

PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

## **Consejo Nacional de la Persona Envejeciente**

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

**INFORME**

**SOBRE EL AVANCE EN LA IMPLEMENTACION DEL  
PLAN DE MEJORA DEL MODELO CAF,**

**Diciembre 2020**

## **PRESENTACION**

El Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), creado mediante la Ley 352-98 del año 1998, es la entidad responsable de diseñar las políticas nacionales a favor del adulto mayor. Esta ley y su reglamento, tienen como objetivo sentar las bases institucionales y establecer procedimientos de protección integral a los adultos mayores, sus derechos a una vida activa, productiva y participativa, donde se respete su dignidad, libertad, convivencia familiar y comunitaria, a la recreación, a la cultura y a la igualdad.

El Consejo Nacional de la Persona Envejeciente, en su compromiso de ofrecer a los ciudadanos/clientes, servicios de calidad, inició a mediados del año 2018, la implementación del Modelo CAF, (*Common Assessment Framework*), Marco Común de Evaluación, herramienta que permite a las entidades del sector público, a partir de un autodiagnóstico, identificar sus fortalezas y sus áreas de mejora, e implementar técnicas de gestión de calidad que le permitan mejorar su rendimiento y elevar los niveles de calidad en los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes.

## INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo, dar a conocer acciones de mejoras que el CONAPE ha llevado a cabo conforme al Plan de Mejora CAF elaborado, en su compromiso con la implementación de mejores prácticas de gestión de calidad, para la mejora continua y la satisfacción de los ciudadanos/clientes, usuarios de los servicios ofrecidos.

En este informe se resumen, las acciones que han sido implementadas con sus respectivas evidencias (Ver Sección de Anexos).

### **Sub criterio 1.1; ACCION DE MEJORA: Encuadrar la misión, visión y valores institucionales en las áreas principales de la institución.**

Actualmente se está elaborando la nueva línea grafica institucional...

### **Sub criterio 1.4; ACCION DE MEJORA: Impartir talleres que faciliten el pleno conocimiento del plan de comunicación institucional.**

La institución cuenta con un plan de información y comunicación, el cual fue dado a conocer a todo el personal, con el objetivo de que sirva de consulta a quien en su momento lo necesite.

### **Sub criterio 2.4; ACCION DE MEJORA: Implementar un sistema de indicadores sistematizados.**

Con el objetivo de poder medir la gestión de cada área de la institución, se ha creado el indicador de gestión, en el cual incluimos el seguimiento del POA y el sistema de tareas.

### **Sub criterio 3.3; ACCION DE MEJORA: Proyecto de flexibilidad laboral, beneficio de día libre a los empleados por cumpleaños**

Incluimos el día libre de cumpleaños con el fin de beneficiar el servidor público y permitir de esta manera disfrutar su día como mejor le parezca.

### **Sub criterio 4.5; ACCION DE MEJORA: Lograr obtener la certificación NORTIC A5.**

Con el objetivo de apegarnos a las normas establecidas por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), optamos por la certificación NORTIC A5, donde nos fue otorgada la misma por haber cumplido con los requerimientos instaurados.

### **Sub criterio 5.1; ACCION DE MEJORA: Evaluación de riesgos y factores críticos de éxito en los procesos.**

Destacamos todos los riesgos a través de una evaluación de fuerzas internas para determinar así como contrarrestar cualquier eventualidad que se presente.

### **Sub criterio 5.2; ACCION DE MEJORA: Brochures informativos en la recepción.**

La máxima autoridad optó por dar a conocer toda la información referente a la institución mediante la Ley 352-98 la cual rige el CONAPE, a nivel nacional.

**Sub criterio 6.1; ACCION DE MEJORA: Brochures de servicios en la recepción.**

La máxima autoridad optó de igual manera dar a conocer los servicios que ofrece la institución la Ley 352-98, a nivel nacional.

**Sub criterio 6.2; ACCION DE MEJORA: Lograr medir de manera factible la calidad a los servicios ofrecidos por la institución.**

Se construyó una herramienta de medición (encuesta de los servicios ofrecidos en la institución)..

**Sub criterio 7.1; ACCION DE MEJORA: Programa de reconocimiento a los empleados.**

Creamos el programa de reconocimiento a empleados donde resaltaremos el esfuerzo, dedicación y empeño de cada empleado en la institución.

**Sub criterio 8.2; ACCION DE MEJORA: Implementar políticas de manejo de desechos para el fortalecimiento ambiental.**

Creamos la política interna para el manejo de residuos sólidos, la cual busca generar una cultura de gestión de control, cuidado y preservación de recursos en la institución.

**ANEXOS**

**EVIDENCIAS**

**IMPLEMENTACION PLAN DE MEJORA CAF**

**Diciembre 2020**

## Evidencia 1.1 – Impresión de identificación de identidad institucional en recepción.

Línea Gráfica Recibidos x



**Elaine Dominguez** <edominguez@conape.gob.do>

lun, 7 dic 9:17 (hace 3 días)



para Christian ▾

Buenos días,

Luego de un cordial saludo, le escribo con el fin de que por favor me informe el estatus de la gestión en curso acerca de la línea gráfica institucional. En lo que a mi respecta, es de mi interés la identificación en la recepción y áreas del acceso tanto público como de empleados de la misión, visión y valores.

Estaré atenta a su respuesta,

Sin mas que agregar, me despido

Saludos cordiales

Lic. Elaine Dominguez  
Analista de Planificación y Desarrollo  
CONAPE



**Christian Beltre**

9:01 (hace 9 horas)



para mí ▾

Buenos Dias Elaine,

Después de un cordial saludo me dirijo a usted con el fin de responder a su requerimiento, desde la dirección ejecutiva se está trabajando en la elaboración de una nueva línea gráfica institucional que vaya de acuerdo a los lineamientos de la nueva gestión y los compromisos que se estipulan en la ley 352-98 sobre protección a la persona envejeciente.

