



CONSEJO NACIONAL DE LA PERSONA ENVEJECIENTE CONAPE

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador (a)
Anny Arlene Núñez
Encargada Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Evaluador (es)
Comité de Calidad SISMAP

Ciudad
Santo Domingo, D.N.
Agosto 2021

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

El Consejo Nacional de la Persona Envejeciente CONAPE, en cumplimiento o con el Decreto No. 211-10, el cual declara de carácter obligatorio la aplicación del modelo CAF (Common Assesment Framework), ha realizado el autodiagnóstico correspondiente al 2021, acompañado de los representantes del comité de calidad institucional y con el apoyo de los directivos de las áreas involucradas, Este ejercicio se ha llevado a cabo a través de una serie de jornadas de trabajo, utilizando una metodología participativa. En este orden, hemos empleado la Guía CAF, identificando los puntos fuertes en cada uno de sus 9 criterios, así como la determinación de las áreas de mejora, para la posterior aplicación de acciones que eleven los niveles de calidad de nuestros procesos y de los resultados proyectados.

Plan de Mejora Institucional El Plan de Mejora Institucional es uno de los subindicadores del SISMAP. Para dar respuesta a lo anterior, se requiere la elaboración de dos informes, uno que contemple la ejecución de al menos el 50% de las acciones propuestas, para un valor de 80% en el SISMAP, y otro que contemple un 85%, para un valor de un 100% en dicho Sistema. A partir de la autoevaluación CAF de noviembre 2020 se elaboró el Plan de Mejora 2021. El primer informe sobre el avance del citado plan a julio 2021, cuenta con un cumplimiento de un 70%. Para el segundo informe de avance, la institución tiene como objetivo superar el 85% de cumplimiento del plan.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

Garantizar los derechos fundamentales de los Adultos Mayores a través de la implementación de políticas públicas integrales.

I.1.2 VISIÓN

Ser una institución modelo en gestión con calidad, que a través de sus programas garantice la integración activa, productiva y participativa de los adultos mayores en la sociedad.

I.1.6 SERVICIOS

Los principales servicios del MEPyD se componen de los siguientes:

- Servicios Legales
- Gestión de Acogida
- Gestión de Educación, Cultura y Recreación
- Gestión de Salud
- Gestión Económica
- Gestión Social

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

Los ejes estratégicos del plan estratégico 2021-2024 han sido definidos tomando en consideración el contexto socioeconómico y la direccionalidad de las políticas actuales. De igual modo, están fundamentados en el fortalecimiento de la cadena de valor público institucional. Los ejes y objetivos estratégicos son los siguientes:

Síntesis del Plan Estratégico Institucional		
ITEM	Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos
I	Desarrollo integral y bienestar del adulto mayor	Garantizar una población adulta mayor activa, productiva, participativa y protegida
II	Rectoría y regulación del Sistema de protección del adulto mayor.	Asegurar la calidad para la prestación de Servicios a los adultos mayores.
III	Fortalecimiento Institucional	Desarrollar un modelo institucional innovador, con una gestión efectiva y de calidad

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Las siguientes son algunas de las principales fortalezas identificadas y logradas durante el 2021:

- La formulación del plan estratégico 2021-2024, alineado a las políticas priorizadas y el Plan de Gobierno.
- Implementación de 2 ejes transversales para impulsar la Estrategia Nacional de Desarrollo (#END) y 4 Objetivos de Desarrollo Sostenible (#ODS), en consonancia con el enfoque del Plan de Gobierno.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

Criterio No.1 Liderazgo

Sub-criterio 1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

- 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.
- 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.
- 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.
- Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.
- Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, eEFQM o la Norma ISO 9001.

Sub-criterio 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

- Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.
- Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

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

- Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legal, socio-culturales, medioambiental, económico, tecnológico, demográfico entre otros.
- Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.

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

- 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.
- Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.

2.1.3 PERSONAS

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

- 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).
- 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.
- 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.

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

- Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.

- 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.
- 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.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

Sub-criterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

- Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).
- Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchmarking y el benchmarking.
- 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.

Sub-criterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

- 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).

2.1.5 PROCESOS

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

- Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).
- Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.
- 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).

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Sub-criterio 6.1. Mediciones de la percepción

- Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
- Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).

Sub-criterio 6.2. Mediciones de resultados.

- 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.
- Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.
- Disponibilidad y precisión de la información

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Sub-criterio 7.1. Mediciones de la percepción.

- Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.
- Mecanismos de consulta y dialogo.
- La responsabilidad social de la organización.
- Motivación y empoderamiento.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Sub-criterio 8.1. Mediciones de percepción.

- Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de losciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación dedesventaja, actividades culturales abiertas al público.
- Reputación de la organización, (por ejemplo, comoempleadora o contribuyente a la sociedad local o global).

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Sub-criterio 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

- Nivel de calidad de los servicios o productosfacilitados en cuanto a estándares y regulaciones.

- Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.

Sub-criterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

- Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.
- Resultados de benchmarking (análisis comparativo).

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Para CONAPE desde el comité de calidad al concluir este proceso de evaluación, como parte de las lecciones aprendidas en la Gestión de la Calidad (Modelo CAF), podemos concluir que, a pesar del cambio de gestión, visión estratégica y nuevo personal, el proceso no se detuvo, pudiendo evidenciar la continuidad e institucionalización del mismo.

El Comité de Calidad institucional fue actualizado e integrado en el proceso de análisis de las actividades para completar y dar seguimiento al plan de mejoras institucional. Hemos evidenciado que se requiere continuar con el fortalecimiento de la vinculación de las diferentes áreas a los compromisos de calidad (CAF), y considerar la posibilidad de encaminar la institución hacia otras normas que nos permitan mejorar la calidad y el desempeño tales como: Norma ISO-9001-2015, ISO 37001 e ISO 19600), buscando la obtención de resultados cada vez más efectivos.

Durante este proceso de autoevaluación institucional nuestra institución afianza su compromiso con el fortalecimiento institucional, con el desarrollo de las competencias del personal, con la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes/ciudadanos y demás partes interesadas, así como, con la mejora y simplificación de los procesos claves, estratégicos y de soportes ejecutados en la institución.

Destacamos, el esfuerzo del equipo multidisciplinario, al igual que de los directivos y servidores públicos involucrados, para el fiel cumplimiento de las acciones formuladas en los planes de acción presentados.

El CONAPE se compromete a desarrollar un plan de mejora que busque dar continuidad a las actividades que realiza la organización e incluir aquellos que serán de provecho para el desarrollo organizacional que se tiene establecido en la filosofía institucional.

4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.