



**Consejo Nacional de la Persona  
Envejeciente**

## **CONSEJO NACIONAL DE LA PERSONA ENVEJECIENTE**

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

**Preparado por el Comité de Calidad  
Coordinador**

Ing. Luis Martínez

**Evaluador (es)**

Lic. [Diana Mejia](#)

Lic. Juan Sierra

Lic. Ramon Alexis Severino

Lic. Jenny Del Rosario

Lic. Wendy Mojica

Dr. Berenice Pérez

Dr. Juan Ureña

Lic. Charlis Martínez

Lic. Anny Núñez

Lic. Natalia Gómez

**Santo Domingo, D. N.  
Septiembre de 2022**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	2
<b>ASPECTOS GENERALES</b>	3
<b>1.1. MARCO INSTITUCIONAL</b>	3
1.1.1. MISIÓN	3
1.1.2. VISIÓN	3
1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES	3
1.1.4. BASE LEGAL	4
1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	4
1.1.6. SERVICIOS	5
<b>1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	12
<b>2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN</b>	14
<b>2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS</b>	14
<b>2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL</b>	14
2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES	15
2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	22
<b>3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS</b>	28
<b>4. RESUMEN DE PUNTUACIONES</b>	29

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), por mandato del Decreto No. 211- 10, la cual declara de carácter obligatorio la aplicación del modelo CAF (Common Assesment Framework), hemos realizado el autodiagnóstico correspondiente al año 2022, el comité de calidad institucional y contando con el apoyo de los directivos de las diferentes áreas involucradas, y usando la Guía del CAF identificamos en los 9 Criterios los puntos fuertes de la institución y determinando las áreas que necesitan mejorar, para aplicar las correcciones que nos permitan mejorar de manera continua los niveles de calidad de todos nuestros procesos y sobre todo lograr la satisfacción de nuestro objetivo principal, los adultos mayores, razón de ser de nuestra institución.

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

El presente informe tiene como objetivo, presentar los avances logrados en el Marco Común de Evaluación (CAF); así como las evidencias que dan soporte a los logros alcanzados por el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente, CONAPE, con el compromiso de crear mejores prácticas en la gestión y mejora continua.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1. MARCO INSTITUCIONAL**

#### **1.1.1. MISIÓN**

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

#### **1.1.2. VISIÓN**

Ser reconocida como la institución rectora de las políticas públicas para la protección del adulto mayor, garante de su desarrollo integral, con una gestión de calidad y personal altamente comprometido.

#### **1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES**

- **Solidaridad**  
Actuamos con amor, empatía y comprensión para brindar apoyo a los adultos mayores.
- **Transparencia**  
Manejamos con honestidad y pulcritud los recursos de que disponemos, abiertos siempre al escrutinio público.
- **Equidad**  
Tratamos de manera igualitaria a los adultos mayores con relación a otros sectores poblacionales.
- **Compromiso**  
Brindamos nuestros servicios con dedicación y vocación en base al cumplimiento de nuestra misión en beneficio de la población de adultos mayores.