Por tal razón el proceso de señalización de los departamentos se mantiene en pausa hasta que se defina la línea gráfica.

Sin Otro Particular,

# Evidencia 1.4 – Conocimiento del Plan de Comunicación Institucional

Divulgación del Plan de Informa... x Organismo - Lista de Evidencias x 636897068511591634-IMPLEME... x +

mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#search/Divulgación+del+Plan+de+Información+y+comunicación+CONAPE/FMfcgwxDqxKpzPqNsDStZHkpcfwpp?compose=ClgCKCDkpHRgqrwlmGnhP...

	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	<b>Versión:</b> 00
	<b>Plan de Información y Comunicación</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 2019
<b>Preparado Por:</b> Departamento de Comunicaciones	<b>Revisado Por:</b> Dirección de Planificación y Desarrollo	



**CONSEJO NACIONAL DE LA PERSONA ENVEJECIENTE**

**PLAN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Departamento de Comunicaciones

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar, Projecto Presupuesto... 3:22 p. m. 28/2/2020

Divulgación del Plan de Informa... x Organismo - Lista de Evidencias x 636897068511591634-IMPLEME... x INFORME FINAL DE IMPLEMENT... x +

mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#search/Divulgación+del+Plan+de+Información+y+comunicación+CONAPE/FMfcgwxDqxKpzPqNsDStZHkpcfwpp?compose=ClgCKCDkpHRgqrwlm...

**Divulgación del Plan de Información y comunicación CONAPE** Recibidos x

**Jenny del Rosario Rodriguez** <jrosario@conape.gob.do> 30 ago. 2019 11:21

Buenos días,

Por esta vía, les estamos remitiendo para fines de conocimiento el **Plan de Información y comunicación**.

sin otro particular por el momento,

Atentamente,

--  
**Licda. Jenny Del Rosario**  
Coordinadora del Despacho (CONAPE)  
Telefono: 829-470-5287



Windows taskbar: Escribe aquí para buscar, Projecto Presupuesto... 3:08 p. m. 28/2/2020

## Evidencia 2.4 – Sistema de Indicadores Internos

	Dirección de Planificación y Desarrollo	PL-DPD-002	
	POLITICA INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 00	Fecha de Vigencia: Febrero 2020
Preparado Por: Dirección de Planificación y Desarrollo	Revisado Por: Dirección de Planificación y Desarrollo	Autorizado Por:	

### Descripción:

Es un instrumento de medición que garantiza el control de calidad basado en resultados creíbles, confiables y comprobables, permitiendo de esta manera tener un control de seguimiento y evolución facilitando la toma de decisiones para un mejoramiento continuo.

### Objetivo:

El objetivo de esta política es fortalecer la gestión interna de la institución identificando puntos de mejora para el desarrollo de la misma.

### POLÍTICA:

1. El indicador de gestión está compuesto por dos sub indicadores, indicadores externos e indicadores internos. Se detallan a continuación:

#### Indicador Externo:

- Indicadores del Tablero Presidencial

#### Indicadores Internos:

- Indicador de Ejecución del POA
- Indicador del Sistema de Tareas
- Indicador de la Gestión del Departamento.

2. El método de validación de dichos indicadores es responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo como está establecido en el manual de funciones en los numerales 7, 8, 21 y 22, donde se evaluarán a través de diferentes metodologías cada sub indicador, según aplique dado la naturaleza de ejecución. Los métodos a utilizar son: encuestas, entrevistas, auditorias, sistemas internos, entre otros.

	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	<b>PL-DPD-002</b>	
	POLITICA INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 00	Fecha de Vigencia: Febrero 2020
Preparado Por: <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Revisado Por: <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Autorizado Por:	

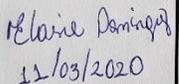
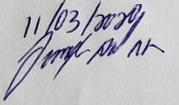
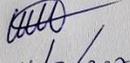
- El indicador se evaluará mensualmente dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al que se está evaluando, y cada departamento tendrá un plazo de 2 días luego de concluir el proceso de evaluación, para solicitar la reevaluación presentando las evidencias de lugar.
- La puntuación del indicador estará distribuido de la siguiente manera:

Poco Avance	Cierto Avance	Objetivo Logrado
≤ 59	De 60 a 79	De 80 a 100

- El departamento con más de 95 puntos en su total general será tomado en cuenta para fines de reconocimiento o premiación.
- El departamento que obtenga una puntuación menor al 60%, se aplicará el régimen de consecuencia que está contemplado en la Ley 41-08 según el grado de falta, al igual que la reincidencia.
- El encargado departamental podrá aplicar un incidente crítico negativo o amonestar al empleado o los empleados responsables del indicador que afecte la puntuación general, según la Ley 41-08.

 <b>CONAPE</b> Consejo Nacional de la Persona Envejeciente	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	<b>PL-DPD-002</b>
	POLITICA INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 00 Fecha de Vigencia: Febrero 2020
Preparado Por: <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Revisado Por: <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Autorizado Por:

1. Control de revisiones, cambios y firmas

Revisión	Fecha	Capítulo		Descripción de la Revisión
		No.	Pág.	
00				
<b>ELABORADO POR:</b>  Lic. Elaine Dominguez <i>Analista de Dir. de Planificación y Desarrollo</i>	<b>FIRMA Y FECHA</b>  12/03/2020	<b>REVISADO POR:</b>  Lic. Jenny del Rosario <i>Encargada de la Dirección de Planificación y Desarrollo</i>	<b>FIRMA Y FECHA</b>  11/03/2020	
<b>APROBADO POR:</b>  Lcda. Nathali María <i>Directora Ejecutiva</i>	<b>FIRMA Y FECHA</b>  11/3/2020			

	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>		<b>PL-DPD-002</b>	
	POLÍTICA INDICADORES DE GESTIÓN		Versión: 00	Fecha de Vigencia: Febrero 2020
Preparado Por: <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Revisado Por: <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Autorizado Por:		

**1. Distribución y control de copias:**

Esta es una copia controlada de la Política de Indicadores de Gestión elaborado por la Dirección de Planificación y Desarrollo.

