

Consejo Nacional de la Persona Envejeciente

CONAPE

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	Subcriterio 1.2.5 Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	No se cuenta con certificaciones en gestión de la Calidad.	Tratar de conseguir la certificación	Lograr la Certificación	Completar los procesos y procedimiento,	Enero	Diciembre	Recursos Financieros	Cantidad de actividades realizadas	Calidad y Desarrollo organizacional	
2	1	1.2.7 Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	No se cuenta con una política o protocolo, que aseguren las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	obtener las políticas y los procedimientos adecuados a cada proceso	Lograr obtener en la mayoría de las áreas los protocolos políticos para el desarrollo de los procesos	Elaborar las políticas y procedimiento	Febrero	Abril	Recursos Humanos	Cantidad de actividades realizadas	Calidad y Desarrollo organizacional	
3	1	1.4.1 Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	No se cuenta con un manual de monitoreo y seguimiento de cómo identificar las necesidades de los diferentes grupos de interés.	Socialización y reuniones bilaterales con los sectores y representantes vinculados	Conocer las demandas de los sectores que trabajan con adultos mayores	Reuniones para apertura a diálogo	Abril	Diciembre	Recursos Humanos	Cantidad de actividades realizadas	Recursos Humanos	
4	2	2.4.5 Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	No se evidencia un mecanismo para asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Analizar el plan de compras a los fines de ajustar la ejecución en las cuentas programadas	Ajustar el plan de compras para que se pueda ejecutar según planificación	Reuniones con los departamentos relacionados a los fines de tener mejor compenetración con la planificación	Marzo	Abril	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos	Cantidad de actividades realizadas	Dir. Administrativa y Financiera	

5	3	3.1 2 Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	No se cuenta con un manual de cargos por competencias actualizado.	Diseñar Matriz de la Gestión de los Recursos Humanos por competencias	Diseñar matriz de Gestión de los Recursos Humanos basado en competencias	Realizar jornadas de trabajo para diseñar la Matriz de Gestión de los Recursos Humanos por Competencias	Junio	Diciembre	Recursos Humanos	Cantidad de actividades realizadas	Recursos Humanos	
6	3	3.1 5 Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	No hay seguimiento al desarrollo de la carrera profesional basada en el criterio de mérito con la realización de promociones y/o ascensos, tomando en cuenta el rendimiento y las evaluaciones de desempeño	Diseñar e implementar la política y procedimiento para el desarrollo de la carrera profesional	Diseñar una política y procedimiento para el desarrollo de la carrera profesional	Realizar mesas de trabajo para Diseñar e implementar la política y procedimiento para el desarrollo de la carrera profesional	Junio	diciembre	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financiero	Cantidad de actividades realizadas	RRHH y Dirección de Planificación y Desarrollo	
7	3	3.1 7 Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	No se dispone de una política de género	Diseñar política y procedimiento para una gestión eficaz de los recursos humanos	Diseñar una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización	Realizar propuesta para la política con los actores principales para diseñar líneas de acción	Agosto	Diciembre	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financiero	Cantidad de actividades realizadas	RRHH y Dirección de Planificación y Desarrollo	
8	3	3.2 6 Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	No contamos con la política y procedimiento para la movilidad interna a fin de poder mantener un buen clima laboral.	Implementar procedimiento que permita cuantificar los recursos humanos y sus capacidades a fin de promover la movilidad interna y externa	Potenciar los recursos de la institución y el rendimiento del personal en las áreas	Reuniones con la Dirección Ejecutiva, de Planificación y Desarrollo para indentificar los parámetros, a fines de promover la movilidad interna y externa.	Julio	Diciembre	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financiero	Cantidad de actividades realizadas	RRHH, Dirección Ejecutiva y Dirección de Planificación y Desarrollo	
9	3	3.2 8 Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	La Institución no cuenta con una planificación de las actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Realizar un plan de acción	Desarrollar en los servidores técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Reuniones trabajo	Junio	Diciembre	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financiero	Cantidad de actividades realizadas	RRHH, Dirección Ejecutiva, Dirección de Planificación y Desarrollo, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	

