.</li> <li>• Buzón de ética.</li> <li>• Portal 311</li> </ul> <p>Se analizan y revisan periódicamente las informaciones recopiladas a través de los diarios y medios de comunicación sobre variables externas que inciden en el CONAPE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de recopilación de noticias de los diarios.</li> <li>• Análisis de las informaciones que salen en las redes y otros medios de comunicación.</li> </ul>	
--	---	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Se evidencian realización de carpetas que muestran avances de la institución.</p> <p>CONAPE cuenta con un método sistematizado de indicadores de gestión departamental.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones trimestrales de revisión del POAs</li> <li>• Plantillas de control de cumplimientos POA</li> <li>• Circular levantamiento memoria institucional</li> <li>• Plantilla de levantamiento de memoria</li> <li>• Registro ejecuciones no contempladas en los POA</li> <li>• Documento de control de cumplimiento plan estratégico.</li> <li>• Sistema de indicadores internos</li> </ul>	
<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>La institución tiene claramente definida sus debilidades y fuerzas internas, mediante un análisis FODA, asimismo, conoce las necesidades de lo población objetivo, siendo estas informaciones la base para la elaboración de la Planificación Estratégica Institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA</li> </ul> <p>Desde el 2017 se vienen implementando el Marco Común de Evaluación (CAF) para la</p>	

	<p>autoevaluación e implementación de mejoras en el CONSEJO donde se evalúa cada una de las áreas desde una perspectiva global de sus debilidades y amenazas. Además, para la elaboración del PEI 2017-2020 se trabajó en analizar cada área de la organización en base a un análisis FODA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos históricos de implementación del Modelo CAF</li> <li>• Formularios y guía de trabajo jornada participativa del PEI 2017-2020.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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>CONAPE define sus Planes Operativos que están directamente atados a los objetivos y ejes estratégicos del Plan Estratégico, el cual busca darle cumplimiento a la filosofía institucional base (misión y visión) en estos se ve la relación que tienen cada uno. A su vez las acciones del POA se relacionan con los acuerdos de desempeño de cada empleado</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra de reuniones de elaboración de planes operativos</li> <li>• Mapa de proceso</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2017-2020</li> <li>• Informe de formulación de POAs</li> </ul>	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller elaboración de Acuerdos de Desempeño</li> <li>• Acuerdos de desempeño</li> <li>• Planes y proyectos recursos adicionales</li> <li>• Proyectos contemplados en el plan estratégico.</li> </ul> <p>Anteriormente el CONSEJO había desarrollado su Plan Estratégico bajo la perspectiva de los directivos únicamente, pero entendiendo la importancia de la participación de todos los interesados a partir del 2016 se llevó a cabo una jornada de elaboración del PEI 2017-2020 en la que se consideraron además de este grupo ocupacional, a todos los niveles de la organización para su realización con una muestra representativa de cada área.</p> <p>En este proceso se contó con una asesoría que acompañó a través de distintas mesas, equipos, talleres de trabajo y un lanzamiento formal del nuevo PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes de jornadas de elaboración del PEI 2017-2020</li> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Programas de reuniones</li> <li>• Listado de equipos de trabajo</li> <li>• Listado de equipos de mesas de trabajo</li> <li>• Listado de moderadores</li> <li>• Herramientas y material de trabajo para mesas</li> </ul>	
--	--	--

<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>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas taller de elaboración del PEI 2017-2020</li> <li>• Programación de entrevistas</li> <li>• Entrevistas equipo diligenciales</li> <li>• Kit moderadores</li> </ul> <p>Los planes operativos realizados en el consejo cuentan con una sección donde se especifican los productos, programas y/o servicios esperados de estos, pero además se tiene una plantilla de análisis de los indicadores de gestión que permite un mejor control del producto o servicio y su cumplimiento. 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2017-2020</li> <li>• POAs 2019</li> <li>• Acuerdos de Desempeño</li> </ul> <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 completar los objetivos planteados. Además, se cuenta con un presupuesto financiero anual y una planificación de las compras. Esto y otros insumos permiten asegurar la disponibilidad de recursos para la estrategia organizacional.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto institucional</li> <li>• Planes operativos</li> <li>• Plantilla de Planificación de Recursos Humanos</li> <li>• Plantilla productos y proyectos recursos adicionales</li> <li>• Plantilla PACC</li> </ul> <p>El consejo a través de su plan estratégico institucional, establece la planificación a largo plazo (4 años) y a través de cada uno de los planes operativos anuales 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2017-2020</li> <li>• POAs 2019</li> <li>• Acuerdos De Desempeño</li> <li>• Solicitudes de Compras trimestrales.</li> </ul> <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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión, Visión y objetivos</li> <li>• Programas de ayuda económica</li> </ul>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programas de salud</li><li>• Programas de acogida</li><li>• Programas de asistencia legal</li><li>• Programas de educación</li></ul>	
--	--	--