El original de este documento queda resguardado en la Dirección de Planificación y Desarrollo.

La distribución de las copias controladas de efectúa de la siguiente manera:

Copia No.	Dirección o Departamento
01	

Recibidos - edominguez@conape: x CONAPE: x +

conape.gob.do/APP\_FORMULARIOS/TAREAS/tareas\_resumen.cfm

Tareas / Resumen de tareas Elaine Dominguez

Mis notas

Mis gestiones

Notificaciones

Tareas

Sistema de comida

Solicitar transporte

Visitantes

Vacaciones y salidas

Combustibles

### Tareas - Resumen

Tareas asignadas a mí 0 Tareas asignadas por mí 0 Comentarios sin leer 0 Tareas con fecha en negociación 0

Buscar tarea

Nueva tarea Solicitar soporte Todas mis tareas Reportes

Procedencia o destino de la tarea	Tareas Para mí		Tareas Por mí			Tareas para mi Dpto.	
	Activas	Atrasadas	Activas	Por confirmar	Atrasadas	Activas	Atrasadas
Dirección de Ejecutiva						1	
<b>Totales</b>						1	

11:58 a. m. 2/3/2020

6.12	Dpto. Comunicación (institucional)	-	Comunicaciones Patricia Suero			presuestado: \$0.00 ejecutado: \$0.00 diferencia: \$0.00	1 de enero de 2020 31 de diciembre de 2020	normal	15%
6.12.283		Planificación- Presentación, guiones por áreas-Elaboración de video sobre adultos mayores incentivando al derecho al voto y gesti	Comunicaciones Patricia Suero	-	Cantidad de interactividades en las redes	Can. Artículo Precio Total presuestado: \$0.00 ejecutado: \$0.00 diferencia: \$0.00	1 de febrero de 2020 29 de febrero de 2020	Finalizado	100%
6.12.288		6. Elaboración, gestión de aprobación y despacho de nota de prensa	Comunicaciones Patricia Suero	-	Cantidad de interactividades en las redes	Can. Artículo Precio Total presuestado: \$0.00 ejecutado: \$0.00 diferencia: \$0.00	1 de febrero de 2020 29 de febrero de 2020	Finalizado	100%
6.12.289		1. Elaboración del video instructivo - 3. Difundir a través de redes institucionales del Conape y vinculantes	Comunicaciones Patricia Suero	-	Video instructivo animado	Can. Artículo Precio Total presuestado: \$0.00 ejecutado: \$0.00 diferencia: \$0.00	1 de febrero de 2020 29 de febrero de 2020	Finalizado	100%
6.12.290		2. Coordinar visitas a las instituciones	Comunicaciones Patricia Suero	-	Video instructivo animado	Can. Artículo Precio Total presuestado: \$0.00 ejecutado: \$0.00 diferencia: \$0.00	1 de febrero de 2020 29 de febrero de 2020	Finalizado	100%
6.12.291		1. Guión - 2. Edición - 3. Promoción y Publicidad en redes Sociales de Conape	Comunicaciones Patricia Suero	3.510,17	Gala Premier, rueda de prensa y publicidad	Can. Artículo Precio Total presuestado: \$0.00 ejecutado: \$0.00 diferencia: \$0.00	1 de febrero de 2020 29 de febrero de 2020	Finalizado	100%
6.13	División de Diagnostico (institucional)	-	Diagnóstico para Inclusión a Programas Sociales Luz Sanchez			presuestado: \$0.00 ejecutado: \$0.00 diferencia: \$0.00	1 de enero de 2020 31 de diciembre de 2020	normal	17%
6.13.101		1. Recepción De Solicitud. 2. Cruce de datos en los medios de verificación. 3. Validación de los resultados. 4. Remitir expedien	Diagnóstico Nacional Del Adulto Mayor	-	Cantidad De Adultos Mayores Diagnosticados	Can. Artículo Precio Total presuestado: \$0.00 ejecutado: \$0.00 diferencia: \$0.00	1 de febrero de 2020 29 de febrero de 2020	Finalizado	100%
6.13.113		1. Diagnostico de los adultos mayores	Actualización de la base de datos Del CONAPE.	-	Revisión y análisis de los diagnósticos de los adultos mayores.	Can. Artículo Precio Total presuestado: \$0.00 ejecutado: \$0.00 diferencia: \$0.00	1 de febrero de 2020 29 de febrero de 2020	Finalizado	100%
6.14	Coordinación	-	Coordinación			presuestado: \$0.00	1 de enero de 2020	normal	

## Evidencia 3.3 – Flexibilidad Laboral. Beneficio de Día Libre por Cumpleaños.

Recibidos - edominguez@conap | CONAPE: | POLITICA DIA LIBRE POR CUMPLEAÑOS

Archivo | C:/Users/PC%20ADMINISTRADOR/Desktop/ELAINE%20DOMINGUEZ/CAF/CAF%202020-%20PLAN-INFORME-EVIDENCIAS/POLITICA%20DIA%20LIBRE%20POR%20CUMPLEAÑOS.pdf

	Departamento de Recursos Humanos	PL-RRHH-001			
	POLITICA DIA LIBRE POR CUMPLEAÑOS	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>00</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Vigencia</td> <td>Febrero 2020</td> </tr> </table>	Versión:	00	Fecha de Vigencia
Versión:	00				
Fecha de Vigencia	Febrero 2020				
Preparado Por: Departamento de Recursos Humanos	Revisado Por: Dirección de Planificación y Desarrollo	Autorizado Por:			

**DESCRIPCIÓN:**

Los programas de flexibilidad laboral, suponen un conjunto de actividades no monetarias que permiten ampliar el margen de beneficios, y que impactan positivamente el clima laboral y la motivación de los servidores.