#### **1.1.4.**

#### **BASE**

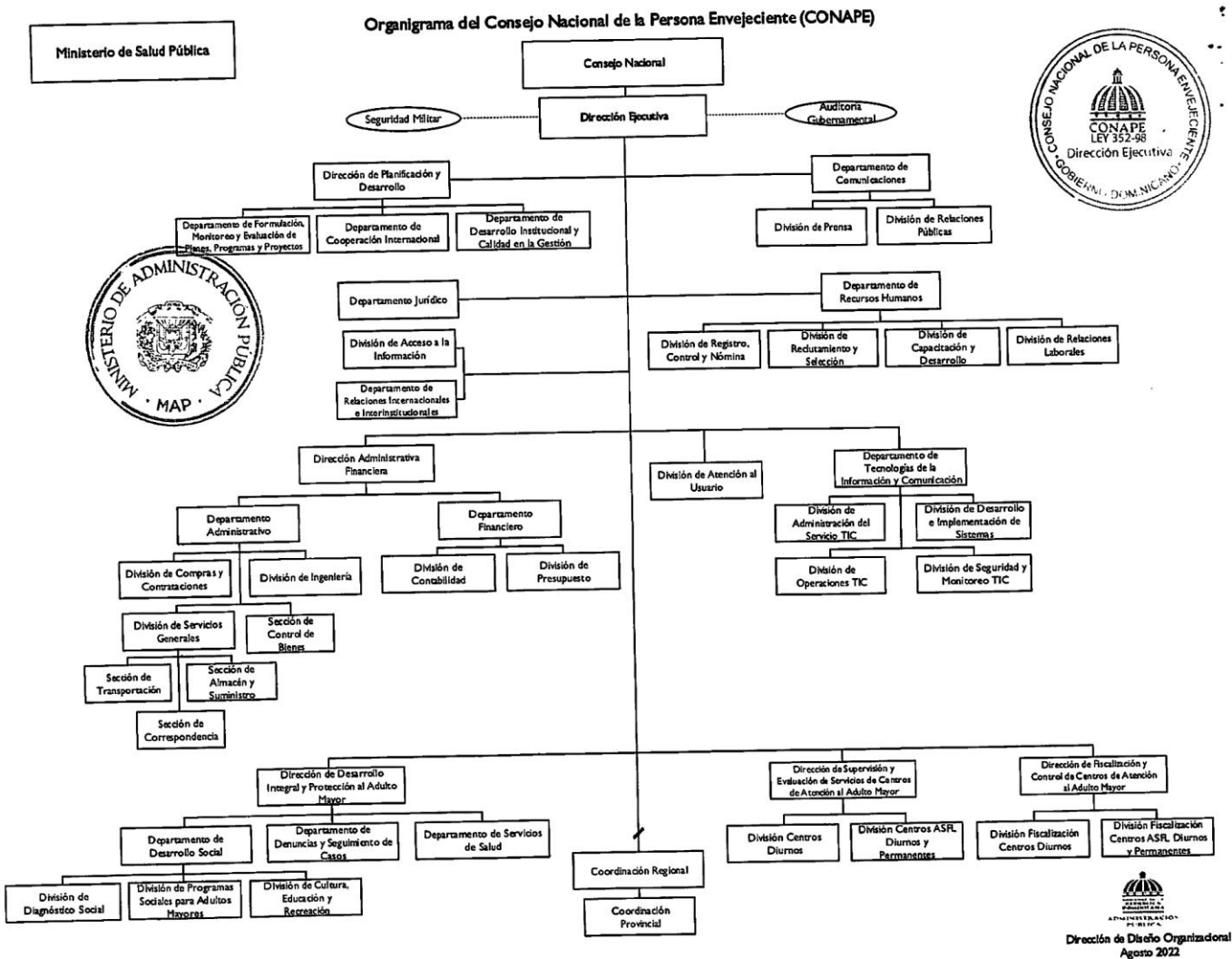
#### **LEGAL**

- Constitución de la República Dominicana
- Ley 352-98 sobre Protección de la Persona Envejeciente
- Decreto 1372-04 que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley No. 352-98, sobre Protección de la Persona Envejeciente

#### **1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

La estructura organizativa del Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) fue modificada recientemente mediante la Resolución núm. SE/05-2022 emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP) de fecha 06 de septiembre de 2022, estableciendo cuatro niveles jerárquicos (Dirección, Departamento, División y Sección), como sigue:

- a) 1 Consejo Nacional y Dirección Ejecutiva, unidades de máxima dirección
- b) 5 Direcciones
- c) 14 Departamentos
- d) 25 Divisiones
- e) 4 secciones



### 1.1.6. SERVICIOS

El Consejo Nacional De La Persona Envejeciente (CONAPE), creado mediante la ley 352-98 del año 1998, es la entidad responsable de diseñar las políticas públicas nacionales a favor de la población adulta mayor. Esta ley y su reglamento de aplicación no. 1372-04 tienen como objetivo sentar las bases institucionales y establecer los mecanismos para la atención y protección integral de los adultos mayores, como la garantía de sus derechos y promover una vida activa, productiva y participativa, en una sociedad donde se respete su dignidad, libertad, convivencia familiar, comunitaria y sobre todo que se traten con igualdad

En este sentido, se disponen de los servicios siguientes agrupados en 6 categorías generales:

