

DOCUMENTO EXTERNO
SGC-MAP



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CONSEJO NACIONAL DE LA PERSONA ENVEJECIENTE

FECHA:

SEPTIEMBRE 2022

DOCUMENTO EXTERNO
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo de 2021

DOCUMENTO EXTERNO
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Evaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>I) Se evidencia que el CONAPE ha Formulado y desarrollado su marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Taller para actualizar el Marco Estratégico Institucional2. Talleres para crear el Plan Estratégico Institucional 2020-20243. Talleres para elaborar el Plan Operativo Anual 2020-2021-20224. Agenda de Formulación del Plan Estratégico Institucional.5. Correo electrónico de convocatoria para el taller	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>6. Circular de solicitud de colaboración a todos los encargados para entrega oportuna de informaciones para el PEI 2021-2024.</p> <p>2) Se cuenta con un marco de valores alineados con la misión y visión de la institución que son: (Solidaridad, Transparencia, Equidad, Compromiso, Tolerancia).</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.conape.god.do 2. Plan Estratégico Institucional <p>3) Nuestra misión, la visión y los valores están alineados a las estrategias nacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Alineado al PNPSP ● Alineado a la END ● Alineado a los ODS <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.conape.god.do 2. Plan Estratégico Institucional 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguren el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>4) El CONAPE tiene la Misión, Visión y Valores en los carnets de todos los empleados de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto Carnets del personal 2. En los correos de todo el personal está colocada la Misión en la firma digital. <p>5) El CONAPE revisa periódicamente la misión, visión y valores para mantenerlos alineados a los objetivos de la institución a través del procesos de revisión que realiza la Dirección Ejecutiva.</p> <p>La nueva Misión y Visión institucional de CONAPE, está contemplado en el mismo periodo que el PEI (2021-2024)</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma virtual: www.conape.god.do 2. Plan Estratégico Institucional 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>6) El Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), cuenta con un Código de Ética Institucional y un Reglamento Ético y Disciplinario. Estos instrumentos de integridad ayudan a gestionar la prevención de los comportamientos no éticos por parte de los servidores públicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Código de Ética Institucional 2. Reglamento Ético y Disciplinario. 3. Socialización del Código <p>7) Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre los líderes-directivos y servidores, monitoreando y realizando reuniones con el personal e impartiendo charlas de comportamiento organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotografías de reuniones periódicas 2. Listado de participación y asistencia: <ul style="list-style-type: none"> ● Comportamiento Organizacional ● Virus de Actitudes 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>I) El Consejo Nacional de la Persona Envejeciente CONAPE, está en un proceso de transformación de la estructura organizativa y operativa para garantizar la seguridad del adulto mayor, se ha trabajado oportunamente en la actualización de manuales y procedimientos.</p> <p>La institución cuenta con un subsistema, llamado documentación interna en el cual reposan todos los manuales de procesos y funciones, al cual pueden acceder todos los empleados desde su usuario institucional.</p> <p>Evidencia: https://www.conape.gob.do/archivos_internos/index.cfm</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo</p>	<p>2) Los resultados cuantificables e indicadores de objetivos para cada una de las áreas de interés del CONAPE, están definidos en el POA, conforme las necesidades de los grupos de interés y alineados al PEI.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional 2020-2024 2. Plan Operativo Anual Institucional año 2022. <p>3) Dentro del PEI contamos con mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los Adultos mayores, inclusión, generando la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico Institucional <p>4) CONAPE cuenta con sistema de información, sistema de gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>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.</p>	<p>monitorear permanentemente las iniciativas e indicadores estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema integrado del CONAPE 2. Sistema de Gestión de Planificación 3. Sistema de Indicadores de Gestión 4. Manual de la metodología VAR 5. Procedimiento de Gestión de Riesgos 6. Matrices de la metodología VAR 7. Política de indicadores de gestión <p>5) Desde el 2018 el CONAPE trabaja con el autodiagnóstico CAF.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correo de convocatoria para realizar el autodiagnóstico institucional 2. Autodiagnóstico CAF año 2021 3. Plan Mejora Institucional 2022 	<p>5) No se cuenta con certificaciones en gestión de la Calidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e</p>	<p>6) El CONAPE cuenta con un plan de comunicaciones que contiene los procesos y</p>	

interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.

7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.

8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.

9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.

protocolos para el flujo de información permanente en la entidad y fuera de ella.

Evidencia:

I. Plan de Comunicación

8) El CONAPE cuenta con un plan de comunicaciones que contiene los procesos y protocolos para el flujo de información permanente en la entidad y fuera de ella.

Evidencia:

I- Plan de Comunicación

9) CONAPE tiene por compromiso institucional, respaldado por la implementación de la encuesta de clima organizacional, del cual se deriva el plan de mejora anual y periódicamente se emiten informes de avances con los resultados de la ejecución del plan.

7) 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.

Además, se han implementado y creado proyectos de innovación para la automatización de algunos servicios que presta la institución a los clientes externos e internos.

Evidencias:

1. Plan de Mejora Institucional, Informes de avances del Plan de Mejoras
2. Captura de los sistemas actualizados y creados
3. Minuta de reuniones Dpto. de Tecnología y Áreas sustantivas usuarios de los sistemas de atención al adulto mayor.

10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.

10) El CONAPE tiene un mecanismo de comunicación directa con sus servidores y grupos de interés relevante para dar a conocer las motivaciones, iniciativa y expectativa de las estrategias a implementar.

Evidencias:

1. Chat institucional
2. Chat de Directores y Encargados
3. Boletín diario CONAPE Informa
4. Email con las informaciones compartidas

DOCUMENTO EXTERNO
SGC-MAP

5. Captura con las informaciones emitidas en las redes sociales de la institución

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>	<p>1) La Dirección Ejecutiva del CONAPE, estimula la participación a través de la creación de comisiones de trabajo interdepartamentales para el logro de los objetivos planificados.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Circulares de la Dirección Ejecutiva 2. Acuerdos de desempeño 3. Fotos de reuniones y actividades <p>2) CONAPE cuenta con la actualización del código de ética, el cual fue modificado en mayo de 2022 donde los líderes inspiran una cultura de respeto, liderazgos impulsada por la</p>	
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>		
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación,</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>innovación y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Código de Ética Institucional, mayo 2022 <p>3) El CONAPE cuenta con un plan de comunicaciones que contiene los procesos y protocolos para el flujo de información permanente en la entidad y fuera de ella.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Comunicación 2. Circulares de la Dirección Ejecutiva 3. Correos de RRHH <p>4) La institución cuenta con el acompañamiento del Departamento de Recursos Humanos para la elaboración de las Evaluaciones de Desempeño de todo el personal, los acuerdos son monitoreados trimestralmente para garantizar el cumplimiento de las metas.</p> <p>Se desarrolló un sistema para automatizar la Evaluación de desempeño, a través de la cual</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias, se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>los supervisores y supervisados pueden monitorear el proceso y cumplimiento de las metas; así como la calificación obtenida.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planilla de acuerdos de desempeño 2. Captura del sistema de desempeño <p>5) Se encuentra establecida la delegación de autoridad y responsabilidades a través de una relación de suplencia temporal en caso de ausencia del encargado oficial del área.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Circular sobre relación de suplentes temporales. 2. Circulares de designaciones interinas <p>6) Se dispone de un Plan de Capacitación Anual, a través del cual se promueve la formación continua de los servidores y el desarrollo de sus competencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Capacitación Anual 2. Informe trimestral de Ejecución del plan de capacitación. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>7) CONAPE, está elaborando una política para reconocer y premiar el esfuerzo de los servidores de forma individual y el trabajo en equipo, premiando las áreas de forma conjunta.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de asistencia y minuta de reunión para preparar propuesta para la premiación del personal y las áreas. 2. Fotografías de las reuniones 	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>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.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>2) La MAE frecuentemente desarrolla y mantiene relaciones con autoridades políticas para fortalecer el accionar institucional a favor de los adultos mayores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos 2. Notas de prensa <p>3) Se realizan estudios de investigación social sobre el programa familias de cariño, basado en evidencias y se desarrollan propuestas para la incorporación de cuidadores; se participa en actividades interinstitucionales para la incorporación de las política relevantes en la población adulta mayor.</p>	<p>I- No se cuenta con un manual de monitoreo y seguimiento de cómo identificar las necesidades de los diferentes grupos de interés.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Evidencia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Propuesta de inclusión cuidadores en la seguridad social 2022 2. Estudio de impacto del programa familias de cariño 2022 3. Participación del CONAPE en comunidades de cuidado (Convenio; imágenes; informes de reunión intersectorial). <p>4) En CONAPE se realizan políticas públicas a favor de los adultos mayores.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PEI 2020-2024 (alineado al plan de gobierno, a los objetivos de desarrollo sostenible y al plan de desarrollo del gobierno) 2. Convenio con PNUD 	

5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).