**Objetivo:** Otorgar a los servidores el beneficio de un día libre por motivo de su cumpleaños.

**POLÍTICA:**

- Cada servidor tendrá derecho a un (1) día libre por motivo de su cumpleaños.
- Si el día es feriado, o fin de semana, el servidor podrá solicitar el disfrute otro día, previo acuerdo con su supervisor.
- El disfrute del día libre expira a los 30 días pasado el día de cumpleaños.
- El servidor, previo acuerdo con su supervisor puede disfrutar este día dividido en dos tandas (jornada matutina o vespertina).
- Este día es intransferible a otro servidor.
- Es obligatorio hacer el registro en el sistema previamente.

Escribe aquí para buscar

12:08 p. m. 2/3/2020

Recibidos - edominguez@conap | CONAPE: | POLITICA DIA LIBRE POR CUMPLEAÑOS

Archivo | C:/Users/PC%20ADMINISTRADOR/Desktop/ELAINE%20DOMINGUEZ/CAF/CAF%202020-%20PLAN-INFORME-EVIDENCIAS/POLITICA%20DIA%20LIBRE%20POR%20CUMPLEAÑOS.pdf

POLITICA DIA LIBRE POR CUMPLEAÑOS.pdf 2 / 3

**I. Control de revisiones, cambios y firmas**

Revisión	Fecha	Capítulo		Descripción de la Revisión
		No.	Pág.	
00				
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FIRMA Y FECHA</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FIRMA Y FECHA</b>	
Lic. Getrudis Ferreyra Rossi Encargada del Departamento de Recursos Humanos	 25/02/2020	Lic. Jenny del Rosario Encargada de la Dirección de Planificación y Desarrollo	 25/02/2020	
<b>APROBADO POR:</b>	<b>FIRMA Y FECHA</b>			
Leda. Nathali Maria Directora Ejecutiva	 25/02/2020			

Escribe aquí para buscar

12:09 p. m. 2/3/2020

Esta es una copia controlada del Política de Flexibilidad Laboral (Día libre por Cumpleaños) elaborado por el Dpto. de Recursos Humanos.

El original de este documento queda resguardado en el Departamento de Recursos Humanos.

La distribución de las copias controladas de efectúa de la siguiente manera:

Copia No.	Dirección o Departamento
01	

## Evidencia 4.5- Certificación NORTIC A5

Link de acceso al portal de la OPTIC donde están todas las certificaciones del CONAPE:

<https://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/consejo-nacional-de-la-persona-envejeciente-conape>

Certificación NORTIC A5:2019 - CONAPE Recibidos x

Emmanuel Reyes Núñez <emmanuel.reyes@optic.gob.do>  
para mí, Luis ▾ mar, 1 dic 9:57 (hace 6 días) ☆ ↶ ⋮

Buenos días,

Después de un cordial saludo, le informo que el **Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)** ha demostrado el cumplimiento con los requerimientos establecidos en la **NORTIC A5:2019**, razón por la que extendemos unas emotivas felicitaciones a todo el equipo involucrado en el logro de esta **certificación** y por lo que, al mismo tiempo, hacemos de su conocimiento que en los próximos días se estará procediendo con la emisión del **sello digital** de certificación, el cual colocarán en su portal web como demostrativo del cumplimiento de los estándares establecidos en la normativa, así como la gestión de la impresión del **certificado físico**, el cual toma un tiempo un poco más largo, debido a los controles de calidad que son aplicados.

Es importante informar que el Sello Digital de Certificación será remitido próximamente a esta misma dirección de correo electrónico.

**Nota importante:** luego de la evaluación, quedaron algunas observaciones, o más bien, aclaraciones de lo que será solicitado en el proceso de recertificación aparte de los requisitos generales:

1. Para una recertificación, deben contar con información estadística de todos los servicios ofrecidos por el organismo.
2. Deben promocionar sus servicios a través de las redes sociales como mínimo de forma semanal. No deben confundir con hablar de las cosas que hacen o sus estadísticas. La promoción de los servicios debe hablar de las características de los servicios que brindan y la forma de obtenerlos. Para una recertificación se verificará que de forma semanal den publicidad a los servicios ofrecidos.
3. Para una recertificación, deben contar con un análisis de reducción de trámites actualizado.
4. Para una recertificación, deben contar con un plan de automatización de los servicios.
5. Para una recertificación, deben contar con un catálogo de servicios revisado y actualizado. Actualmente entregaron la primera versión, pero se espera que para la recertificación tenga las revisiones y actualizaciones de lugar.

Ante cualquier duda, con relación a estas informaciones, nos ponemos a la orden y reiteramos las felicitaciones al organismo por el presente logro.

 OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

 República Dominicana

Buscar... 

INICIO | MAPA DE SITIO | CONTACTO

 NORTIC | **NORMATIVAS** ▾ | EQUIPOS DE TRABAJO ▾ | **CERTIFICACIONES** ▾ | NOTICIAS | CONTACTOS

Está aquí: / Portada / Certificaciones / Registro de Certificaciones / Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)

### NORMAS SOBRE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - NORTIC

#### INSTITUCIONES CERTIFICADAS

Nombre o Sigla del organismo  Norma certificada  Avanzado

**BUSCAR**



Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE)

Promover y ejecutar políticas públicas; identificar, formular y establecer programas y proyectos orientados al logro del pleno respeto a los derechos que asisten al adulto mayor. El derecho a la educación, cultura y recreación, al bienestar, al empleo, a la salud, a vivienda, seguridad y respeto a su dignidad.