**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>Existe una planificación en este aspecto. Para llevar a cabo estas acciones el consejo 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). Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2017-2020</li> <li>• POAs 2019</li> <li>• Estructura organizativa y resolución del MAP.</li> </ul> <p>Se realiza POA departamental Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección Mapa Estratégico del PEI 2017-2020</li> <li>• POAs 2019</li> <li>• Acuerdos de Desempeño 2019</li> </ul> <p>Se realiza un seguimiento al POA departamental por el Dpto de planificación y desarrollo.</p> <p>Cada uno de los POAs del consejo cuenta con resultados esperados medibles por medio de indicadores de rendimiento que a lo largo del tiempo se establece un cambio y nivel esperado. Estos planes operativos se desprenden del plan estratégico y el departamento de planificación y desarrollo</p>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</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>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>apoya en la elaboración de los mismos en conjunto con la directora ejecutiva y los encargados de cada área del consejo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POAs 2019- sec. Resultados esperados.</li> <li>• Matriz de indicadores de gestión</li> </ul> <p>Se publicó en la página web del CONAPE para conocimiento de todo público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación lanzamiento PEI 2017-2020</li> <li>• Imágenes intranet CONAPE</li> <li>• Imágenes portal web</li> </ul> <p>De forma trimestral en el consejo se evidencia el control, 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantillas de control POAs</li> <li>• Asistencia reuniones</li> </ul> <p>Plantilla cumplimiento PEI</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>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto por Producto,</li> <li>• Sistema de Monitoreo del POA</li> </ul> <p>Al menos cada 2 años se revisa la estructura y cada 4 años la planificación. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama</li> </ul>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>I. 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>Evidencia :</p> <p>Las charlas fueron las siguientes: -Impacto emocional del COVID-19, Abril 2020. -Gestión de las emociones en tiempo de cuarentena.</p> <p>Se han realizado visitas fuera del país para copiar modelos exitosos de atención a los adultos mayores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesas de trabajo y material levantamiento PEI 2017-2020</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de entrenamiento</li> <li>• Certificados y documentos de participación internacional</li> <li>• Latinoamérica experiencias de gestión de los adultos mayores.</li> </ul>	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	<p>A nivel sistémico, los indicadores internos 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversos Sistemas de Indicadores y Monitoreo</li> <li>• Indicadores departamentales internos</li> </ul>	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	<p>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>	
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>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.</p>	

	<p>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.	<p>Se cuenta con un POA Institucional</p> <p>Evidencias: Presupuesto e informe de rendición de cuentas ejecución del POA.</p>	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>Se evidencia esfuerzos en esta área</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesas interactivas de desarrollo del PEI 2017</li> <li>• Invitación y formación de la asociación de empleados</li> </ul>	
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: Se evidencia avances en esta área.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de celular y tabletas en los centros para alimentar el sistema.</li> <li>• Ingreso a república digital.</li> <li>• Buzón de sugerencias virtual</li> <li>• Chat en línea</li> </ul>	
--	---	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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>Se analizan las necesidades de los recursos humanos y se actúa dependiendo las circunstancias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del Desempeño 2019</li> <li>• Estudio de Clima Organizacional 2019</li> <li>• Estructura Organizacional</li> <li>• Estructura organizacional aprobada por el MAP</li> <li>• Manual de cargos</li> </ul>	

<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>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes de remodelaciones en las áreas físicas</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020</li> <li>• Resultados Análisis FODA</li> </ul> <p>En el consejo nos regimos por el derecho universal de acceder a los cargos y a las oportunidades de la función pública sin otro criterio que el mérito personal y sin discriminación de género, discapacidad o de otra índole.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de recursos humanos.</li> <li>• Política de planificación institucional.</li> <li>• Adendum política reclutamiento y selección de personal.</li> </ul> <p>La estructura organizativa del consejo y el manual de cargos son definidos tomando como punto de partida la filosofía institucional, la cual está alineada tanto a las estrategias de este Consejo como a los ejes transversales (aplicables) de la Estrategia Nacional De Desarrollo y de las metas de gobierno de cada año, por lo cual las tareas y responsabilidades están claramente definidas, así como las competencias y habilidades requeridas en la gestión y desarrollo del personal.</p> <p>El manual de cargos, aprobado por el MAP, define claramente las competencias requeridas y responsabilidades que deberá asumir el candidato seleccionado para ser parte de esta institución. En el proceso de selección de candidatos, realizamos pruebas</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>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en</p>	<p>técnicas a fin de comprobar y validar los conocimientos a nuestros candidatos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de descripción de puestos y cargos.</li> <li>• Pruebas de selección de candidatos.</li> </ul> <p>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) es entregado un bono por desempeño y a los colaboradores que tienen más de 25 años de servicio en la administración pública, es otorgado la medalla al mérito por antigüedad en el servicio.</p> <p>El manual de organización y funciones contiene detalles de la estructura organizativa, los distintos niveles jerárquicos que la integran, las líneas de mando inter-orgánicas, los niveles de coordinación y las funciones de las unidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de reclutamiento y selección de personal.</li> <li>• Listado empleados bonos por desempeño</li> <li>• Fotos de entrega reconocimiento por antigüedad.</li> <li>• Manual de organización y funciones.</li> </ul> <p>La institución valora el desempeño de los empleados de carrera, por lo que se les reconoce a través de la entrega de bonos anuales, los cuales son otorgados</p>	
---	---	--

<p>resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</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>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>considerando calificaciones con un porcentaje aceptable de cumplimiento del componente I (Logro de metas). Además del reconocimiento otorgado a empleados por haber servido al estado dominicano por más de 25 años, con lealtad, honradez y eficiencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado empleados bonos por desempeño.</li> <li>• Fotos actividad entrega reconocimiento por antigüedad.</li> </ul> <p>A través del manual de cargos institucional, este consejo 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>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>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>Como política nos regimos por el derecho universal de acceder a los cargos y a las oportunidades de la función pública sin otro criterio que el mérito personal y sin discriminación de género, discapacidad o de otra índole.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• política R&amp;S</li> <li>• Imágenes de remodelaciones en las áreas físicas</li> <li>• Lista de género de CONAPE</li> <li>• Formulario de solicitud de empleo</li> </ul>	
---	---	--

**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>I. 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>Durante el proceso de reclutamiento y selección, se identifican las capacidades y con la evaluación del desempeño se determinan las necesidades de capacitación y promoción, asimismo identificamos la capacidad que tienen algunos empleados para ser facilitadores, impartiendo cursos de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>