5) El CONAPE cuenta con una Comisión Mixta de ASFL dispuesta por la Ley 122-05, donde se socializa y se realizan intercambios entre grupos de interés ASFL por medio de su representante y el CONAPE.

Evidencia:

1. Fragmento del reglamento no. 40-08 que habla sobre la creación y composición de las comisiones mixtas. Artículos 146, 147 y 148.
2. Resolución que incorpora la comisión mixta sectorial CONAPE
3. Relación de miembros que componen la comisión mixta del CONAPE

La MAE recibe a los diferentes grupos de interés para intercambiar visiones y escuchar las necesidades de estos. (MS)

Evidencia:

1. Fotos
2. Notas de prensa

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>6) El CONAPE imparte charlas a ASFL, pensionados, tanto en jornadas, como también en colaboración con instituciones del estado que realizan actividades de inclusión social.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizan actividades que consisten en capacitar y orientar a los adultos mayores sobre sus derechos, a través de charlas impartidas en instituciones públicas, privadas o círculos comunitarios. 2. Se realizan jornadas de inclusión social para beneficio de adultos mayores en situación de vulnerabilidad y pobreza extrema. 3. Se realizan actividades recreativas y que promueven el comportamiento saludable y la salud integral de los adultos mayores. 4. Hacemos constar que las realizaciones de estas actividades forman parte de nuestro POA institucional. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de gestión (Reporte de beneficiarios, Imágenes) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>7) CONAPE realiza campañas de concientización y sensibilización sobre temas que impactan a la población objetivo.</p> <p>Evidencia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Campaña en redes sociales sobre toma de conciencia del maltrato de los adultos mayores 2. Fotos Premiación del adulto mayor en el palacio. 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal,</p>	<p>1) En el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, cuenta con una Matriz de Análisis FODA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por</p>	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.conape.god.do 2. Plan Estratégico Institucional <p>2) En el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, cuenta con una Matriz de Análisis FODA.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.conape.god.do 2. Plan Estratégico Institucional <p>3) En el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, cuenta con una Matriz de Análisis FODA.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.conape.god.do 2. Plan Estratégico Institucional <p>4) En el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, cuenta con una Matriz de Análisis FODA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Evidencia: <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.conape.god.do 2. Plan Estratégico Institucional 	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	1) Nuestra misión está establecida en la Ley 352-98, es a largo plazo. Nuestra visión está programada para ejecutarse en 4 años 2021-2024 según el PEI. Los objetivos a corto plazo son ejecutados a través del Plan Operativo Anual de cada periodo. Evidencia: <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.conape.god.do 2. Plan Estratégico Institucional 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegurar la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>2) Nuestro PEI 2021-2024, está alineado a la política de Gobierno “Igualdad de género y el empoderamiento de la mujer y la no violencia de género”.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.conape.god.do 2. Plan Estratégico Institucional <p>3) Nuestro PEI 2021-2024, está alineado a la política de Gobierno “Igualdad de género y el empoderamiento de la mujer y la no violencia de género”.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.conape.god.do 2. Plan Estratégico Institucional <p>4) El CONAPE, se encuentra incluido en un programa de presupuesto protegido y orientado a resultados con reservas presupuestales y programadas incluyendo el año 2025.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.conape.god.do 2. Plan Estratégico Institucional 	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta 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) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la</p>	<p>1) Cada área es capacitada para elaborar el Plan Operativo Anual, y este debe alimentar la estrategia general, a corto plazo cada año.</p> <p>El Plan estratégico es evaluado Mensualmente y trimestralmente, para el monitoreo de sus ejecuciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.conape.god.do 2. Plan Estratégico Institucional <p>2) Las metas establecidas en el PEI 2021-2024, contempla en la columna 10 de la matriz del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>PEI los involucrados en cada meta y cada meta cuenta con un indicador de resultado o de impacto.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.conape.god.do 2. Plan Estratégico Institucional 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>3) El PEI, contempla los objetivos, las estrategias, los planes, las tareas y los resultados esperados para 2021-2024.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.conape.god.do 2. Plan Estratégico Institucional <p>4) Realizamos informes trimestrales al Plan Operativo Anual. Realizamos informe trimestral de los Resultados Estadísticos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.conape.gob.do 2. Estadísticas Institucionales 	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>N/A</p> <p>2) El CONAPE ha impulsado la creación de una Escuela para la formación en atención integral al adulto mayor.</p> <p>Evidencia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución del Consejo con informe de rendición Escuela de formación 2. Módulo de Cursos y Talleres del Sistema Digital del CONAPE. 3. Cronogramas de formación 4. Mallas formativas 5. Listados de participación <p>3) Se han implementado y creado proyectos de innovación para la automatización de algunos servicios que presta la institución a los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>clientes externos e internos y han sido comunicados y socializados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de los sistemas actualizados y creados 2. Minuta de reuniones Dpto. de Tecnología y Áreas sustantivas usuarios de los sistemas de atención al adulto mayor. 	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>4) Las áreas del CONAPE proponen sistemas de información para la gestión optimizada y digital de los datos.</p> <p>Evidencia</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Solicitud de mejoras al sistema digital CONAPE. Correos. 	<p>5) No se evidencia un mecanismo para asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>1) En CONAPE se toman en cuenta las necesidades actuales y futuras de Recursos Humanos, con la planificación Anual de Recursos humanos, donde se incluyen el diagnóstico actual, los cargos necesarios, el plan de capacitación.</p> <p>También se evidencia la detección de capacitación y desarrollo, a través del Plan de Capacitación Anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Planificación de Recursos Humanos del año 20222. Correo de detección de las necesidades.3. Plan de Capacitación Anual	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>2) Contamos con una política de procedimiento de reclutamiento y selección de personal por competencia, basada en el marco legal de la Ley 41-08, para seleccionar el personal idóneo que cumpla con el perfil para llevar a cabo los objetivos de la institución.</p> <p>Se evidencia la celebración de concursos públicos para los cargos de Técnico de Paralegal, Técnico de Contabilidad, Técnico Administrativo.</p> <p>La institución cuenta con una escala salarial actualizada, para estandarizar las remuneraciones acordes al perfil y funciones que desempeñan los servidores.</p> <p>Existen documentos que robustecen la política de recursos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política y Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal por Competencias 2. Actas de concursos 3. Escala Salarial Actualizada 	<p>2) No se cuenta con un manual de cargos por competencias actualizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La institución está regida por los principios fundamentales de la Ley 41-08 y ha cumplido con los procedimientos técnicos del reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal para ocupar cargos de Carrera en la Administración Pública, implementando la celebración de concursos públicos abiertos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Publicación de concursos 2. Actas de concursos 	
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>4) El proceso de selección de personal de CONAPE, se implementa basado en nuestra política y procedimiento de reclutamiento y selección de personal por competencia, la cual está diseñada tomando como punto de partida la misión, visión y valores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política y procedimiento de selección de personal basado en competencias 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>6) La institución cuenta con una política y procedimiento de gestión de acuerdo y evaluación de desempeño por competencia, conforme a lo establecido en la Ley 41-08, basado en los objetivos institucionales.</p> <p>Se evidencia el apoyo a una cultura de desempeño en la elaboración de 896 firma acuerdos de compromiso para el desempeño en el año 2022 y 877 evaluaciones de desempeño en el año 2021.</p> <p>En el año 2022 se asignaron metas con objetivos alineados al Plan Operativo Anual de la Unidad Organizativa y se incluyó la meta de que cada supervisor y supervisado debe realizar al menos una capacitación trimestralmente. Las evaluaciones de</p>	<p>5) No hay un 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.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>desempeño son monitoreadas trimestralmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de acuerdo de desempeño por competencia 2. Acuerdos de desempeño 3. Captura del sistema de evaluación de desempeño 	<p>7) No se dispone de una política de género.</p>