Certificaciones activas

#### DESCARGAS

- Normativas
- Guías de implementación
- Plantillas de páginas web
- Banco de imágenes

#### MULTIMEDIA

- Galería de Imágenes
- Entrenamientos
- Documentos

#### NOTICIAS

## Evidencia 5.1- Evaluación de Riesgos y Factores Críticos de Éxito en los Procesos

Master PEI CONAPE 05-02-20 [Modo de compatibilidad] - Word

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Párrafo Estilos Edición

**FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICATIVAS INTERNA**  
**CONAPE**

**MATRIZ DE DEFINICION DE LAS FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICATIVAS, EXTERNAS E INTERNAS**

Variables	Indicadores	Repercusiones en el CONAPE		Postura Estratégica de Respuestas (¿Qué deberíamos hacer?)	PRIORIDAD		
		Fuerzas Impulsoras Internas	Fuerzas Restrictivas Internas		A	B	C
<b>Prestación del Servicio</b>							
Cobertura del servicio	Porcentaje de cobertura	En la actualidad la cobertura en la prestación de servicio de la población adulta mayor en condición de pobreza es de un 68%	Hay un 32% no reciben los servicios de la institución.	Mantener, mejorar los servicios e implementar un plan de aumento de cobertura por año.		X	
Calidad del servicio	Porcentaje de satisfacción	En la actualidad la satisfacción del servicio está en un 85%	Existe un 15% de insatisfacción debido a la falta de Recursos económicos y Humanos, ya que la demanda es superior a los servicios que podemos cubrir	Solicitar aumento de presupuesto a la dirección General de Presupuesto	X		
Accesibilidad	Porcentaje de accesibilidad	En la Actualidad accesibilidad está en un 84%	Queda un 16% que no puede <u>accesar</u>	Crear otras vías de acceso a nuestros servicios para aquellos adultos mayores que no puede <u>accesar</u> a las herramientas que tenemos		X	
Pertinencia del servicio	Porcentaje de servicio que responde a los requerimientos del adulto mayor	Disponemos de un catálogo de servicios que fueron creados en base a las solicitudes de necesidades de los adultos mayores	Por la ausencia de presupuesto le damos preferencias a las emergencias	Solicitar aumento de presupuesto a la dirección General de Presupuesto	X		
<b>Planes y políticas:</b>							
Planes de trabajo	Porcentaje de implementación del plan estratégico	Se le da seguimiento sistematizado a través del POA de cada año	El Plan estratégico actual culmina en 2020	Crear un nuevo Plan estratégico	X		
	Porcentaje de implementación de planes operativos	Lineamientos Claro	Definir por área un encargado del POA, que no necesariamente sea el encargado del departamento	Tomar medidas con el no cumplimiento de las actividades del POA en las fechas en las que estaban programadas	X		
		El POA, esta sistematizado	No está enlazado el POA con sistema de tareas	crear una cultura organizacional en relación con el cumplimiento del poa en el tiempo establecido		X	

		Se ha ejecutado el POA en un 99%	Retrasos en la ejecución de las actividades, se hacen dentro del año, pero no siempre en las fechas establecidas	Crear incentivos a los departamentos cumplan con la meta de cerrar cada mes con el		X	
				POA en 100%			
<b>Desarrollo organizacional</b>							
<b>Proceso</b>	Porcentaje de procesos implementados.	Ha favorecido el manejo de las políticas y procedimientos institucionales	Falta de conocimiento de una parte del personal del manual de políticas y procedimientos institucionales	Promover el uso de los manuales institucionales	X		
	Porcentaje de procesos auditados.	El proceso se ha auditado resultando que el 90.20% de los empleados maneja las políticas y procedimientos	Se han producido cambios en la ejecución de los procesos, pero las áreas no han sometido los cambios a la dirección de planificación para poder	revisión y actualización de los Manuales de procedimientos	X		
<b>Estructura organizacional</b>	Porcentaje de actualización.	90% implementado	10% pendiente de ejecutar	Nombrar el personal necesario para completar la estructura		X	
	Porcentaje de implementación.	Existe una propuesta de Nuevo Organigrama	Resistencia del personal al cambio que supone la implementación de un nuevo organigrama, ya que sería en tercer organigrama del 2015 a la fecha.	Involucrar a todo el personal en la propuesta de este nuevo organigrama			X
<b>Comunicación interna</b>	Porcentaje del personal informado a tiempo de las actividades que los comprometen.	El 70% del personal está informado a tiempo de las actividades de la institución	30% del personal no responde a las convocatorias realizadas por la institución por la multiplicidad de actividades y urgencias de la organización	Establecer un protocolo para el cumplimiento	X		
<b>Gestión Humana</b>							
<b>Personal del CONAPE</b>	Cantidad del personal	Disponemos de un inventario de las necesidades de cada área	60% de la oficina principal no dispone del personal necesario para poder ejecutar el trabajo de sus áreas oportunamente	Iniciar proceso de depuración del personal en nómina, pensiones, cambios etc.	X		
	Porcentaje del personal acorde a los perfiles.	El personal conoce su trabajo y ejecuta según la información que se le ha instruido	No disponemos del manual de cargos definitivo	Actualizar el Manual de cargos	X		
	Porcentaje del personal que se capacita acorde a las necesidades de capacitación identificadas.	Cumplimiento del programa de capacitación está en un 100%	Ejecutar un programa de capacitación más especializado	Acuerdo con entidades de estudios superiores		X	
	Porcentaje de la capacitación con evaluación de impacto	Existen Acuerdos de desempeño que miden el desempeño del personal en el cumplimiento de los objetivos y metas	No se realiza de manera periódica las evaluaciones del impacto de la capacitación	Desarrollar insumos que permitan medir el impacto		X	