10	3	3.2 9 Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	No contamos con la política y procedimiento para medir el impacto de las capacitaciones. No contamos con la Política de Gestión del Conocimiento.	Diseñar una herramienta para medir el impacto de las capacitaciones y su aplicación a la institución	Diseñar una herramienta para medir el impacto en las capacitaciones y el monitoreo del costo beneficio para la institución	Reuniones de trabajo para diseñar la estrategia de medición de los programas formativos	Septiembre	Diciembre	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financiero	Cantidad de actividades realizadas	RRHH, Dirección Ejecutiva y Dirección de Planificación y Desarrollo	
11	3	3.3 8 Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	No se cuenta con una política para apoyar a los empleados con discapacidades o desfavorecidos.	Establecer acciones para apoyar a los empleados desfavorecidos o con discapacidad	Establecer una estrategia apoyar al personal desfavorecido o con discapacidad	Reuniones para establecer los criterios de apoyo al personal desfavorecido o con discapacidad	Marzo	Diciembre	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financiero	Cantidad de actividades realizadas	RRHH, Dirección de Planificación y Desarrollo y todas las áreas o departamentos	
12	3	3.3 9 Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	No se cuenta con un programa o plan de recompensa o beneficios.	Identificar acciones para la creación del plan de recompensas y apoyo a las actividades de integración	Promover una cultura de integración, compensación y apoyo a las personas	Reuniones de trabajo con las áreas vinculantes	Abril	Diciembre	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financiero	Cantidad de actividades realizadas	RRHH, Dirección de Planificación y Desarrollo	
13	4	4.1 5 Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	No se cuenta con el procedimiento para la socialización y difusión de los resultados y la implementación de la encuesta del clima organizacional.	Diseñar el procedimiento para dar continuidad a los resultados de la encuesta de clima organizacional y medir su impacto a la hora de la implementación	Diseñar un procedimiento para la realización de encuestas sobre la guía laboral	Reuniones de trabajo para desarrollar una herramienta de apoyo	Febrero	Diciembre	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financiero	Cantidad de actividades realizadas	RRHH, Dirección de Planificación y Desarrollo	
14	4	4.1 9 Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	No se dispone una política para recompensar a los servidores, del mismo modo, no se cuenta con un plan de acción para reforzar actividades sociales, deportivas y fomentar el bienestar de las personas	Crear una herramienta de medición del conocimiento de la organización	Diseñar el protocolo para el monitoreo de información de la organización	Sesiones de trabajo para diseñar la herramienta	Febrero	Diciembre	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financiero	Cantidad de actividades realizadas	RRHH, Departamento de Tecnología	

15	4	4.2 4 Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo, el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	No se cuenta con un protocolo para implementar normativas de control de calidad de nuestros servicios.	Identificar las acciones que apoyen el diseño de una política y procedimiento y procedimiento para la diversidad y gestión de género	Abrir el diálogo con miras a diseñar política de género	Realizar reuniones internas y establecer contacto con otras instituciones para conocer su acciones en materia de diversidad y género	junio	enero	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financiero	Cantidad de actividades realizadas	RRHH	
16	4	4.4 5 Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Realizar las políticas y procedimientos para las capacitaciones.	Crear una herramienta de medición del conocimiento de la organización	Diseñar el protocolo para el monitoreo de información de la organización	Sesiones de trabajo para diseñar la herramienta	Enero	Septiembre	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financiero	Cantidad de actividades realizadas	Dirección Administrativo Financiero, División de Compras, Comisión para la selección del reconocimiento al personal y las áreas.	
17	4	4.5 7 Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	Debemos crear una política de mejora ambiental con los residuos (ver alguna empresa que los rellene o alguna idea parecida)	Concientizar la importancia del impacto socioeconómico	Crear conciencia del impacto socioeconómico	Crear las políticas y generar alianzas con instituciones que promuevan la mejoras,	Enero	Diciembre	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financiero	Cantidad de actividades realizadas	Tecnología de la información	
18	5	5.1 7 Establecer indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	Conclusión e implementación de la Carta Compromiso en coordinación con el Órgano Rector.	Obtener la validación de la carta compromiso	Obtener la información de los usuarios para mejorar	obtener la carta compromiso implementada	Junio	Noviembre	Computadora, sesiones de trabajo	Cantidad de actividades realizadas	Dirección Ejecutiva, RRHH, Dirección de Planificación y Desarrollo.	
19	6	6.1.2.3 Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	El CONAPE no cuenta con una medición con los parámetros de tiempo de entrega de los productos y servicios.	Lograr medir todos los parámetros tomando en cuenta el tiempo	Lograr tener una herramienta para la medición	Crear el procedimiento con los parámetros por los productos y servicios	Mayo	Junio	Computadora, sesiones de trabajo	Cantidad de actividades realizadas	Desarrollo Institucional y Calidad en al Gestion	