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>1) La institución ejecuta una estrategia basada en las competencias como puntos fuertes de los servidores y en el desarrollo de los puntos de mejoras a través de la implementación de la política y procedimiento de gestión de acuerdo y evaluación de desempeño por competencia y las actividades formativas establecidas en el Plan de Capacitación y Desarrollo, las cuales son detectadas por los resultados arrojados en la evaluación de desempeño y por el proceso de Detección de Necesidades de Capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de acuerdo de desempeño por competencia. 2. Plan de capacitación anual <p>2) El objetivo de la política y procedimiento de reclutamiento y selección, es atraer el personal que se identifique con la misión, visión y valores de la institución; desarrollar y ampliar el talento a través de la socialización del manual de inducción que está basado en la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>misión, visión, Ley 41-08, Ley 352-98, introducción a NOBACI, Código de Ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política y procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal por Competencias. 2. Manual de Inducción <p>3) En cumplimiento al plan de capacitación, desarrollamos formaciones de aprendizaje tales como cursos, diplomados, charlas y conferencias, con el objetivo de desarrollar las competencias y pensamiento analítico de los servidores para fortalecer sus conocimientos, competencias y logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Capacitación 2. Informe de Ejecución del Plan de Capacitación 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>4) En CONAPE, se trabaja constantemente en el fortalecimiento de las competencias de los servidores realizando formaciones que desarrollen las competencias, el liderazgo y habilidades personales y gerenciales, a través de las diferentes capacitaciones, tales como: Comportamiento Organizacional, Virus de Actitud, Manejo de Conflictos e Inteligencia Emocional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de participantes charlas y talleres 2. Fotografías de las capacitaciones realizadas <p>5) Se evidencia el apoyo al personal de nuevo ingreso con la política y procedimiento de inducción y el Manual de Inducción, que incluye orientación sobre el accionar institucional, derechos y deberes, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política y procedimiento de inducción del personal de nuevo ingreso 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> <p>7) Desarrolla y promueve 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>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Manual de inducción. 3. Relación de asistencia proceso de inducción 4. Fotografías a las inducciones. <p>7) CONAPE, desarrolla y promueve métodos modernos de formación a través de las capacitaciones que imparte el Departamento de Tecnologías de la información, de los diferentes programas digitales como: Google Drive, Google Workspace, uso de los sistemas internos, Paquetes de Office. y tiene un sistema de cursos y talleres para capacitación virtual.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de asistencia a talleres. 2. captura pantalla módulos cursos y talleres 	<p>6) No contamos con la política y procedimiento para la movilidad interna a fin de poder mantener un buen clima laboral.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>		<p>8) 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.</p>
<p>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.</p>		<p>9) No contamos con una política y procedimiento para medir el impacto de las capacitaciones. No contamos con la Política de Gestión del Conocimiento.</p>

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de</p>	<p>1) El CONAPE cuenta con un módulo de lluvia de ideas en su sistema integrado digital para la promoción de la participación de sus servidores públicos para el aporte de ideas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. Captura del módulo lluvia de ideas CONAPE digital.</p> <p>2) La institución ha creado la herramienta digital lluvia de ideas, desde el cual los servidores pueden aportar ideas que potencien la eficiencia del trabajo y los servicios que se brindan.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. Sistema de lluvia de ideas.</p> <p>3) El CONAPE cuenta con la comisión mixta para las ASFL donde se realizan los trabajos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>relacionados a este sector y se conocen los resultados, objetivos, estrategias para la mejora del trabajo en conjunto.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Resolución Comisión Mixta</p> <p>4) A través de los acuerdos de desempeño laboral firmados por los supervisores y supervisados, tomando como base los Planes Operativos Anuales, la institución prevé el consenso y la forma de medir la consecución entre ambos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. Planilla de acuerdo de desempeño firmada.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>5) En Coordinación con el Ministerio de Administración Pública, la institución elabora cada dos años la Encuesta de Clima Organizacional, de los resultados arrojados</p>	

<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>construye un Plan de Mejoras y ejecuta las acciones que de él se derivan.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Clima Organizacional 2021 2. Informe de ejecución del plan de mejora de Clima Organizacional. <p>6) La Institución ha creado el Comité Mixto De Seguridad y Salud En El Trabajo, que es el responsable de garantizar la formulación, desarrollo e implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta conformación Comité Mixto De Seguridad y Salud En El Trabajo <p>7) Se creó la División de Relaciones Laborales que tiene la atribución de “dirigir, organizar, coordinar, supervisar y controlar la aplicación de los principios y normas que regulan las relaciones laborales de los servidores públicos con la administración del Estado, a fin de garantizar la armonía, paz laboral y el equilibrio razonable entre el trabajo y la vida laboral de los empleados, a fines de garantizar el</p>	
---	---	--

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>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).</p>	<p>equilibrio entre el trabajo y la vida de los empleados.</p> <p>Se han otorgado licencia de estudio, maternidad y paternidad a los servidores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Borrador actualización Organigrama 2022 2. Listado de servidores con licencias por maternidad o paternidad 3. Permisos de estudios 	<p>8) No se cuenta con una política para apoyar a los empleados con discapacidades o desfavorecidos.</p> <p>9) No se cuenta con un programa o plan de recompensa o beneficios.</p>
---	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

DOCUMENTO EXTERNO
SGC-MAP

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>1) La institución ha creado comité de trabajo, conformación de comisiones temáticas impulsan el diálogo y la comunicación abierta.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Circulares (de los comités) 2. Convocatorias reuniones 3. Minutas <p>2) El CONAPE a través de su plataforma tiene un módulo de “lluvia de ideas” mediante el cual cualquier servidor público puede proponer mejoras en su ámbito de trabajo o de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura sistema de CONAPE. https://drive.google.com/file/d/1mG0ZvhLX4ZwSnMRchpHCT9EFkNhFXyDP/view?usp=sharing 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>N/A</p> <p>4) En CONAPE se utilizan las minutas, las cuales sirven como medio de verificación para dar seguimiento a los compromisos asumidos por los asistentes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. Minuta de reunión realizada</p> <p>5) Se realizan anualmente encuestas de clima organizacional a los servidores, para determinar la imagen y rendimiento global de la institución, también se aplican encuestas para medir la satisfacción de los servicios internos que brinda CONAPE.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. Encuesta de clima organizacional 2021</p>	<p>5) No se cuenta con el procedimiento para la socialización y difusión de los resultados y la implementación de la encuesta del clima organizacional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Informe de resultados 3. Plan de mejora encuesta clima 4. Divulgación masiva a todo el personal <p>6) 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>Además se cuenta con el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>La institución cuenta con señalización de rutas de evacuación y botiquín de primeros auxilios y extintores ubicados en puntos estratégicos como requerimientos básicos de seguridad laboral.</p> <p>La institución cuenta con un Departamento de Servicios de Salud.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades y comunicados enviados por la Unidad de Gestión de Riesgos. 2. Política de Gestión de Riesgos 3. Fotos de señalizaciones 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	4. Fotos de ubicación de extintores	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p> <p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>7) La institución otorga a las madres lactantes la reducción de horas laborales, para incentivar la lactancia materna, se otorgan permisos mensuales para la revisión y visitas médicas periódicas.</p> <p>Como permisos especiales y teletrabajo cuando servidores públicos tienen situaciones familiares y/o institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. Lista de servidores que recibieron el beneficio por maternidad o paternidad</p> <p>N/A</p>	
<p>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</p>		<p>9) 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.</p>

deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		
---	--	--

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1)Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>1) Se garantiza la transparencia de la institución 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 APP institucional, como instrumentos de comunicación de los servicios que ofrecemos y los resultados alcanzados.</p> <p>Evidencia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La página web en la parte de transparencia. 2. La página web en “sobre nosotros” habla sobre el perfil profesional de la MAE. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; entre otros.</p>	<p>2) 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buzón de sugerencias virtual en la página web del CONAPE. 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. 2. Encuestas de satisfacción presenciales a los usuarios de los servicios que ofrece el CONAPE. <p>3) 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.</p> <p>Evidencias:</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>I. Encuestas Informes de los análisis realizados.</p>	<p>4) No se cuenta con un protocolo para implementar normativas de control de calidad de nuestros servicios. No se cuenta con política de calidad para establecer los procedimientos de satisfacción al cliente.</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>I) La institución cuenta con un PEI y un POA, el presupuesto se elabora siguiendo los lineamientos emitidos por DIGEPRES</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. POA con presupuesto 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>2) Una vez obtenido el techo presupuestario se socializa con el área de compras para la realización del plan de compras y periódicamente se hacen análisis a la ejecución del plan para optimizar la ejecución, como también reuniones de la Dirección Ejecutiva con encargados para socializar los avances de los presupuestos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de participación 2. Correo del departamento de compras 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>3) Se publican las operaciones financieras al portal de transparencia, estas informaciones son de acceso público.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma virtual: www.conape.gob.do <p>4) Para fines de las ejecuciones financieras de todas las transacciones se utiliza el SIGEF. Además de que contamos con una Unidad de Auditoría de la Contraloría que revisa todas</p>	