Doble clic para mostrar espacio en blanco

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15

<b>Carga de trabajo</b>	<b>Porcentaje del personal con sobredemanda de trabajo.</b>	<b>Disponibilidad de presupuesto para cubrir una parte del personal</b>	<b>No todas las áreas tienen el personal requerido</b>	<b>Identificar los perfiles de cargo, los que surgieron nuevos</b>	X			
<b>Imagen Institucional</b>								
<b>Conocimiento de la institución</b>	<b>Porcentaje de conocimiento del CONAPE por parte de la población.  Porcentaje de valoración positiva del público externo.</b>	<b>Cuatro años atrás el % de la población que conocía a CONAPE, era muy limitado, pero ahora por lo menos el 70% de la población adulta mayor conoce a CONAPE  Cobertura a nivel nacional y las redes sociales</b>	<b>No contamos con recursos económicos para hacer campañas publicitarias  Falta de conocimiento de la población sobre la importancia de este tema</b>	<b>Destinar recursos económicos en la cuenta presupuestaria de publicidad y propaganda y con ello hacer un trabajo de dar a crear campañas de sensibilización</b>		X		
<b>Gestión y Liderazgo:</b>								
<b>Personal con mando</b>	<b>Porcentaje del personal con habilidades gerenciales y técnicas.</b>	<b>Un 80% del personal de Mando (Incluyendo las Divisiones y Secciones)</b>	<b>supervisar el trabajo constantemente</b>	<b>Revisar el perfil del 20% restante y desarrollar actividades formativas gerenciales</b>	X			
<b>Condiciones de trabajo.</b>	<b>Porcentaje de las unidades de trabajo que cuentan con los espacios físico-requeridos,</b>	<b>Actualmente nos encontramos desarrollando trabajo de remodelación de la infraestructura</b>	<b>Espacios limitados</b>	<b>Incluir en las próximas remodelaciones</b>				
	<b>Porcentaje de las unidades que cuenta con el equipamiento requerido.</b>							
	<b>Porcentaje de espacio de parqueo</b>		<b>Diseño de parqueos</b>					
	<b>Disponibilidad de agua potable</b>		<b>Evaluar el sistema de agua</b>					
<b>Sostenibilidad Financiera</b>								
<b>Ejecución presupuestaria</b>	<b>Porcentaje de ejecución</b>	<b>Se ha ejecutado el 100% del presupuesto de unos 670 millones</b>	<b>La demanda supera el presupuesto</b>	<b>Negociar la asignación del presupuesto sobre la base de estudios que demuestren el déficit</b>	X			

## Evidencia 5.2- Brochures informativos

10:26

🔇 🔊 📶 85%

← Posts



conaperd



82 likes

conaperd El director ejecutivo, doctor José García Ramírez recibió este miércoles en su despacho, una comisión de la directiva de la Asociación de Profesores Retirados y Jubilados de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (APREJUASD), en la cual aprovechó para entregarle ejemplares de la Ley 352-98, órgano rector de la institución.





conaperd



102 likes

conaperd El director ejecutivo, doctor José García Ramírez visitó a la alcaldesa de Santo Domingo, @carolinamejiagomez en el Palacio Consistorial, para entregarle la Ley 352-98 sobre Protección a la Persona Envejeciente.

El objetivo de la entrega, es que todos los ayuntamientos conozcan la Ley 352-98, la discutan y la promuevan.

#ConapeRD #Ley352-98 #AdultoMayor

View all 6 comments





conaperd



55 likes

**conaperd** Los adultos mayores de la República Dominicana están protegidos, por la ley 352-98, pero la mayor parte de la población no conoce y por ello no se aplica en su justa dimensión. Por eso todos los actores envueltos en este instrumento legal, deberán contribuir para lograr que “nuestros envejecientes reciban lo que les corresponde, afirmó el doctor José García, director ejecutivo del #Conape durante su participación en el programa @revistatele15 que se transmite por Digital 15.

Los derechos de los envejecientes no se hipotecan con la edad, al contrario, se hacen más necesarios por los cambios físicos y sociales que se hacen presentes en los adultos mayores con el paso de los años, por ello el empeño en que estos disfruten de todas las ventajas que les confiere la ley.

Una propuesta en la que el Conape trabaja es la provisión de



## Evidencia 6.1- Brochures servicios



conaperd



65 likes

conaperd Como forma de dar a conocer el instrumento jurídico del Conape, el director ejecutivo doctor José García Ramírez, da inició a un amplio recorrido para entregar la Ley 352-98, en las Gobernaciones, siendo la de la Provincia de Santo Domingo, la primera.

En esta oportunidad el Director intercambió ideas con la Gobernadora, doctora Julia Drullard, para mejorar la calidad de vida de los envejecientes de la provincia, al tiempo que mostró el contenido de la Ley, donde se destacan los derechos y beneficios que poseen los adultos mayores.

#ConapeRD #AdultoMayor #Ley352-98 #estamoscambiando

[View all 3 comments](#)

September 23 · See Translation





conaperd



45 likes

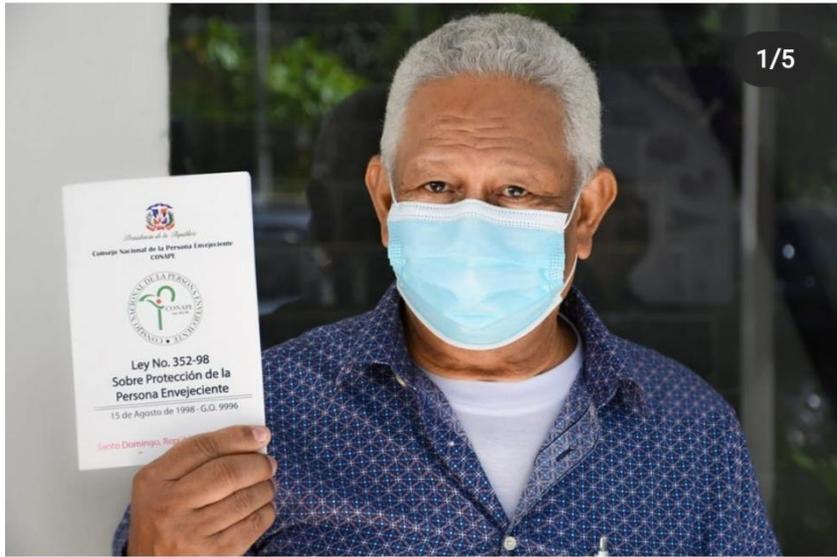
**conaperd** El director ejecutivo de Conape, Dr. José García Ramírez visitó este viernes la provincia Hermanas Mirabal, donde llevó la Ley 352-98 que rige el sector de los adultos mayores en la República Dominicana.