	<p>formación a otro personal, lo que le permite desarrollarse como profesional y ahorrar costos a la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación impartida por empleados</li> <li>• Lista de asistencia de capacitaciones</li> <li>• Fotos de capacitaciones</li> </ul>	
<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>Evidenciamos que se están desarrollando continuamente talleres de capacitación con instituciones del MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes del plan anual de capacitación 2019.</li> <li>• Fotos de capacitaciones realizadas en la institución.</li> </ul>	
<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>Para el Plan de Capacitación del presente año 2020, se consideraron las necesidades resultantes de la evaluación de desempeño del año 2019. De igual manera, este Plan está alineado con los Planes Operativos Departamentales, a los fines de garantizar que el personal cuente con las aptitudes que faciliten el logro de los objetivos previamente establecidos.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación 2020</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>Plan de Capacitación del año 2020</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación 2020</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación</p>	<p>Actualmente el personal de nuevo ingreso es presentado por todas las áreas de la institución y el encargado del área a la cual</p>	

<p>de un mentor).</p>	<p>va a pertenecer, le acompaña en la enseñanza de la metodología de trabajo hasta su adaptación.</p> <p>Evidencia: Fotos de inducción a personal de nuevo ingreso</p> <p>A los empleados de nuevo ingreso les impartimos una inducción por el departamento de recursos humanos, donde se le instruye de las herramientas básicas y el conocimiento generales de la institución.</p> <p>Evidencia: Lista de participación</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>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria del uso de plataformas para e-learning.</li> <li>• Lista de participantes</li> </ul>	
<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,</p>	<p>A través de la Comité de Ética Pública (CEP) del CONAPE el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública, se han</p>	

<p>enfoque de género y ética.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de actividades formativas en régimen ético a la MAE</li> <li>• Lista de participantes</li> <li>• Fotos de participantes</li> </ul>	
<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 Formulario de incidentes críticos</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación</p>	

**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
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: Fotos de trabajos realizados en equipo</p> <p>Evidencia los trabajos se hacen en equipos y existe una cultura de integración hacia los objetivos establecidos. El departamento de recursos humanos mantiene una comunicación constante con todo el personal y la misma se logra a través de reuniones y canales de comunicación como: Reuniones tanto de los encargados de áreas con su personal, como esta dirección con todo el personal.</p> <p>Evidencias: Minutas reuniones Imágenes de actividades realizadas en el consejo. Correros electrónicos Imágenes de murales departamentales.</p>	

<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El CONAPE desarrolla actividades para toma de decisiones, mejora de procesos y eficiencia en el servicio con la finalidad de promover un entorno de pro actividad e innovación.</p> <p>Evidencia: Plan estratégico institucional (PEI) 2017-2020 Resultados análisis FODA. Formularios recogida de información análisis FODA. Fotos actividad Mesas interactivas.</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>En el consejo reconoce la importancia de conocer las opiniones de los empleados para la elaboración y puesta en marcha de las metas o proyectos.</p> <p>Como muestra de ello, se realizó un análisis FODA acerca de todas las áreas de la institución, donde las opiniones y sugerencias de los empleados, fueron tomadas en cuenta para la elaboración del plan estratégico 2017-2020.</p> <p>El pasado año se conformó el comité gestor para la creación de la asociación de servidores públicos (ASP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico institucional 2017-2020</li> <li>• Resultados análisis FODA.</li> <li>• Formulario de acogida de información análisis FODA.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos actividad mesas interactivas.</li> <li>• Oficio invitación charla asociación de servidores públicos (ASP)</li> <li>• Documento con la firma de los miembros del comité gestor.</li> </ul>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<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 POA Fotos de reuniones con socialización por áreas.</p>	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<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</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>En el año 2020 cuando correspondía realizar la encuesta de clima, por razones del Coronavirus tuvieron que ser pospuesto los procesos, por tanto se enfocaron los esfuerzos en el trabajo de modalidad virtual y el impacto de los trabajadores.</p>	

	<p>Para el año 2021 se proyecta capacitar los nuevos supervisores de la institución, y permitiendo de esta manera aplicar la encuesta de clima.</p> <p>En la actualidad la última información referente a este tema de clima organizacional corresponde al año 2018 por lo antes expuesto, y fue aplicado a través del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública, SECAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta</li> </ul>	
<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.</p> <p>Se creó además, el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, quien ha realizado acciones inmediatas como son: señalización de rutas de evacuación y botiquín de primeros auxilios, como requerimientos básicos de seguridad laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular con los miembros de los comités creados</li> <li>• Buzón de denuncias</li> <li>• Botiquín de primeros auxilios</li> </ul>	

<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>Ofrecemos 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. A partir de la fecha, el Dpto. de Recursos Humanos, someterá una política a la máxima autoridad, a los fines de que pueda ser aprobado el disfrute de un día libre por motivo de cumpleaños.</p> <p>Evidencia: Carta aprobada para solicitud de permisos para el personal que estudia.</p> <p>Contamos con un día libre por cumpleaños a los empleados.</p> <p>Se evidencia flexibilidad de horario según circunstancias del empleo</p> <p>Evidencias: Prestamos de empleados feliz del Banreservas Política de día libre</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 le está proporcionando el almuerzo a todo el personal de forma gratuita. Contamos además, con el comité de seguridad laboral.</p>	

	<p>El CONAPE tiene una atención particular por los empleados quienes tienen necesidades especiales, por lo que se han realizado mejoras físicas con la colocación de rampas y señalizaciones para personas con diversidad funcional.</p> <p>Evidencias: Fotos de rampas y señalización colocadas en la institución.</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de solicitud a la MAE</li> <li>• Fotos de la jornada realizada</li> </ul>	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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,</p>	<p>Se han realizado acuerdos interinstitucionales con el sector público para suministros de artículos, cooperación internacional y servicios.</p>	