<p>5) Introduce 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>las operaciones antes de que se realice algún pago. Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Libramiento auditado por Contraloría 2. Captura de pantalla de SIGEF 	
<p>6) Delegar y/o descentralizar las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>5) El ejercicio del PEI 2021-2024, contempla el costo de cada acción a realizarse y el costo total para cada periodo, esta información de las metas físicas y financieras están de igual modo está incluidas en el Plan Plurianual de Estado Dominicacno. Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Plataforma virtual www.conape.god.do 2- Plan Estratégico Institucional. <p>6) Se delegan las funciones en los diferentes analistas del área financiera, a nivel de sistema se definen los roles para el registro de las operaciones en los diferentes módulos a los que acceden los analistas dependiendo de las funciones que realizan. videncia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de los roles financieros del Sistema Litesyst 	

<https://drive.google.com/file/d/1qKe65asBn-wl6pxzEdHGPK0xMYJG7S0h/view?usp=sharing>

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>1) El CONAPE tiene una plataforma virtual de gestión de capacitaciones y programas formativos que almacena los contenidos implementados y permite el uso continuo de la formación a los servidores.</p> <p>Evidencia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma del CONAPE. www.conape.gob.do/Login https://drive.google.com/file/d/14JPvHBL0aK3dF7KyOtLowMjlqRZpR80Z/view?usp=sharing 2. Módulo Cursos y Talleres https://drive.google.com/file/d/1VAXfer7_67MyepO5LzDBiNZoiOScauzR/view?usp=sharing 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>2) Conape garantiza que la información tanto interna como externa esté disponible procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Boletín de prensa 2. Informe del departamento de comunicaciones 3. Portal de transparencia <p>3) Se cuenta con un programa de formación en TICS.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de capacitaciones https://drive.google.com/file/d/1On6HoHba_rDk2MdPqzP3im6y-_RcFy4r/view?usp=sharing 2. Listados y fotos de capacitaciones impartidas https://docs.google.com/document/d/19N225T0heoqa6o7MKM7MffzABLwoeBJRy2yZWk6HRCs/edit 3. Captura del sistema de la capacitación digital 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>4) El CONAPE ha realizado acuerdos con distintas instituciones para la capacitación y concientización del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Charlas impartidas con el Hemocentro Nacional y posterior jornada de donación. 2- Convenio con el SIUBEN. 3- Convenio con la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones. 4- Convenio con la Dirección Nacional de Bellas Artes.</p> <p>5) Se realiza un levantamiento para determinar las necesidades de aprendizaje que posee el personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Email con solicitudes a la áreas para capacitación 2. Listado de personal con necesidades de capacitación 	<p>5) No se cuenta con políticas y procedimientos para las capacitaciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>6) El CONAPE cuenta con un módulo de Documentación Interna en plataforma institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Captura sistema CONAPE https://drive.google.com/file/d/1Fo5xXHysLsTwqmhA1iDjJtxlMrkgoCnI/view?usp=sharing</p> <p>7) El CONAPE cuenta con su portal de transparencia que permite el acceso rápido a datos institucionales conforme a la ley de Acceso a la Información.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Captura de pantalla portal. https://drive.google.com/file/d/1cOz8jdQzfV-i2vanqG8DGEJRcVy1ksZe/view?usp=sharing</p> <p>8) La institución se asegura a través del acuerdo de confidencialidad de que sean firmados por todos los empleados de nuevo ingreso, asegurándose así de que al momento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma el conocimiento clave (explícito e implícito).</p> <p>Evidencia: I. Acuerdo de confidencialidad</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>I) Todos nuestros sistemas digitales y nuestras políticas y procedimientos están diseñados de acuerdo a los objetivos estratégicos y operativos de la institución</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación,</p>	<p>2. Captura de pantalla del sistema CONAPE</p> <p>3. https://drive.google.com/drive/folders/187c_m8ocdlmnmyFORnoAp8iuXTIKlor_r</p> <p>2) N/A</p> <p>3) Utilizamos la automatización constante de los servicios y actividades del Conape.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. El sistema de ponche de Huellas digitales en los centros está totalmente sincronizado con la central, y todos los sistemas y herramientas accesibles online.</p> <p>https://docs.google.com/document/d/1qI3JRwVy-Wq2yxLAURDtdu9Rp4i-19ZjBD02VALg4po/edit</p> <p>4) Todos nuestros sistemas están en la nube, permitiendo que tanto los colaboradores como los beneficiarios (adultos mayores), puedan utilizarlo desde cualquier dispositivo,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
digitalización de la información relevante para la organización.	<p>tanto para ofrecer el servicio como para recibirlo. Además los colaboradores pueden trabajar en equipo en un mismo documento al mismo tiempo, gracias a que estos están en la nube.</p> <p>Utilizamos Google Drive con todos sus componentes, Google Docs y Gmail.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de pantalla en la que se muestra a varios usuarios trabajando un mismo documento. 2. https://drive.google.com/file/d/1Z28Dwq8SwIAURXQeiHNgqyYGPVF5KyQF/view?usp=sharing 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el</p>	<p>5) El sistema integrado del CONAPE completo además de la página web. Todos nuestros servicios cuentan con un formulario online para la captación inicial, y todos los programas están digitalizados y cuentan con un sistema.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de la sección de solicitudes de servicios de la página web https://drive.google.com/file/d/10dO_X4nQxkgjMq3WxrqjXmnyBohUeXg-/view?usp=sharing 2. Captura del formulario de solicitud de citas en servicios de la página web https://drive.google.com/file/d/1imHHfq8JK6KI3_G3T5B2j6USRRRD-A8l/view?usp=sharing 3. Captura de la Sección de servicios de app Conape https://drive.google.com/file/d/1xg9-Zt08qlkv_j0N0NniGkWW5uOf9jzV/view?usp=sharing <p>6) Procedimiento de identificar, responder e informar al CNCS sobre incidentes de seguridad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>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.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. https://drive.google.com/file/d/ly-pFkgr8ceFMCLQsBN04UmwMsj89ovsV/view?usp=sharing 2. Procedimiento de respaldo de datos (en proceso final) https://drive.google.com/file/d/lh6plcN55FohVpgXpkwlrtRY47ShDwycI/view?usp=sharing 3. Captura de la página web de transparencia https://drive.google.com/file/d/lcmx3G8OEBFHpIII-f0Taq94x2bAZ0cge/view?usp=sharing <p>7) Nuestra página web está adaptada para personas con discapacidades visuales (entre otras).</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de la página web en la que se visualiza las opciones de accesibilidad para personas con discapacidad visual 	<p>7) No se cuenta con una política de mejora ambiental con los residuos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	https://drive.google.com/file/d/1ekxfmd6npjE-EYGNyBxrve9rbkD0PUiN/view?usp=sharing	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:	os requerimientos de las necesidades	
<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>I) El departamento administrativo conjuntamente con las áreas de servicios generales, ingeniería y transportación, hacen los requerimientos de las necesidades institucionales al área de compras para garantizar una provisión y un mantenimiento efectivo. Las evidencias son las solicitudes de compras realizadas por el área de servicios generales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orden de compra y Solicitudes <p>2) Se cuenta con áreas adecuadas a los adultos mayores, rampas para el acceso de sillas de ruedas, pasillos anchos, señalizaciones, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos <p>3) Se está haciendo remodelación en la sede central y en algunas dependencias (hogares de día y asilos). Los hogares de día fueron dotados de equipos médicos, mobiliarios, útiles de cocina y equipos de cómputos. Anualmente se están adquiriendo vehículos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Archivo de Copias de Cheques 2. Fotos Remodelación 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>4) El CONAPE habilita hogares de día en las comunidades para actividades, servicios, capacitación y recreación a los adultos mayores.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos <p>5) Realizamos oportunamente mantenimientos preventivos y correctivos a nuestra flotilla vehicular, que se utilizan para realizar los servicios en áreas específicas y priorizadas</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimiento de vehículos 2. Registro de asignación de vehículos 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>N/A</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