Durante la visita García Ramírez escuchó las necesidades que presentan los asilos del municipio de Salcedo, a quienes donó insumos, medicamentos, proteínas, bastones, andadores y una silla de rueda.





conaperd



63 likes

conaperd !Buenos días!

Seguimos promoviendo la Ley 352-98 sobre Protección de la Persona Envejeciente en todos los lugares del país, a fin de facilitarles a las autoridades y la sociedad, los deberes y derechos que les corresponden a los envejecientes.

Nuestra gestión garantiza el cumplimiento del instrumento jurídico que ampara a todos los adultos mayores.

#ConapeRD #Envejeciente #Ley35298 #EstamosCambiando #JuegaPalEquipo

View all 4 comments

October 26 • See Translation



**Evidencia 6.2- Resectura de encuesta aplicada en servicio al cliente para medir la satisfacción del servicio brindado.**



**Consejo Nacional de la Persona  
Envejeciente**

Dirección de planificación y desarrollo

Propuesta de reestructuración de encuestas de satisfacción respecto a los servicios del  
CONAPE

Diciembre 2020

**Introducción:**

En vista de que luego de evaluar el proceso para conocer la opinión de los visitantes a la institución, se hace oportuno modificar las preguntas aplicadas por el departamento de servicio al cliente tomando en cuenta los criterios de Puntualidad en la entrega del servicio. Fidelidad en el cumplimiento de los compromisos. Contar con personal cualificado para la prestación del servicio. Gentileza y buen trato en la prestación del servicio.



**Consejo Nacional de la Persona  
Envejeciente**

**Encuesta de Satisfacción de Calidad los Servicios Brindados**

1. En general, ¿qué tan satisfecho/a o insatisfecho/a está con la calidad del servicio recibido en CONAPE?

- Muy satisfecho/a  Algo insatisfecho/a  
 Algo satisfecho/a  Muy insatisfecho/a  
 Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a

2. ¿Cómo fue el servicio recibido por el personal del departamento visitado, conforme al propósito de su visita?

- Excelente  No tan bueno  
 Muy bueno  Nada bueno  
 Bueno  Pésimo

3. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio recibido, tomando en cuenta su solicitud?

- Muy alta calidad  Baja calidad  
 Alta calidad  Muy baja calidad  
 Ni alta ni baja calidad

4. En general, ¿cuál fue el tiempo de espera para que se atendiera tu solicitud?

- 1 a 10 minutos  
 10 a 20 minutos  
 21 a 35 minutos  
 36 a 45 minutos  
 Más de 45 minutos  
 Nunca fue atendida

5. ¿Tienes algún otro comentario, pregunta o inquietud?

## Evidencia 7.1- Programa de Reconocimiento a los Empleados.

Recibidos - edominguez@conape: x CONAPE: x POLITICA RECONOCIMIENTO EM: x +

Archivo | C:/Users/PC%20ADMINISTRADOR/Desktop/ELAINE%20DOMINGUEZ/CAF/CAF/CAF%202020-%20PLAN-INFORME-EVIDENCIAS/POLITICA%20RECONOCIMIENTO%20EMPLEADOS.pdf

	Departamento de Recursos Humanos	PL-RRHH-001	
	POLITICA RECONOCIMIENTO A EMPLEADOS	Versión: 00	Fecha de Vigencia: Febrero 2020
Preparado Por: Departamento de Recursos Humanos	Revisado Por: Dirección de Planificación y Desarrollo	Autorizado Por:	

**DESCRIPCIÓN:**

Los programas de reconocimiento, premian las acciones destacables y constantes en el ámbito laboral. Refuerzan a través de la valoración las conductas deseables para lograr los objetivos institucionales, motivan la permanencia y favorecen la competencia sana.

**Objetivo:** Destacar el desempeño excepcional de los servidores de la Institución, considerando las acciones medibles, así como los aspectos conductuales relevantes, enmarcados en las categorías determinadas.

**POLÍTICA:**

- Se reconocerán las unidades con una media de cumplimiento del indicador de gestión de un 85% en adelante.
- Se reconocerán a los servidores en criterios como Tiempo en servicio; considerando el incremento de cinco años (5, 10, 15); rendimiento excepcional, calidad en el servicio, otros criterios.
- Los servidores propuestos, deberán cumplir con todas las categorías evaluables con no menos de 85 puntos.
- El periodo de evaluación considerado es de enero a octubre de cada año.

1:02 p. m. 2/3/2020

EScribe aquí para buscar

Recibidos - edominguez@conape: x CONAPE: x POLITICA RECONOCIMIENTO EM: x +

Archivo | C:/Users/PC%20ADMINISTRADOR/Desktop/ELAINE%20DOMINGUEZ/CAF/CAF/CAF%202020-%20PLAN-INFORME-EVIDENCIAS/POLITICA%20RECONOCIMIENTO%20EMPLEADOS.pdf

POLITICA RECONOCIMIENTO EMPLEADOS.pdf 1 / 3

- Se establecerán encuestas generales para conocer la percepción de los servidores.
- Deberá existir un comité que evalúe y analice las nominaciones del personal destacado de cada área.
- La actividad de reconocimiento, se efectuara el segundo viernes del mes de noviembre de cada año.

Recibidos - edominguez@conape: x CONAPE: x POLITICA RECONOCIMIENTO EM: x +

Archivo | C:/Users/PC%20ADMINISTRADOR/Desktop/ELAINE%20DOMINGUEZ/CAF/CAF/CAF%202020-%20PLAN-INFORME-EVIDENCIAS/POLITICA%20RECONOCIMIENTO%20EMPLEADOS.pdf

**1. Control de revisiones, cambios y firmas**

Revisión	Fecha	Capítulo		Descripción de la Revisión
		No.	Pág.	
00				
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FIRMA Y FECHA</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FIRMA Y FECHA</b>	
Lic. Getrudis Ferreyra Rossi Encargada del Departamento de Recursos Humanos	 25/02/2020	Lic. Jenny del Rosario Encargada de la Dirección de Planificación y Desarrollo	 25/02/2020	
<b>APROBADO POR:</b>	<b>FIRMA Y FECHA</b>			
Leda. Nathali María Directora Ejecutiva				

**I. Distribución y control de copias:**

Esta es una copia controlada de la Política de Reconocimiento a los Servidores elaborado por el Dpto. de Recursos Humanos.