20	6	6.2.1.2 Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	A los fines de mejorar nuestros servicios necesitamos las herramientas necesarias, como son computadoras, un vehículo asignado al Depto. celulares (Flotas), tablets, y otros, a los fines de asistir de manera oportuna y de calidad a nuestros mayores que nos visitan, e instalar cubículos para mayor privacidad de los usuarios.	Cubrir la demanda de servicios a su totalidad	Tener las herramienta y el presupuesto disponible, para lograr servicios de calidad	Asginar presupuesto, revisar los procesos de compras, planificar con los departamentos sus necesidades	Marzo	Diciembre	Recursos tecnológicos, Recursos Humanos, Recursos Financieros	Cantidad de actividades realizadas	Division de Compras y Contrataciones	
21	6	6.2.1.4 Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	No se cuenta con carta compromiso al ciudadano.	obtener las políticas y los procedimientos adecuados a cada proceso	Lograr obtener en la mayoría de las areas los protocolos políticas para el desarrollo de los procesos	Elaborar las políticas y procedimiento	Mayo	Junio	Computadora, sesiones de trabajo	Cantidad de actividades realizadas	Desarrollo Institucional y Calidad en al Gestion	
22	7	7.1.4.1 Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	No contamos con un sistema de carrera como establece la Ley 41-08 y sus reglamentos de aplicación	Diseñar un plan para el desarrollo sistemático de la carrera y competencias	Identificar posibles recursos para el desarrollo de la carrera y competencias	Reuniones con las áreas vinculantes	Julio	febrero	Computadoras, proyector, internet	Cantidad de actividades realizadas	RRHH	
23	7	7.2.1.1 Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	La institución no cuenta con una política, procedimiento o sistema para establecer o medir la rotación del personal, absentismo, número de quejas entre otros	Diseñar una herramienta para medir el impacto de las capacitaciones y su aplicación a la institución	Construir la herramienta que permita medir la rotación del personal, absentismo, número de quejas entre otros.	Reuniones con las áreas vinculantes y analizar otros modelos implementados en otras instituciones.	Agosto	Diciembre	Computadoras, proyector, internet	Cantidad de actividades realizadas	RRHH, Dirección de Planificación y Desarrollo y todas las áreas o departamentos	
24	7	7.2.2.4 Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos..	No se dispone de una política de reconocimiento al personal y las áreas.	Socializar, difundir e implementar la política de reconocimiento al personal	Crear una herramienta que permita dar seguimiento a los resultados y otros criterios contemplados para el reconocimiento al personal y las áreas	Reuniones, correos para socializar e informes de implementación.	Enero	Septiembre	Computadoras, proyector, internet, medallas, placas de reconocimiento y otros insumos.	Cantidad de actividades realizadas	Dirección Administrativo Financiero, División de Compras, Comisión para la selección del reconocimiento al personal y las áreas.	

25	8	8.1 3 Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	No se evidencian acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventajas aparte de las realizadas a la población objetivo.	Realizar Jornadas de inclusión y actividades intergener que promuevan las diversidad de los adultos mayor	integrar las diversidades en la sociedad	Actividades Recreativa	Enero	Diciembre	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financieros	Cantidad de actividades realizadas	Dir. Desarrollo Integral y Protección al Adulto Mayor	
26	8	8.1 4 El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	No hay estudios respecto al impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad. Sin embargo hay acciones puntuales y programas que promueven el desarrollo de la comunidad, mas no han sido medidos.	Adquirir las capacidades	identificar el desarrollo económico de la población	Buscar el personal y las herramientas	Febrero	Diciembre	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financieros	Cantidad de actividades realizadas	Dir. Desarrollo Integral y Protección al Adulto Mayor	
27	8	8.2 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).	Se debe crear una política o procedimiento que promueva la contratación de empresas con perfil de responsabilidad social exigiendo normas de calidad vinculadas a la producción responsable.	Adquirir productos que aporte al medio ambiente	Proteger al medio ambiente	Incluir en la fichas técnicas de los productos a comprar por la institución, el cumplimiento de normas relativas a la protección medio ambiental en los casos que apliquen	Marzo	Diciembre	Recursos tecnológicos, Recursos Humanos, Recursos Financieros	Cantidad de actividades realizadas	Division de Compras y Contrataciones	
28	8	8.2 8 Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	No se han realizado mediciones.	Implementar la concientización de la responsabilidad social	Mejoría en el area medio ambiental, consumo energetico, y concientización de la responsabilidad social.	Levantamiento de la información en base a las quejas y sugerencias y en base a los resultados, presentar opciones las oportunidades de mejora en la institución, aplicación de formularios y de las mejoras	Febrero	Julio	Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Recursos Financieros	Cantidad de actividades realizadas	SSGG	
29	9	9.1.4 Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	No se ha medido el grado de cumplimiento de manera sistémica de los acuerdos suscritos de manera que se pueda llevar un mayor y mejor control del grado de cumplimiento de los acuerdos suscritos.	Solicitar al área de tecnología la creación de un sistema para medir el cumplimiento de los acuerdos.	Un sistema de seguimiento el cual pueda medir de manera electronica el grado de cumplimiento de los acuerdos.	Solicitar una reunión con el Enc. del Departamento Financiero para socializar la sistematización de este proceso. -Reunión con los coordinadores de los diferentes acuerdos para que estos puedan ir cargando los avaces que han presentado en el cumplimiento de los mismo al sistema una vez creados.	Abril	Octubre		Cantidad de actividades realizadas	Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	

30	9	9.1.7 Resultados de la implementación de reformas del sector público.	No se ha realizado una reforma al sector. Se ha propuesto la modificación de la ley 352-98.	Hacer cumplimiento Ley	Modificar la ley , para fines de garantizar esos derechos fundamentales del adulto mayor	Propuesta modificacion a la ley, ampliar las charla sobre la ley 352-98, Propuesta para reuniones con el sector privado	Febrero	Junio	Recursos Humanos , Recursos financiero , Recursos Tecnologicos	Cantidad de actividades realizadas	Juridico	
----	---	---	---	------------------------	--	---	---------	-------	--	------------------------------------	----------	--