DOCUMENTO EXTERNO
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> <p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la</p>	<p>1) El CONAPE cuenta con un mapa de proceso actualizado.</p> <p>Evidencia: 1- Mapa de procesos</p> <p>2) El sistema de CONAPE posee un módulo especializado para la ejecución de los centros dentro del producto 3 y 4 del programa presupuestario orientado a resultados (PPoR) .</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma virtual https://www.conape.gob.do/APP_FOR_MULARIOS/login/ 2. Captura de pantalla sistema SISDAM/Módulo SECARE 3. Captura de pantalla de cómo funciona el sistema SECARE <p>3) El CONAPE cuenta con un Manual para la metodología y procedimiento de la Valoración y Administración del Riesgo (VAR).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Evidencia: 1- Manual para la metodología y procedimiento de la Valoración y Administración del Riesgo (VAR). 2- Difusión a encargados, correo.</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>4) El CONAPE cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos donde se establecen las responsabilidades de las áreas.</p> <p>Evidencia: I - Manual de Políticas y Procedimiento</p> <p>5) El CONAPE cuenta con flujograma de procesos por áreas.</p> <p>Evidencia: I- Modelo de Flujograma de Proceso de área.</p> <p>6) A través del CONAPE la República Dominicana es miembro del Programa Iberoamericano de Cooperación sobre la situación de las personas mayores desde donde se impulsan cursos y directrices para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Backup</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>fortalecer los procesos institucionales y la atención a los usuarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de participación en cursos y reuniones 2. Certificados de participación <p>7) El CONAPE no contaba con carta compromiso ya que no aplicaba para este requerimiento. Actualmente el Órgano Rector cambió los parámetros y el CONAPE se encuentra recibiendo el acompañamiento correspondiente.</p> <p>8) En el Conape nos mantenemos en constante actualización de los procesos, procedimientos y políticas, principalmente los que tienen que ver con la seguridad de la información y los datos de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de respaldo de datos https://drive.google.com/file/d/1QFL8LltYaLqQTrIGupImUWxkrAbB7gKe/view?usp=sharing 	<p>7) No se cuenta con una Carta Compromiso al ciudadano.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>2. Procedimiento de respaldo de datos actualizado (Está en proceso de finalización)</p> <p>https://drive.google.com/file/d/1Go_5d5J65fa7ZTE-bY2CGKoYdxaTF6Fl/view?usp=sharing</p>	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p> <p>2) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos</p>	<p>1) El CONAPE ha identificado y diseñado los productos y servicios de la organización y cuenta con un catálogo de servicios.</p> <p>Evidencia: 1- Catálogo de Servicios CONAPE.</p> <p>2) Se realizan encuestas a los usuarios para valorar su satisfacción y buscar puntos de mejora de los diferentes servicios que ofrece CONAPE a todos los adultos mayores que solicitan un servicio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas dirigidas por el departamento de calidad a los adultos mayores, que son los usuarios de todos nuestros servicios. 2. Encuestas de satisfacción ciudadana. 3. Encuestas de satisfacción de los servicios públicos. 	
<p>3) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>4) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>3) El CONAPE diseñó una metodología para la entrega de servicios a la población adulto mayor denominada SECARE, mediante la cual ofrece servicios, capacitación y recreación a esta población de acuerdo a su demanda y su diagnóstico y niveles de dependencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. EDIAM 2. SECARE descripción 3. Sistema digital CONAPE Módulo SECARE. <p>4) El CONAPE tiene identificados todos los beneficiarios por género, conociendo las estadísticas de atención directa según esta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo, accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>clasificación. Aplica todos los programas sin distinción de género.</p> <p>Evidencia: I - Pantalla Sistema de Escuela de Formación</p> <p>5) Nuestra página web está adaptada para promover la accesibilidad a personas con diferentes discapacidades visuales.</p> <p>Evidencias: I. <u>Página del Conape</u></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>La Organización:</p> <p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>I) El CONAPE cuenta con un mapa de procesos a través del cual se coordinan los procesos de las áreas.</p> <p>El CONAPE está certificado con la NORTIC A4, cumpliendo con la norma para la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>interoperabilidad de los organismos del Gobierno.</p> <p>El CONAPE está certificado con la NORTIC A4, cumpliendo con la norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Mapa de Procesos 2- Captura descripción de Certificación A4. 3- Captura descripción de Certificación A5. 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>2) El CONAPE cuenta con un Sistema Integrado Digital donde todos los servidores públicos gestionan los datos y se le asignan roles para el desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pantalla del sistema integrado CONAPE. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>3) El CONAPE tiene grupos de trabajo, comisiones, para la gestión de problemas y controversias.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chats de Whatsapp 2. Circulares de conformación de comisiones <p>4) La Dirección Ejecutiva instruye un modelo de gestión para la reforma de hogares de día, mediante el cual todos los funcionarios públicos deben involucrarse en el logro del objetivo en las reformas de los hogares de día.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Circular de convocatoria a rendición de cuentas coordinadores hogares de día. <p>5) El CONAPE coordina junto a Centro de Fomento y Promoción a las Asociaciones sin Fines de Lucro (CASFL) dentro del Ministerio de Planificación y Desarrollo (MEPyD) el seguimiento y actualización de las informaciones que corresponden a la solicitud de subvención de las ASFL.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de fondos para subvención mediante Ley de Gasto Públicos 2023. Informaciones compartidas y tramitadas entre el CONAPE y el MEPyD durante el proceso de solicitud de fondos. (correos anexos) <p>6) Realizamos acuerdos y convenios en diferentes niveles de gobierno, como gobiernos locales para la implementación de hogares de día a favor de los adultos mayores de la comunidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convenio Ayuntamiento San Rafael de Yuma. 2. Convenio con la Liga Municipal Dominicana. 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

DOCUMENTO EXTERNO
SGC-MAP

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p> <p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, entre otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>N/A</p> <p>2) Se evidencia que en el mes Julio 2022 realizamos una encuesta de satisfacción al ciudadano donde obtuvimos: Elementos tangibles 93% Fiabilidad 95% Capacidad de respuesta 97% Seguridad 97% Empatía 98% Promedio de satisfacción servicios presenciales 96% Servicio esperado 99.44</p> <p>Evidencias: I. Encuesta de Satisfacción del Usuario</p>	<p>1) No se cuenta con una medición de la percepción de los ciudadanos/ clientes con relación a: la imagen global de la organización y su reputación pública.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>		<p>3- No se cuenta con participación de los ciudadanos en los procesos de trabajo</p> <p>4- No se cuenta con la medición de la percepción de los ciudadanos clientes con relación a las transparencia y apertura de la organización</p> <p>5) No se cuenta con una herramienta para medir el impacto de integridad y el nivel de confianza en los ciudadanos.</p>

2.Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>1) Se evidencia el resultado de las encuestas realizadas para conocer el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios y la percepción de los ciudadanos para implementación de las mejoras en los procesos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Elementos tangibles 93% Fiabilidad 95% Capacidad de respuesta 97% Seguridad 97% Empatía 98% Promedio de satisfacción servicios presenciales 96% Servicio esperado 99.44</p> <p>Evidencia.</p> <p>I. Encuesta Satisfacción del usuario</p> <p>2) Se evidencia una satisfacción de un 93% con relación a los elementos tangibles, en las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La comodidad en el área de espera: 93% ● Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad: 93% ● El estado físico del área de atención al usuario de los servicios: 93% ● Las oficinas (ventanilla, módulos) están debidamente identificados: 93% ● La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado: 93% 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● La modernización de las instalaciones y equipos: 93% ● El horario de atención al público: 98% ● Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables: 98% ● La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución: 98% <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La ubicación geográfica 2. Página web 3. Informe de encuesta de satisfacción de la calidad del servicio público julio 2022 	<p>3) No se cuenta con una medición de la calidad de los productos y servicios</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>4- No se cuenta con la medición de la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la Diferenciación de los servicios en la organización.</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>5) Se evidencia una satisfacción de un 93% con relación a la modernización de las instalaciones y los equipos.</p> <p>Evidencia: I- Informe de encuesta de satisfacción de la calidad del servicio público julio 2022.</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>6) Se evidencia una satisfacción de un 97% con relación a la capacidad de respuesta en la agilidad de la organización.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Digitalización en la organización.	<p>I- Informe de encuesta de satisfacción de la calidad del servicio público julio 2022.</p> <p>7) Se evidencia una satisfacción de un 93% de la modernización de las instalaciones y equipos que va de la mano con la digitalización en la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I- Informe de encuesta de satisfacción de la calidad del servicio público julio 2022.</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).		I) No se cuenta con una medición del tiempo en prestar los diferentes servicios ofrecidos por la institución

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>2) Se evidencia que a través del portal 311 en el año 2022 la institución ha recibido un total de cinco (5) quejas a las cuales se les ha dado respuesta en el tiempo oportuno según la ley 200-04.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Captura de pantalla del portal 311.</p> <p>N/A</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>		<p>4) No se cuenta con carta compromiso al ciudadano.</p>