El original de este documento queda resguardado en el Departamento de Recursos Humanos.

La distribución de las copias controladas de efectúa de la siguiente manera:

Copia No.	Dirección o Departamento
01	

## Evidencia Sub criterio 8.2; Política de manejo de desechos sólidos.

	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	<b>PL-DPD-002</b>	
	POLITICA DE DESECHOS	Versión: 00	Fecha de Vigencia
Preparado Por: <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Revisado Por: <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Autorizado Por: <b>Dirección Ejecutiva</b>	

### Descripción:

El manejo de desechos es una responsabilidad tanto institucional como humana, sabiendo que la generación de los residuos es inherente a todas las actividades humanas el CONAPE ha creado una política de desechos que sirva como base para la correcta acumulación, retiro, transporte y la disposición final de la misma, de manera que permita cumplir con la Ley 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Ley General de Salud 42-01.

### Objetivo General:

El objetivo fundamental de esta política es lograr una gestión integral de los residuos sólidos en la institución, al tiempo que se estandariza, el proceso de acumulación, retiro, transporte y disposición final de los mismos.

### Objetivos Específicos:

- Promover la disminución en la generación de residuos sólidos.
- Incentivar la recuperación y el reciclaje.
- Incentivar la separación de residuos.
- Recolección y transporte
- Estaciones de transferencia, acopio (recuperar, reusar, reciclaje).

### POLÍTICA:

1. Los desechos sólidos deberán ser recolectados diariamente, y en un mismo horario, de manera que al momento de retirarlo de la institución la misma quede sin zafacones pendientes de desechar.
2. Todo desecho recolectado dentro de la funcionalidad institucional, deberá ser clasificado, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 108 de la Ley 64-00.

	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	<b>PL-DPD-002</b>				
	POLITICA DE DESECHOS	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>00</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Vigencia</td> <td></td> </tr> </table>	Versión:	00	Fecha de Vigencia	
Versión:	00					
Fecha de Vigencia						
Preparado Por: <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Revisado Por: <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Autorizado Por: <b>Dirección Ejecutiva</b>				

3. Evitar el uso de material descartable tal como cubiertos, vasos y botellas de plástico. Es mejor utilizar vasos y tazas de vidrio o loza.

4. Relativo al uso de material gastable:

- Reducir al máximo el uso del papel.
- Archivar la información en forma digital.
- Hacer el mínimo de copias en papel.
- Corregir los documentos que no sean definitivos en pantalla y/o guardar como borradores en la PC; para ahorrar tinta y papel.
- Usar las dos caras del papel y, si es posible, hacer reducciones de los originales para disminuir el uso del recurso antes de reciclarlo.
- En la medida de lo posible, moderar el uso de la impresora.

5. La clasificación de los desechos es de la siguiente manera:

- A. Papel, cartón
- B. Plásticos, latas,
- C. Residuos Orgánicos

6. Una vez clasificado, los desechos deberán ser colocados en zafacones, que a su vez estarán identificados con diferentes colores. Los colores serán destinados de la siguiente manera:

- A. Color verde, para desechos como papel y cartón.
- B. Color amarillo, para plásticos y latas
- C. Color rojo, para los restos de comida

	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	<b>PL-DPD-002</b>	
	POLITICA DE DESECHOS	Versión: 00	Fecha de Vigencia
Preparado Por: <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Revisado Por: <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Autorizado Por: <b>Dirección Ejecutiva</b>	

7. Los zafacones estarán en un lugar destinado por la persona responsable de darle cumplimiento a esta política, teniendo en cuenta la salud de los empleados y la no obstrucción de espacios.
8. El despacho de los desechos sólidos a su disposición final se realizará vía los camiones del ayuntamiento y / o en las camionetas de la institución. Se tiene un programa para medir la cantidad de desechos sólidos que la institución genera, con miras a contratar una empresa recicladora, quienes en retoran una cuota a las instituciones.
9. Sera responsabilidad del Departamento Administrativo asignar un servidor público que le dará continuidad al proceso de los desechos sólidos y de la correcta aplicación de esta política.

#### 6. Control de revisiones y aprobación

Revisión	Fecha	Capítulo		Descripción de la Revisión	
		No.	Pág.		
00	11/12/2020			Creación de la política	
ELABORADO POR:		FIRMA Y FECHA		REVISADO POR:	FIRMA Y FECHA
<b>Elaine Domínguez</b> <i>Analista de la Dirección de Planificación y Desarrollo</i>				<b>Jenny del Rosario</b> <i>Dir. Planificación y Desarrollo</i>	

	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	<b>PL-DPD-002</b>			
	POLITICA DE DESECHOS	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>00</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Vigencia</td> <td></td> </tr> </table>	Versión:	00	Fecha de Vigencia
Versión:	00				
Fecha de Vigencia					
Preparado Por: <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Revisado Por: <b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Autorizado Por: <b>Dirección Ejecutiva</b>			

<b>REVISADO POR:</b>	<b>FIRMA Y FECHA</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>FIRMA Y FECHA</b>
<b>Lic. Juan Sierra</b> <i>Asesor Financiero</i>		<b>Dr. José García</b> <b>Ramírez</b> <i>Director Ejecutivo</i>	

**7. Distribución y control de copias:**

Esta es una copia controlada del protocolo de adquisición y distribución de combustible, elaborado por el Dirección de Planificación y Desarrollo del CONAPE, quien resguarda el original.

La distribución de las copias controladas de efectúa de la siguiente manera:

<b>Copia Impresa</b> <b>No.</b>	<b>Copia Digital</b> <b>No.</b>	<b>Dirección o Departamento</b>
01	01	Todas las áreas