<p>proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</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: Acuerdo con AFP Popular</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>Se evidencia que la institución ha llevado a cabo acciones sobre la Responsabilidad Social, al respecto la institución participo en el año 2019 de la Jornada de día nacional de la limpieza.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria a la jornada</li> <li>• Fotos de la jornada realizada.</li> </ul>	
<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, entre ellos están acuerdo con el Despacho de la Primera Dama, Ministerio de Salud Pública, INAVI, otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo interinstitucional del seguro funerario con el INAVI</li> <li>• Acuerdo con el ministerio de salud publica</li> </ul>	
<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>Existe evidencia de promoción y organización de alianzas. La directora ejecutiva ha manifestado públicamente importancia que tienen para el gobierno las alianzas públicas – privadas (APP), con el objetivo primordial de establecer estrategias conjuntas que permitan beneficiar ambos sectores en favor de la nación dominicana.</p> <p>Evidencias: Acuerdo firmado con AFP popular</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>Los procesos de ingreso de personal, se manejan a través de lo estipulado en la ley 41-08 de Función Pública y en lo establecido en la Resolución 40-2018.</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Con el objetivo de conocer las mejores prácticas de otras instituciones del sector gubernamental, para realizar propuestas de valor que beneficien al personal del consejo, hemos realizado consultas y benchmarkings sobre todo en lo concerniente a los beneficios laborales y los programas de</p>	

	<p>formación otorgados por estas a su personal. También hemos recibido solicitudes de información con el mismo propósito por instituciones homologas.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones vía correo electrónico entre instituciones para benchmarking con fundación GERON de España.</p>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Se ejecuta bajo la ley de compras y contrataciones públicas.</p> <p>Evidencia: Pliegos de condiciones Cotizaciones</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La página web en la parte de transparencia.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web en “sobre nosotros” habla sobre el perfil profesional de la MAE.</li> </ul>	
<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. 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>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>Se evidencia la implementación del buzón de sugerencias virtual, chat en línea y foro en línea, a través de estas herramientas los ciudadanos/clientes pueden expresar sus sugerencias, las cuales nos servirán para mejorar los servicios brindados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias virtual en la página web del CONAPE</li> </ul> <p>Están habilitadas las redes sociales del CONAPE donde nos encontramos más cerca de los ciudadanos, disponibles para dar respuesta a cualquier inquietud, queja o sugerencia.</p>	

	Evidencia: Encuestas a los usuarios de los servicios que ofrece el CONAPE.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	De forma periódica se realizan encuestas a los ciudadanos con el fin de recopilar información y conocer la opinión de quien nos visita respecto a los servicios.  Evidencias: Encuestas Informes de los análisis realizados.	
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).	Anualmente se elabora la Memoria Anual del consejo, donde plasmamos todos los proyectos realizados durante el año, la ejecución presupuestaria y los resultados obtenidos durante el período. Este documento es entregado a la presidencia de la república y publicado en el portal de internet e intranet de la institución, al igual que otros documentos de manejo público.  Evidencias: Imágenes de Página Web Intranet. Memoria Anual 2019 Evaluación Portal de Transparencia	

<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación vía sistema digital por los visitantes de la institución acerca del servicio que recibieron en la oficina a la que se dirigieron.</li> </ul>	
<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:</p> <p>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>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 OAI, redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Solicitudes de información en la OAI</p>	

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>El consejo está comprometido con mantener una cultura de manejo eficiente de los recursos financieros.</p> <p>Evidencias:            Plan Estratégico Institucional 2017-2020 (PEI)            POA 2019            Proceso Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC )2019</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Riesgos</li> <li>• PEI</li> <li>• POA 2019</li> <li>• Presupuesto</li> </ul>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Se evidencia publicación de las ecuciones presupuestarias en la parte de ansparencia en la página web de la stitución para que todos los udadanos tengan conocimiento.</p>	

	<p>Evidencias: Estados Financieros 2019 y presupuesto aprobado publicados en internet, publicaciones de Compras y Contrataciones 2019</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>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 2019. Imágenes SIGEF</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>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</p>	

	Informes	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>Las decisiones de inversión tomadas por la 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>	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<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>	

	Evidencia: Informes de Corte Semestral 2019	
--	--	--

#### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivo digital en el sistema interno del CONAPE</li> </ul> <p>El departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación posee un sistema para salvaguardar las informaciones de las operaciones de la organización, de manera que la institución esté preparada ante cualquier desastre natural o ataque informático.</p> <p>Evidencias: Plan Backup CONAPE</p> <p>Las informaciones externas recogidas a través de encuestas o cuestionarios son procesadas,</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>analizadas y tabuladas a fin de plasmar y almacenar estos datos. Asimismo, se utiliza esta data para realizar cambios oportunos y los resultados son publicados en el portal web en sección de Transparencia.</p> <p>Evidencias:          Informes de Encuestas de Satisfacción          Imagen Sección de Transparencia en portal CONAPE</p> <p>El consejo 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 comprometido con los objetivos del consejo; lo que nos conduce a formar nuestro personal a fin de que puedan satisfacer las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés internos y externos, así como a salvaguardar la información existente para su uso posterior.</p> <p>Evidencias:          Plan Estratégico 2017-2020          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>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>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</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,</p>	<p>Considerando el interés de garantizar el intercambio y acceso de las informaciones entre todos</p>	