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>1) Se evidencia que la entidad tiene diez (10) canales de información, como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial 2. Vía Telefónica 3. APP Móvil 4. Instagram 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>5. Facebook 6. Twitter 7. Chat del portal web 8. Foro Público 9. Oficina de acceso a la información (OAI). 10. Página Web institucional</p> <p>2) Se evidencia que la institución ha sido evaluada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) estamos calificados en 97.6%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, resolución 002-2021, Periodo Evaluación: Mayo 2022</p> <p>3) Se evidencia a través de la página web institucional en la sección de transparencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización en un 100%.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo, disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de Ejecución del Programa de Presupuesto Orientado a Resultados "Desarrollo Integral y Protección al Adulto Mayor" 2. Informes Estadísticos Institucionales 3. Informes de Avances POA 4. Informes de Ejecución Presupuestaria <p>4) Se muestra a través del Portal de Datos abiertos, en el apartado de nuestra institución, tenemos disponible información institucional al alcance de cualquier ciudadano en el formato establecido.</p> <p>A través del Monitoreo de Estandarización de la División de Transparencia de mayo del 2022 la institución obtuvo la siguiente calificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Transparencia: 79.6 de 82 ● SAIP: 13 de 13 ● Datos Abiertos: 5 de 5 <p>Total General: 97.6 de 100</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, resolución 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>002-2021 Periodo Evaluación: Mayo 2022.</p> <p>5) Se evidencia una satisfacción de un 98% con relación al horario de atención al ciudadano de Lunes a Viernes en horarios de 8:00 a 4:00 P.M.</p> <p>Evidencia: I- Informe de encuesta de satisfacción de la calidad del servicio público julio 2022.</p> <p>9) Se evidencia que la institución cuenta con disponibilidad de información al 100% acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p> <p>Evidencia: I. Catálogo de Servicios del CONAPE</p>	<p>6) No se cuenta con una medición del tiempo de espera.</p> <p>7) No se cuenta con una medición del tiempo para prestar el servicio</p> <p>8) No se cuenta con una medición de costeo de los servicios</p> <p>9) No se cuenta con carta compromiso al ciudadano.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>1) Se evidencia que el CONAPE cuenta con interrelación entre los departamentos vinculantes en la atención de la denuncias y seguimiento de los casos.</p> <p>En el año 2021 fueron recibidas y procesadas 539 denuncias las cuales corresponden a casos de abuso, maltrato, conflictos familiares y algún tipo de violencia cometidas en contra del adulto mayor, y situaciones de vulnerabilidad en este segmento poblacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de casos trabajados por la unidad multidisciplinaria. 2. Memoria Institucional 2021. 	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	2) Se evidencia que a través del portal 311 en el año 2022 la institución ha recibido un total de cinco (5) quejas a las cuales se les ha dado respuesta en el tiempo oportuno según la ley 200-04.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Evidencias: Captura de pantalla del portal 311.</p> <p>4) Se evidencia en la encuesta institucional de satisfacción al usuario sobre los servicios públicos aplicada en el mes de julio del 2022, el 60% de los encuestados corresponden al género femenino y el 40% restante representan el género masculino. Con relación a la edad de 60 años o más .</p> <p>Evidencias: I. Informe de encuesta de satisfacción de la calidad del servicio público julio 2022.</p>	<p>3) No se cuenta con una medición de utilización de métodos nuevos e innovadores</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>5) Se evidencia una satisfacción de un 99.44% con relación a la expectativa de usuario. Los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba</p> <p>Evidencia: I- Informe de encuesta de satisfacción de la calidad del servicio público julio 2022.</p>	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.).</p>		<p>1) No se han realizado mediciones en cuanto a innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.</p>
<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios. Acceso y flujo de información</p>		<p>2). No se ha medido la participación ciudadana en los productos y servicios. Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>3) Se evidencia que la institución ha sido evaluada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) estamos calificados en 97.6%.</p> <p>Evidencia: Informe de monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, resolución 002-2021, Periodo Evaluación: Mayo 2022</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>1) Se evidencia la percepción de nuestros colaboradores en los datos arrojados en la Encuesta de Clima Organizacional 2021, aplicada a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP) con una puntuación positiva del 70%.</p> <p>Se realizó una encuesta de satisfacción ciudadana donde el índice de satisfacción ciudadana fue de un 96%, se puede verificar en el SISMAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados de encuesta del clima organizacional 2. Informe de Encuesta de Satisfacción ciudadana <p>2) Se evidencia el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Taller para actualizar el Marco Estratégico Institucional, 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Talleres para crear el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 3. Talleres para elaborar el Plan Operativo Anual 2020-2021-2022 4. Agenda de Formulación del Plan Estratégico Institucional. 5. Correo electrónico de convocatoria para el taller 6. Circular de solicitud de colaboración a todos los encargados para entrega oportuna de informaciones para el PEI 2021-2024. <p>3) Se evidencia a través de la encuesta de clima organizacional que 73% del personal de la institución participa de las actividades de mejora y cambio.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional</p> <p>5) Se evidencia la realización de la encuesta de clima organizacional en la cual arrojó como</p>	<p>4) No se evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>resultado un 70% en satisfacción general del personal en el año 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Clima Organizacional 2. Captura de correos recibidos para socializar políticas y procedimientos 3. Resultado de encuesta de clima organizacional 4. Plan de mejora del resultado del clima organizacional 5. Informe de implementación plan de mejora del clima organizacional 6. Encuesta de Clima Organizacional 	6) No se cuenta con una medición
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>7) Se evidencia a través de la encuesta de clima organizacional que 73% del personal de la institución participa de las actividades de mejora y cambio.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Clima Organizacional 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>8) Se evidencia el impacto del uso de la tecnología en la organización, dio como resultado 73% de satisfacción en los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Clima Organizacional 2. Circular de uso obligatorio en sistemas digitales. 	<p>9) No se ha medido la percepción del personal</p>

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <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>2) Se puede ver que la institución obtuvo un 70% en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2021, detalla dentro de los siguientes marcos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reconocimiento laboral 68.08% ● Capacitación especializada y desarrollo 74.04% ● Mejora y cambio 73.08% ● Calidad y orientación al usuario 84.04% ● Balance trabajo familia 66.92% ● Colaboración y trabajo en equipo 79.09% ● Liderazgo y participación 77.31% ● Identidad con la institución y valores 88.08% 	<p>1) No se ha medido la percepción del personal respecto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Austeridad y combate con la corrupción 82.94 ● Enfoque a resultados y productividad 79.57% ● Normatividad y procesos 78.13% ● Servicio profesionalidad de carrera 37.50% ● Impacto de la encuesta en mi institución 47.11% ● Uso de la tecnología 70.91% ● Beneficios 60.96% ● Relación con los empleados/colegas/colaboradores 83.66% ● Salarios 38.81% ● Cantidad de trabajo 59.62% <p>3) Se evidencia que en el reparto de tareas se obtuvo en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2021, una puntuación de 60% de satisfacción del personal con respecto a la cantidad de trabajo.</p> <p>Se evidencia que al cierre de diciembre del año 2021 la plantilla del personal de CONAPE era</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>de 867 servidores, de los cuales 824 fueron evaluados mediante acuerdos de desempeño.</p> <p>Para el año 2022, de 950 servidores, 896 les fueron realizados y evaluados acuerdos de desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Clima Organizacional 2. Reporte de evaluación de desempeño <p>4) Se evidencia la ejecución del 100% plan de capacitación y desarrollo anual correspondiente al año 2021.</p> <p>Se evidencia la ejecución del 71% del plan de capacitación y desarrollo anual correspondiente a junio del año 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Plan de Capacitación 2021 2. Informe de Plan de Capacitación 2022 <p>5) Se evidencia que la institución cuenta con un plan de comunicación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de comunicación <p>6) Se evidencia que se realiza un programa para el reconocimiento al mérito de los servidores públicos y de las áreas postulando a 87 colaboradores..</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta a las áreas para valorar los postulantes. 2. Minuta de reunión que establece el procedimiento para los postulados al cierre del 2022. <p>7) Se obtuvo el siguiente resultado en el marco de la Encuesta de Clima: Mejora y cambio 73.08%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I- Resultado de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