<p>teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</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>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>A través de estos medios, los interesados pueden acceder a nuestras publicaciones, documentación institucional, etc.</p> <p>Por igual conservamos y publicamos información impresa para quienes prefieren este formato utilizando murales y demás.</p> <p>Evidencias: Imágenes website e intranet, redes sociales</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 en caso de que estos dejen la entidad, se tienen 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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Almacenamiento de información en la nube del drive institucional</li> </ul> <p>El personal del Consejo tienen el compromiso de compartir el conocimiento adquirido con sus compañeros de trabajo más cercanos.</p> <p>Evidencias: Minuta de reuniones departamentales</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Con el propósito de cumplir con los objetivos plasmados en el Plan Estratégico Institucional se emplea el Plan Operativo Anual (POA), el cual permite verificar y gestionar el cumplimiento de las propuestas o proyectos tecnológicos orientados a las necesidades de la institución y de evaluar el desempeño de cada colaborador a través de las evaluaciones de desempeño.</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>Evidencias:  Plan Operativo de Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación 2019.  PEI 2017-2020  Imágenes de evaluaciones de desempeño aplicadas a los colaboradores  Plan estratégico de las TIC</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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos de capacitación acerca del uso de las tecnologías y seguridad de la información</li> </ul>	
---	---	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul>	<p>Se evidencia que la institución aplica la tecnología más adecuada según la necesidad ejemplo: Sistema de Centros Geriátricos, 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema POA</li> <li>• Sistema de tareas</li> <li>• Sistema SISTICGE</li> <li>• Sistema de NOBACI</li> <li>• Sistema SIGEF</li> </ul> <p>Se evidencia el Sistema de gestión de Centros Geriátricos</p> <p>Se evidencia el uso de Plataformas Digitales para Gestionar el Conocimiento-Cursos online en INFOTEP</p> <p>Se evidencia que la entidad promueve actividades formativas las cuales están contenidas en el Plan de Capacitación</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>Se evidencia que el Departamento de TIC y el Departamento de Comunicaciones, son</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>los responsables de las Redes Internas y Externas.</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.</p>	

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</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>Vinculación a la página de quejas, reclamaciones y denuncias 311 web <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a></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>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>No tenemos certificación NORTIC A7</p>
---	--	---

	Evidencia: Impresora central	
--	---------------------------------	--

#### **SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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. 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.  Evidencia: Fotos de remodelación de las oficinas</p> <p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y revisión para garantizar la sostenibilidad y</p>	

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los 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>rentabilidad de la infraestructura, equipos, materiales, instalaciones eléctricas.</p> <p>Evidencias: imágenes de Circulares informativas de mantenimiento 2019.</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</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>No tenemos una política del manejo acerca de los recursos energéticos.</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>El Consejo, a través del Mapa de Procesos tiene identificados sus procesos claves, en donde se refleja la estructura y su relación. También cuenta con la documentación de los mismos a través de un Manual de Políticas</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>y Procedimientos, que incluye los procesos claves y de apoyo definidos, descritos y actualizados, para el buen funcionamiento de la institución.</p> <p>Evidencias:  Mapa de Procesos  Manual de Políticas y Procedimientos</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartas de asignación de responsabilidad del POA</li> </ul> <p>Las políticas y procedimientos del Consejo, tienen correctamente identificados a las áreas responsables e involucradas en los procesos y sus responsabilidades están claramente definidas, las cuales son aceptadas mediante las firmas de aprobación de dichos documentos; además las mismas son empoderadas para realizar el seguimiento a los procesos correspondientes.</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>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Evidencias: Políticas y procedimientos</p> <p>Se Evidencia revisión de puntos críticos de éxitos con áreas de mejoras significativas para la agilización de los procesos.</p> <p>Contamos con evaluación de riesgos y factores críticos de éxito en los procesos.</p> <p>Evidencias: Actualización procesos internos, Elaboración de matriz de oportunidades de mejora, la cual fue implementada. Matriz de fuerzas impulsoras y restrictivas.</p> <p>Con la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2017-2020, tenemos como uno de los ejes estratégicos institucionales fortalecimiento institucional, con el objetivo de lograr la excelencia operativa a través de la planificación, procesos ágiles y personal idóneo, para facilitar las ejecutorias de la Presidencia de la República.</p> <p>A través de los POA, las áreas identifican la creación o actualización de procesos, que directamente impactan en la</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>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>planificación estratégica institucional, a los fines de realizar los ajustes necesarios para contribuir al fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias: PEI/POA de áreas /políticas y procedimientos creados y actualizados</p> <p>La institución realiza encuestas de satisfacción de manera periódica de los servicios internos y externos ofrecidos a todos los niveles, lo que proporciona informaciones que permite identificar oportunidades de mejoras de los procesos de la institución y con esto implementar acciones a los fines de cumplir con las expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Informes de encuestas Minutas de reuniones</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</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>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 2019</p> <p>Anualmente se revisan los procesos establecidos en políticas y se permite la inclusión de adendos para mejorar cambios de estos procedimientos legales.</p> <p>Evidencias: Políticas de Cambios a los procedimientos</p> <p>Se está trabajando en la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencias: Solicitud de colaboración de Carta Compromiso al ciudadano al MAP. Cronograma de trabajo Carta Compromiso.</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>Se evidencia grandes avances en este aspecto. Las TIC, son de gran importancia en la institución, ya que inciden directamente en la relación con los grupos de interés e impactan directamente en las funciones institucionales, con relación a la eficacia y eficiencia de los procesos regulares de la institución, los cuales en gran proporción están automatizados.</p> <p>Evidencias: Portal Web del CONAPE</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"> <li>• Circulares</li> <li>• Cursos</li> <li>• Talleres</li> <li>• Lista de participantes</li> <li>• Plan de capacitación</li> </ul>	

## 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>Contamos con una clara identificación de nuestros servicios primarios, así como secundarios definiendo sus atributos y estándares de calidad.</p> <p>Evidencias: Plantilla de definición de servicios. Mapa de Procesos</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>A través de mecanismos como buzones de quejas y sugerencias, un representante de la OAI, 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: Encuesta Solicitudes de OAI</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</p>	

	<p>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>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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se Evidencia que la institución cuenta con un espacio de accesibilidad adaptado a personas con alguna discapacidad, facilitando su desplazamiento en las mismas, contamos a su vez con horarios extendidos, logrando satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes, documentos en varios formatos virtuales, físicos y audio.</p> <p>La máxima autoridad de la institución, realizó la distribución de la Ley 352-98 con el objetivo de dar a conocer la misma a nivel nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios de trabajo</li> <li>• Áreas adecuadas para personas con discapacidad(Rampa)</li> <li>• Fotografías mostrando las entregas.</li> </ul> <p>En la página web tenemos documentos disponibles para los ciudadanos interesados.</p> <p>Evidencias:  Portal web  Sección transparencia</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:</p> <p>Mapa de Procesos Mapa 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</p>	