DOCUMENTO EXTERNO
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>1) se evidencia que la institución obtuvo un 70% en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2021, detalla dentro de los siguientes marcos:</p> <p>Calidad de Vida Laboral – 84% Colaboración y Trabajo en Equipo – 79% Liderazgo y participación – 77% Identidad con la Institución y valores –88%</p> <p>Evidencia: 1- Resultado de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>2- La institución obtuvo un 70% en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2021, detalla dentro de los siguientes marcos: Balance Trabajo Familia: 67%</p> <p>3- Resultado de la Encuesta Clima Organizacional.</p> <p>3) Se evidencia que la institución obtuvo en la encuesta de clima un 65% en lo relativo a equidad género.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Evidencias:</p> <p>1. Informe resultado encuesta de clima laboral</p> <p>4) Se ve a través del resultado de la encuesta de clima en lo relativo a calidad de vida laboral arrojó un 84%</p> <p>La institución dispone de un plan para el remozamiento de la infraestructura para el año 2022</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Encuesta de clima laboral</p> <p>2. Adjudicación proyecto para el remozamiento de la sede central</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>1) Se evidencia en los siguientes resultados en el marco de la encuesta de clima laboral: En el año 2021 en Servicio Profesional de Carrera: 37.50%</p>	<p>1) No contamos con un sistema de carrera como establece la Ley 41-08 y sus reglamentos de aplicación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Creamos un plan de mejoras, con miras al fortalecimiento del proceso, tomando en cuenta las competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Encuesta de clima laboral2. Plan de mejora <p>2) Se obtuvieron los siguientes resultados en el marco de la encuesta de clima laboral, relacionado al liderazgo y participación:</p> <p>En el año 2021 77.31%</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">I. Encuesta de clima laboral	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>3) Se tienen los siguientes resultados en el marco de la encuesta de clima, relacionado a capacitación especializada y desarrollo:</p> <p>En el año 2021 74.04%</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	I. Encuesta de clima laboral	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>		<p>1) No se cuenta con una política, procedimiento o sistema para establecer o medir la rotación del personal, ausentismo, número de quejas entre otros</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>2) Se evidencia los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional:</p> <p>En el año 2021 Nivel de Mejora y Cambio – 70%</p> <p>Evidencia: I- Informe encuesta de Clima Organizacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) 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>3) Se evidencia que no hemos tenido conflicto de intereses reportados en nuestra institución.</p> <p>4) Se evidencia la participación voluntaria del personal en actividades fuera de horario laboral no pagadas.</p> <p>Obteniendo una participación de nuestros colaboradores en un 65%</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos de participacion 2. Invitación <p>5) Se tiene el número de participantes entre Diplomados, Seminarios, Cursos talleres, Conferencias, Charlas, para el año 2021, la ejecución del plan anual de capacitación fue del 100%, en lo que va del año 2022, las capacitaciones implementadas representan el 75% de la planificación anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de capacitación anual año 2020 2. Plan de capacitación anual año 2021 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la</p>	<p>1) Se evidencia que al 100% del personal se le realizan evaluaciones por desempeño para medir su rendimiento individual anualmente tomando en cuenta el cumplimiento de los establecido en los Acuerdos de Desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluaciones por Desempeño 2. Acuerdos de Desempeño <p>2) Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>En el año 2021 el nivel de uso de las tecnologías fue de un 70.91%</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe encuesta de Clima Organizacional <p>3) Se evidencia el cumplimiento de un 100% de la ejecución del Plan de Capacitación Anual capacitación 2021 y un 75% en el año 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
utilización del presupuesto para actividades formativas.	Evidencias: <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de capacitación anual 2021 y 2022 2. Informe de ejecución plan de capacitación año 2021 y año 2022 	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos..		4) No se dispone de una política de reconocimiento al personal y las áreas. No se dispone de política de compensación, beneficios e incentivos a los servidores.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con</p>	<p>1) Se evidencia el impacto de la organización a través de la participación en las actividades requeridas por la sociedad civil y grupos comunitarios a los fines de garantizar la inclusión social mediante la inclusión en programas sociales, charlas de sensibilización en la ley 352-98 y jornadas de salud.</p> <p>Se suscribió la firma de un acuerdo con la Dirección General de Bellas Artes, a los fines de promover actividades recreativas y culturales para los adultos mayores.</p> <p>Siendo invitados 129 adultos mayores a la exhibición de la obra El Hijo del Sol celebrada el 15 de Marzo 2022, en la escuela de Bellas Artes.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes de beneficiarios 2. Informes de gestión 3. Acuerdo interinstitucional CONAPE / Bellas Artes <p>2) Se observa que la institución adquiere bienes y servicios acorde a los precios del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>mercado procurando la participación de pequeñas y medianas empresas que promuevan el desarrollo de las comunidades.</p> <p>Hemos participado en ruedas de negocio para incentivar la participación de las empresas en el mercado público que ayudan a promover el comercio justo e inclusivo .</p> <p>Conforme a lo establecido por la Dirección General de contrataciones públicas en su resolución PNP-01-2021 Modalidades de compra tenemos un presupuesto ejecutado a la fecha de la siguiente manera:</p> <p>Debajo del umbral 0.11%</p> <p>Compra Menores 0.53%</p> <p>Comparación de precios 1.42%</p> <p>Licitación Pública 12.5%</p> <p>Por excepción 0.13%</p> <p>Los tipos de empresa contratados:</p> <p>Grande 30%</p> <p>MYPYME 24 %</p> <p>MYPYME mujer 46%</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc .</p> <p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medición del indicador de Compras y contrataciones públicas del órgano rector. 2. Informe de gestión 3. Informe 	<p>3) No se han realizado mediciones de las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales</p> <p>4) No se ha realizado mediciones del impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>		<p>5) No se evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública 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>7) Se evidencia que la Institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética, otorgándole un 97% de puntuación en el ranking de transparencia y en la encuesta de satisfacción ciudadana los resultados son muy favorables con una valoración en la accesibilidad de los servicios que ofrece la institución de un 96% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1) Informe monitoreo DGEG</p> <p>2) Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2021.</p>	<p>No se evidencia</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por</p>	<p>1) Se evidencia que en 2 centros modelos y 3 centros permanentes se ha implementado el</p>	<p>1) No contamos con una política o procedimiento que promueva la contratación</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>proyecto de manualidades para los adultos mayores utilizando material reciclado. Dentro de las actividades está el bordado, manualidades de flores, centros de mesas, accesorios de pelo, alfombras, sandalias, vajillas, entre otros.</p> <p>Además de huertos donde se cosechan algunas frutas y vegetales como el Perejil, Molondrón, Guandul, Tomate, Yuca y Verduras.</p> <p>En el 2021 se realizaron 436 capacitaciones de Huertos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Foto de manualidades con materiales reciclados</p> <p>2) Se evidencia que la MAE sostiene reuniones semanales con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Registro de visitas</p>	<p>de empresas con perfil de responsabilidad social exigiendo normas de calidad vinculadas a la producción responsable.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>3) Se evidencia que es de suma importancia para la institución la difusión de nuestras acciones en beneficios de los adultos mayores a través de los distintos medios de comunicación. La receptividad de la misma nos posiciona positivamente. Negativamente, lo que sucede en casos esporádicos nos invita a la reflexión y a la mejora.</p> <p>Contamos en lo que va de año con 81 artículos publicados con diferentes contenidos sobre adultos mayores.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Notas de Prensa</p> <p>4) Se evidencia que el 30% de los empleados del CONAPE son personas adultas mayores de 60 años.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Nómina de empleados de adultos mayores de 60 años.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>5) Se evidencia que la institución participa en las actividades comunitarias y/o de instituciones sociales que requieren apoyo para realizarlas.</p> <p>Dentro de las actividades en la cual CONAPE tuvo participación está la Celebración del Maestro efectuada el 24 de Junio 2022 por NUMAJUPE.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de participación</p> <p>6) Se evidencia que la institución participa en conferencias nacionales e internacionales para difundir sus acciones y conocer las de los demás.</p> <p>En el 2022 tuvimos participación el 12avo. Periodo de sesiones del grupo de trabajo sobre envejecimiento de las Naciones Unidas.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>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).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Captura pantalla participación virtual en foro de las naciones unidas. 