	<p>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. Emprender 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 2017-2020 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</p>	

	Comités de trabajo	
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).	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.  Evidencia: • Sistema de lluvias de ideas.	
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).	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.  Evidencia: Políticas aprobadas	

## 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
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	Contamos con una institución con una buena imagen teniendo todo lo expuesto anteriormente,	

<p>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>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>(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, buzón de sugerencias físico, el chat en línea. Asimismo, se evidencia la participación, mediante la aplicación del Plan de Mejora de acuerdo a las quejas o sugerencias realizada por los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de acción de mejora</li> <li>• Buzón de sugerencia virtual</li> <li>• Buzón físico</li> </ul> <p>Se evidencia facilidades para tener acceso a los servicios. El contar con una recepción abierta con horario extendido de 8:00 a. m. hasta las 4:00 p.m. Contamos 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>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>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por tal Web, con las informaciones</li> <li>• Rampa</li> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Fotografías con las entregas</li> </ul> <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:</p> <p>Las calificaciones que hemos obtenido de las diferentes organizaciones rectoras, como son: Informe de transparencia DIGEIG: 100% SISMAP: 85.26 %</p> <p>Evidencias: Informe DIGEIG Imagen 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web. Transparencia en los servicios</li> <li>• Informe de encuestas de satisfacción 2019</li> </ul>	
<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 Consejo da 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><b>Evidencias:</b> 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><b>Evidencia:</b> 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 Área de recepción de visitantes Central telefónica</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución aprecia la valoración que hacen los ciudadanos respecto de los servicios que reciben, por lo que antes de retirarse el ciudadano, la recepcionista confirma su satisfacción con el servicio recibido y este le otorga una puntuación del 1 al 10, la cual se puede apreciar en nuestro sistema de visitas. En nuestro sistema se puede apreciar la valoración que hace el ciudadano sobre los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias: Reporte del Sistema</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>	

	Evidencias: Informe de encuestas	
--	-------------------------------------	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</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 el Consejo entendiendo que los servicios se deben adaptar a las necesidades de los usuarios, estos son mejorados de acuerdo a sugerencias, quejas y mediciones resultantes de los medios de recolección de estos datos.</p> <p>Evidencias: Informaciones recogidas en FODA áreas consejo en el PEI 2017-2020. Plan de Mejora al análisis FODA.</p> <p>Actualmente no hemos recibido sugerencias a través del buzón virtual</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>Tenemos establecido una 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 diferentes leyes. Así mismo, no</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>existe distinción social, cultural o racial para la prestación de los servicios o contratación.  <b>Evidencias:</b>  Pliego de Licitaciones</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.  <b>Evidencias:</b>  POAs 2019.</p>	
---	---	--

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</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  <b>Evidencia:</b>  Encuestas de satisfacción.</p>	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</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: Actualmente se está realizando un levantamiento de todos los servicios ofertados en la institución con la misión de establecer tiempos de respuesta a la hora de prestar los servicios.</p>	
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Los servicios son gratuitos.</p> <p>Evidencia: Imágenes de publicación portal web de información de los servicios</p>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Se evidencia que la entidad dispone en su Portal Web de información sobre los responsables de la gestión de los diversos servicios ofrecidos a los ciudadanos clientes.</p> <p>Se cuenta con oficina de libre acceso a la Información.</p> <p>Evidencia: Portal Web Oficina de Acceso a la Información (RAI) . Solicitudes realizadas a la OAI.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Se evidencia que la entidad tiene varios canales de información, como son, APP ,Instagram, Facebook,</p> <p>Existe medición sobre esta parte.</p> <p>Evidencia: Informes que se remiten de la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <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 aplica para el CONAPE</p> <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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Se evidencia confianza de los ciudadanos en la institución. Evidencias: Cantidad de solicitudes de información, cantidad de visitantes que recibimos, etc.	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evidencia participación de los directivos en la toma de decisiones. Evidencia: Compromiso de conocimiento dentro de las áreas sustantivas.	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se evidencia buena actitud de los empleados hacia lograr la mejora continua. Evidencia: Informes y encuestas.	
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	

5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Se realizan mesas de trabajos abiertos al dialogo con grupos de interés (ONGS, Sindicatos). Evidencia: Fotos de actividades y listados de asistencias	
6. La responsabilidad social de la organización.	Se evidencia que la institución ha llevado a cabo acciones sobre la Responsabilidad Social, al respecto la institución realizo la jornada de limpieza nacional en el año 2019 . Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria Jornada de limpieza nacional.</li> <li>• Fotos</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>A través del Plan Estratégico y los Planes Operativos, los directivos de la organización tienen establecidos los objetivos a alcanzar durante el período. Evidencias:</p> <p>PEI 2017-2020 POA 2019</p> <p>Los procesos del consejo han sido diseñados con el objetivo de optimizar todos los recursos (financieros, humanos, físicos) y</p>	

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>debidamente documentados, a fin de servir como guía para nuestros colaboradores y cumplir de esta forma con los objetivos planteados. Actualmente se cuenta con 37 políticas aprobadas y difundirlas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Políticas y procedimientos aprobados Mapa de Procesos</p> <p>Se evidencia sistema de tareas. El CONAPE cuenta con un Sistema de Evaluación del Desempeño por Competencias con el que los colaboradores son calificados no sólo por sus habilidades, también por sus características personales y sus valores, conforme nos instruye el Ministerio de Administración Pública (MAP). 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><b>Evidencias:</b> Formularios de Evaluación del Desempeño de todos los grupos ocupacionales Muestra de Acuerdos de Desempeño En el año 2019, por motivos de la celebración del día de las Enfermeras,</p>	
--	--	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>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 y poder resaltar su ardua labor.</p> <p>Actualmente contamos con una política de reconocimiento de empleados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria a las actividades</li> <li>• Fotos de las actividades</li> </ul> <p>Política de reconocimiento de empleados</p> <p>A raíz de la situación que enfrentamos con el Coronavirus, nos vimos en la obligación de auxiliarnos de dos charlas referente a este tema con el objetivo de orientar a nuestros empleados ante esta nueva enfermedad.</p> <p>Las charlas fueron las siguientes: -Impacto emocional del COVID-19, Abril 2020. -Gestión de las emociones en tiempo de cuarentena.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria a las charlas</li> <li>• Fotos</li> </ul>	
---	---	--

	<p>El CONAPE se mantiene abierto a los cambios y a la ejecución de iniciativas innovadoras por lo que aprovechamos las iniciativas propuestas desde las Entidades Reguladoras.</p> <p>Evidencias: Correos de acercamiento al MAP para información Gestión del Cambio</p>	
--	--	--

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>	<p>Contamos con un índice de rotación de 2.92 en el año 2019.</p> <p>Evidencias: Índice de rotación 2019</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>Se Evidencia que el CONAPE mantiene la igualdad de oportunidades y trato justo a todos los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Ascensos</p> <p>Se han trabajado una serie de remodelaciones y readecuaciones de</p>	<p>No tenemos una cultura organizacional solida</p>



	<p>formación y enteramientos, mediante las propuestas de capacitación presentadas en el Plan .</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación.</p>	
--	--	--

### **SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.).</p> <p>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).</p>	<p>Durante el 2019, el índice de rotación de empleados fue de un 2.92%. En cuanto al ausentismo, la tasa para dicho año fue de 0.19%.</p> <p>Evidencias: Informe de rotación y absentismo</p> <p>Desde el año pasado el CONAPE ha agotado esfuerzos para mantener una mayor implicación y motivación del personal en aspectos clave del Ministerio. Entre estos esfuerzos podemos mencionar: Participación del personal en mesas interactivas de trabajo para evaluar mejoras y el FODA de la organización para el PEI 2017-2020. Asistieron 108 colaboradores que representan un 14.03% del personal.</p> <p>Se ha dado formal inicio a la conformación de la 1era. Asociación de Servidores Públicos CONAPE. Con el apoyo del MAP se llevó a cabo</p>	

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>la Asamblea Constitutiva donde participaron 181 empleados que expresaron su decisión para conformar esta ASP, que espera generar una mayor involucramiento del personal.</p> <p>Evidencias: Listados de participación Invitación Conformación ASP MAPRE Listado de asistencia Imágenes Asamblea Constitutiva ASP</p> <p>Existe Data de la evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencias: Informe Resultados Evaluación del Desempeño 2019.</p> <p>El personal del Consejo se involucró en un porcentaje de un 14.02% en las mesas de trabajo y discusión para identificar mejoras en los procesos de las áreas y el FODA institucional.</p> <p>Evidencias: Listados de participación</p> <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 Evidencia: Informe Capacitaciones 2019</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. Evidencias: Informe de Capacitación Curso Atención al Ciudadano impartido por Lic. Sandra Céspedes. Listado de Participantes Curso Atención al Ciudadano</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia data de reconocimientos entregados a empleados. Para las fiestas navideñas se llevan a cabo concursos que motive a la integración del personal y fortalezca sus competencias de trabajo equipo. Evidencias: Invitación Acto al Mérito Fotografías Acto al Mérito Fotografías Premiación Concurso Navideño</p>	
<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</p>	

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>buzón de sugerencias, que maneja el Comité de Ética Evidencia: Buzón de Sugerencias Se participó en una actividad realizada por el gabinete de políticas sociales en el Seibo (asistentes Lic. Alexis Severino y Lic. Marylin) Evidencia: Imágenes de la jornada de responsabilidad Social.</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
<p>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.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>Se evidencia que la institución ha llevado a cabo acciones sobre la Responsabilidad Social, al respecto la institución realizó la jornada de limpieza nacional en el año 2019 donde involucro todos los empleados. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria a la jornada de limpieza nacional</li> <li>• Fotografías</li> </ul> <p>Se evidencia que la entidad goza de buena reputación al proteger los derechos de las personas envejecientes, organizando la caminata Yo Cuido los Míos, en ocasión de conmemorarse el día mundial sobre la toma de</p>	

<p>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> <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</p>	<p>conciencia sobre el abuso y maltrato de la persona mayor</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de la caminata Yo Cuido los Míos, año 2019</li> <li>• Videos de convocatoria a la caminata en el Instagram del CONAPE</li> </ul> <p>Se evidencia que la entidad goza de buena reputación al proteger los derechos de las personas envejecientes.</p> <p>Evidencia: Fotos de feria artesanal para promover los artículos de personas adultas mayores, año 2019.</p> <p>Se evidencia que la entidad goza de buena percepción ya que contribuye con el medioambiente, CONAPE participó en la jornada de limpieza nacional, año 2019.</p> <p>Evidencia: Fotos y convocatoria</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 del otorgamiento de pensiones solidarias para nuestros envejecientes, cuyas</p>	
---	---	--