2. Captura de pantalla <p>7) Se evidencia la creación del Comité de Gestión de Riesgos Laborales, desde donde se identifican las directrices para la prevención de riesgos de salud y de accidentes laborales.</p> <p>En el año 2022 se han realizado 2 jornadas preventivas para prevención de diabetes y cardiovascular y 2 jornadas visuales para el personal de la sede principal.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política manejo de desechos sólidos 2. Política de reciclaje 3. Fotografías y listado de charlas de salud 	<p>8) No se cuenta con las mediciones de la responsabilidad social.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>1) Se evidencia un seguimiento trimestral de la cantidad de servicios brindados y la cantidad de adultos mayores impactados.</p> <p>En el 1er trimestre 2022, se benefició a 52,796 adultos mayores, que recibieron 941,577 servicios.</p> <p>En el 2do trimestre de 2022, se benefició a 77,146 adultos mayores, que recibieron 968,970 servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Informes Estadísticos de la Producción Física Institucional.2. Informes de Ejecución del Programa de Presupuesto Orientado a Resultados "Desarrollo Integral y Protección al Adulto Mayor"	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>2) Se evidencian resultados en términos de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.</p> <p>1er trimestre 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de acogida: 5,343 adultos mayores y 224,424 servicios ● Gestión de Educación, Cultura y Recreación: 5,634 adultos mayores y 68,816 servicios ● Gestión de Salud: 13,173 adultos mayores y 565,899 servicios ● Gestión Legal: 125 adultos mayores y 108 servicios ● Gestión Social: 8,075 adultos mayores y 8,089 servicios ● Gestión Económica: 26,080 adultos mayores y 74,241 servicios <p>2do trimestre 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de acogida: 57 adultos mayores y 337,854 servicios ● Gestión de Educación, Cultura y Recreación: 3,109 adultos mayores y 95,210 servicios ● Gestión de Salud: 17,197 adultos mayores y 456,324 servicios 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión Legal: 913 adultos mayores y 339 servicios ● Gestión Social: 15,952 adultos mayores y 23,499 servicios ● Gestión Económica: 39,918 adultos mayores y 55,744 servicios <p>Evidencia:</p> <p>I. Informes Estadísticos de la Producción Física Institucional.</p> <p>3) Se evidencian los resultados de la evaluación del Programa de Presupuesto Orientado a Resultados "Desarrollo Integral y Protección al Adulto Mayor" en términos de productos y resultados.</p> <p>1er trimestre 2022</p> <p>En el producto 02 (Adultos mayores reciben atención integral), de acuerdo a lo planificado se logró una ejecución Física de un 97% y Financiera de un 73.6%</p> <p>En el producto 03 (Adultos Mayores reciben atención y protección integral en centros modelos, según el método SECARE), de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>acuerdo a lo planificado se logró una ejecución Física de un 99% y Financiera de un 31.17%</p> <p>En el producto 04 (Adultos Mayores reciben atención y protección integral en centros permanentes, según el método SECARE), de acuerdo a lo planificado se logró una ejecución Física de un 95% y Financiera de un 53.85%</p> <p>2do trimestre 2022</p> <p>En el producto 02 (Adultos mayores reciben atención integral), de acuerdo a lo planificado se logró una ejecución Física de un 144% y Financiera de un 84.2%</p> <p>En el producto 03 (Adultos Mayores reciben atención y protección integral en centros modelos, según el método SECARE), de acuerdo a lo planificado se logró una ejecución Física de un 100% y Financiera de un 42%</p> <p>En el producto 04 (Adultos Mayores reciben atención y protección integral en centros permanentes, según el método SECARE), de acuerdo a lo planificado se logró una ejecución Física de un 98.5% y Financiera de un 54.6%</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de Evaluación del Programa Presupuesto Orientado a Resultados 2022.</p> <p>4) Se evidencia que desde septiembre de 2020 hasta julio 2022 se han firmado 69 acuerdos interinstitucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Relación de acuerdos firmados</p> <p>5) Se evidencian los resultados externos del funcionamiento organizacional, medidos a través de los diversos indicadores.</p> <p>Al cierre del mes de julio 2022 las puntuaciones fueron las siguientes:</p> <p>SISMAP: 84.90%</p> <p>ITICGE: 94%</p> <p>NOBACI: 40.47%</p> <p>Ley 200-04: 97.60%</p> <p>Transparencia Gubernamental: 91.76%</p> <p>Gestión Presupuestaria: 80%</p>	<p>4) No se cuenta con grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Compras y Contrataciones Públicas: 98.79% Sectorial ASFL: 85%</p> <p>Evidencia: I. Informe de Indicadores</p> <p>6) Se evidencia que el CONAPE creó (I) un nuevo Programa llamado Familias de Cariño y obtuvo (I) un reconocimiento especial por la creación de este.</p> <p>Evidencia: I. Fotos</p>	<p>7) No se cuenta con una reforma al sector público.</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos</p>	<p>1) Se evidencia la gestión de capacitación del recurso humano y la gestión de los recursos financieros.</p> <p>Para el año 2022 se tiene planificado 50 capacitaciones. En el periodo Enero-Agosto 2022 la ejecución presupuestaria ha sido de un 47.47%</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de capacitación anual 2022 2. Informe de ejecución presupuestaria 2022 <p>2) Se evidencian mejoras e innovaciones de procesos institucionales. Se involucran las diferentes áreas en el levantamiento de los procesos que realizan, luego de identificados se describen los elementos que lo componen, sus políticas generales y se describen las actividades del procedimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Manuales y procedimientos actualizados 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Se evidencia que en el año 2021 la valoración general obtenida por la institución en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública fue de 75.35%</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Informe de Indicadores Institucionales 2021 <p>4) Se evidencia que las alianzas realizadas por el CONAPE han apoyado el accionar institucional creando y mejorando los servicios brindados a los adultos mayores, a través de la construcción y habilitación de hogares de día en lugares donde no había presencia de CONAPE, capacitación al personal que trabaja con esta población, gestión de insumos alimenticios y medicamentos, apoyo en la mejora en los servicios brindados en otras instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Acuerdos suscritos 2. Informes de seguimiento a acuerdos 	<p>3) No cuenta con un análisis comparativo con otras organizaciones.</p> <p>4) No se cuenta con grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>5) Se cuenta con una interoperabilidad con el sistema de la JCE, con lo cual garantizamos que la información de la identidad de los Adultos Mayores sea la correcta y evitamos errores por digitación manual además de conocer el estatus actual del adulto mayor y ahorrar el tiempo en verificar que dicha información es la correcta aportando al desempeño de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Foto de la consulta de la JCE al momento de crear un expediente.</p>	<p>5) No se cuenta con la interoperabilidad con el SIUBEN.</p>
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>6) Se han realizado evaluaciones a través de auditorías internas y auditorías a los Hogares de Día. Los cuales nos arrojan los cambios que se deben realizar para lograr tener una mayor calidad en todo lo que hacemos.</p> <p>En 2020, se realizaron 6 auditorías internas</p> <p>En 2021, se realizaron 10 auditorías internas y 40 auditorías a hogares de día</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>En 2022, se realizaron 2 auditorías internas y 6 auditorías a hogares de día</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Auditoria Interna 2. Auditorías a los hogares de día <p>7) Se evidencia que El CONAPE obtuvo el 5to lugar dentro del top 5 de las mejores calificaciones con una calificación de 85 puntos, en la 2da Evaluación anual del cumplimiento de procedimientos de gestión de las Asociaciones Sin Fines de Lucro, otorgado por el Centro Nacional de Fomento y Promoción a las ASFL (CASFL). Se valoraron los avances desde la primera evaluación realizada en 2021 como punto de partida.</p> <p>Esta evaluación incluyó los procedimientos aplicados por las Oficinas de ASFL de los ministerios y organismos sectoriales sobre registro y habilitación, la revisión de las rendiciones de cuenta y el acompañamiento técnico (inspecciones) en cumplimiento a la Ley 122-05.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia:</p> <p>I. Certificación emitida por el Centro de Fomento y Promoción a las Asociaciones Sin Fines de Lucro (CASFL)</p> <p>7) Se evidencia que la institución se encuentra en la posición número 33 de 326 instituciones y ministerios del Indicador iTICge, de la OGTIC, con una puntuación de 88.5, y cuenta con 5 certificaciones NORTIC, obteniendo un premio NORTIC de ORO, por tener 5 o más certificaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Captura de certificación de reconocimiento del premio Nortic de Oro https://drive.google.com/file/d/15L_2HZoERDgdoqZf9X4hbqJolgQVqXdq/view?usp=sharing</p> <p>7) El CONAPE participó en el Premio Nacional a la Innovación Pública que es el galardón que busca reconocer las mejores ideas para transformar el sector público del Ministerio Administrativo de la Presidencia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>(MAP). Donde obtuvo un reconocimiento especial por la creación del Programa Familias de Cariño.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Fotos</p> <p>8) Se evidencia el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros, a través de informes de ejecución presupuestaria alineados con el plan de compras. Al mes de septiembre tenemos una ejecución presupuestaria del 51% del total de nuestro presupuesto vigente.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de ejecución presupuestaria</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		9) No se cuenta con un análisis de impacto de los diferentes programas en el adulto mayor.

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.