<p>sobre la seguridad, movilidad.</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>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>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>gestiones arrastraron consigo la concesión de pensiones a otros sectores vulnerables. Evidencia: Listado de beneficiarios de pensiones.</p> <p>El CONAPE realiza encuestas de satisfacción al ciudadano de manera que permita medir la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la institución.  Evidencia: encuestas de satisfacción al ciudadano que se realizan trimestralmente.</p> <p>Se evidencia que la Institución colabora con otras entidades públicas para la mejora de la comunidad. Participamos en la jornada de limpieza del sector donde está instalada nuestra sede, donde nuestro personal participo con jornada de limpieza, concientización de como mantener el entorno socialmente óptimo. Evidencia: Fotos de la actividad Convocatoria de la actividad</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. Evidencia: Notas de prensa. Página web del CONAPE. Redes sociales.</p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</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 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 evidencia buenas relaciones con ONGs etc.</p> <p>Evidencias: Fotos de reuniones, actividades donde las comunidades se ven involucradas</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</p>	<p>No contamos con el proceso de gestión para la ejecución de las políticas de manejo de desechos.</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>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>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>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>Se evidencia a través del programa de pasantías de los adultos mayores.</p> <p>Evidencia: 106 pasantes Adultos Mayores activos N/A</p> <p>El CONAPE posee una clara visión de la importancia que merece la participación de la sociedad y los</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>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>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>Nuestra directora ejecutiva participa en actividades nacionales e internacionales debatiendo el tema de los adultos mayores.</p> <p>Evidencia: Fotos de actividades Informe de actividades internacionales</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</p>	
--	---	--

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	<p>institución formamos parte del comité de riesgo del COE</p> <p>Se evidencia que la entidad como medida de responsabilidad social , realiza jornadas de fumigación, para contribuir con el medioambiente,</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"> <li>Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> </ul>	<p>Durante el 2019 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"> <li>-Respuesta al 100% de las solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).</li> <li>-Registro de 31 contratos con proveedores en la Contraloría General de la República.</li> <li>-Recepción de 14,736 visitantes al CONAPE.</li> <li>-Atención y/o generación de cartas de retención a 73 proveedores.</li> <li>-Recepción de 1,913 correspondencias dirigidas a la dirección ejecutiva.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> <li>Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> </ul>	<p>-Entrega de subvenciones a 76 Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y 23 hogares de días. Evidencias: Libramientos mensuales Listado emitido por MEPYD Sistema TRE Sistema correspondencia CONAPE</p> <p>Durante el año 2019, se logró empoderar a los adultos mayores de sus derechos a 4,174, a su vez logramos la gestión de acogida a 6,147 adultos mayores, aportamos a la economía e inclusión social de 90,177 adultos mayores, impactamos un total de 15,115 en la gestión de educación, cultura y recreación, logramos garantizar salud especializada geriátrica a un total de 167,476 adultos mayores.</p> <p>Evidencia Memoria institucional 2019</p> <p>El consejo cuenta con estándares establecidos de calidad en un 92.5% los servicios en cada uno de los atributos de interés a los ciudadanos/clientes. Estos surgen de resultados de mediciones auditorías internas.</p> <p>Evidencias: Memoria institucional 2019.</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>• Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li> </ul>	<p>Se ha dado cumplimiento a los contratos y acuerdos con las autoridades y la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Video en Instagram acerca de la renovación de acuerdo con el PNUD para promover políticas públicas en favor al adulto mayor.</li> <li>• Fotos de la ratificación de convenio para producir data sobre adultos mayores en República Dominicana.</li> </ul> <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:</p> <p>DIGEIG: en el índice de transparencia frente a las informaciones en la sección del portal web el 2019 un 88% y actualmente contamos con una puntuación de un 100%.</p> <p>OPTIC: contamos con un 97% en el uso de las TIC que nos coloca en la posición número 16 en la implementación de gobierno electrónico.</p> <p>MAP: cumplimiento de un 85.26% en las actualizaciones del SISMAP, superando el cierre del año 2018</p>	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ul>	<p>de un 77%.</p> <p>Evidencia: Indicadores Fotos de indicadores SISMAR, OPTIC, TRANSPARENCIA.</p> <p>El CONAPE organizó una conferencia internacional sobre Derechos Humanos de adultos mayores con la participación de la doctora Sandra Huenchuan, experta en temas de envejecimiento de la CEPAL.</p> <p>Evidencia: Fotos de la conferencia.</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 digital.</p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li>   <li>• 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).</li> <li>• Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li>   <li>• Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>• Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> </ul>	<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>Se evidencia a través de indicadores de gestión(SISMAP).</p> <p>Evidencia: Ranking SISMAP</p> <p>Debido a mejoras implementadas en los servicios de correspondencia y recepción se lograron altos índices de satisfacción entre 85% y 82% superando mediciones anteriores en más de un 9% en la satisfacción general del servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Informe encuesta Recepción de Visitantes</p> <p>B. Informe encuesta Correspondencia de la Recepción</p> <p>Se han realizado varias de acciones formativas y de capacitación en conjunto con otras instituciones para lograr mejores resultados de</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.).</li> <li>• Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</li> <li>• Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> <li>• Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> </ul>	<p>rendimiento. Entre estas hemos realizado:</p> <p>Principios éticos y disciplinarios de los servidores públicos Capacitación con el MAP</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos de las capacitaciones con el MAP 2017</p> <p>Se evidencia a través de los informes analíticos del departamento de tecnología.</p> <p>Evidencia: Informes</p> <p>Los resultados del funcionamiento organizacional son medido a través de los diversos medios como son SISMAP, RUTA, ,NOBACI, otros</p> <p>Se evidencia que la entidad tiene interés en la participación de concursos y permisos de la calidad.</p> <p>Evidencia, implementación del Modelo CAF</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 de las áreas, sobre todo en lo que respecta a realizar una gestión austera, manejando eficientemente los recursos financieros y transparentando la ejecución presupuestaria de la</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</li> <li>• Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</li> </ul>	<p>institución. Evidencia: Ejecución Presupuestaria 2019 POAs 2019</p> <p>Se evidencia con la revisión periódica realizada por la contraloría general de la república.</p> <p>Para garantizar el cumplimiento de los procesos de compras públicas y con el objetivo de por igual asegurar la 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 2017</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.