## 1-GESTIÓN DE SALUD

<b>Servicio</b>	<b>Descripción</b>
Asistencia psicológica	Consiste en evaluar, diagnosticar, intervenir (si es necesario) y dar seguimiento a las condiciones psicológicas del Adulto Mayor.
Atención psiquiátrica	Evaluar, diagnosticar, intervenir (si es necesario) y dar seguimiento Psiquiátrico para Adultos Mayores.
Atención ortopédica	Consiste en una evaluación para corregir o evitar las deformidades o traumas del sistema músculo esquelético de los Adultos Mayores, por medio de aparatos o ejercicios corporales y evitar el proceso quirúrgico.
Atención cardiológica	Evaluar y diagnosticar las condiciones cardíacas del Adulto Mayor y recomendar el tratamiento correspondiente.
Atención geriátrica	Consiste en prestar una atención global e interdisciplinaria al adulto mayor, atendiendo a sus necesidades y garantizándoles una buena calidad de vida.
Atención dermatológica	Evaluar y diagnosticar las condiciones de la piel del Adulto Mayor y recomendar el tratamiento correspondiente.
Atención odontológica	Consiste en evaluar, intervenir (si aplica) y dar seguimiento a la salud bucal del Adulto Mayor.
Atención médica general y otras consultas	Consiste en evaluar el estado de salud y los factores de riesgos biológicos y psicológicos del Adulto Mayor, efectuar diagnósticos tempranos, brindar el tratamiento adecuado y tomar las medidas preventivas para garantizar mejores condiciones de salud a los adultos mayores.
Donación de medicamentos	Consiste en gestionar medicamentos y proveerles a los adultos mayores que carecen de los recursos para su adquisición y que no son cubiertos por el seguro.

Entrega de raciones alimenticias	Consiste en proveer alimentos crudos o cocidos, suplementos y proteínas a los adultos mayores, para mejorar su condición de salud. Visitas domiciliarias: Consiste en la visita a los hogares de los adultos mayores, realizada por una unidad multidisciplinaria compuesta por un médico, un psicólogo y/o enfermera y un abogado.
Vacunación de adultos mayores	Consiste en prevenir mediante la inmunización, enfermedades infectocontagiosas, que puedan afectar la salud del adulto mayor.
Gestión de seguro médico (SENASA)	Consiste en gestionar la cobertura del seguro de salud SENASA subsidiado, a los fines de garantizar el derecho a la salud de los adultos mayores.
Entrega de pañales desechables	Proveer de pañales desechables a los adultos mayores que no cuenten con recursos para obtenerlos.
Entrega de kit de prevención del COVID-19	Consiste en la entrega de mascarillas, alcohol, gel antibacterial y otros materiales de prevención, para evitar la propagación de enfermedad por Coronavirus (COVID-19).
Donaciones de dispositivos de apoyo y otras donaciones	Consiste en la entrega de cualquier tipo de dispositivo y/o equipo que se utilice para incrementar, mantener o mejorar las capacidades funcionales de adultos mayores con algún tipo de discapacidad o impedimento físico para la realización de sus actividades básicas de la vida diaria. Estos son: Sillas de Rueda, Bastones, Muletas y Andadores.



## 2-GESTIÓN DE ACOGIDA

Servicio	Descripción
Higiene y cuidado personal	Consiste en brindar cuidado personal a los adultos mayores que requieren asistencia de un cuidador para la realización de sus actividades básicas de la vida diaria, alojados en centros permanentes. Estos cuidados son los relacionados al aseo, cepillado del cabello e higiene bucal.
Imagen positiva del adulto mayor	Superar la imagen estereotipada que se tiene de la persona adulta mayor, fortalecer su autoestima y mejorar su apariencia física a través de servicios de Estilismo, Salón de belleza, Barbería y Cuidado de la Piel.
Programa Familias de Cariño	Este Programa consiste en identificar familias de confianza en cada barrio, sobre todo las conformadas por mujeres solas y por adultos mayores jubilados o sin empleo, pasando a convertirse sus casas en “Hogares de Cariño” donde el Gobierno del Cambio les apoyará con programas integrales para el cuidado de adultos mayores y el pago de RD\$15,000.00 pesos mensuales.

Programa “AMA” acogida del adulto mayor en situaciones de emergencia	El Programa AMA, se activa a través de denuncias recibidas por cualquier ciudadano por las vías disponibles. Es de abordaje inmediato y está orientado al rescate de los adultos mayores en situaciones de abandono, indigencia y deambulación en (calles, hospitales y hogares), enfocándose en encontrar a los familiares de los mismos para establecer su responsabilidad y garantizar el regreso a su núcleo familiar, otorgando esto un estatus de transitoriedad a la estadía de los adultos mayores.
--	---

### 3- GESTIÓN ECONÓMICA

<b>Servicio</b>	<b>Descripción</b>
Gestión de pensiones	Consiste en realizar las gestiones para el otorgamiento o aumento de pensiones a los adultos mayores que califiquen.
Programa TE AMA	El Programa consiste en la transferencia de un subsidio económico no condicionado mediante cuenta bancaria de RD\$600.00 pesos mensuales. Este programa está destinado aquellos adultos mayores que no cuentan con algún tipo de ingreso para satisfacer sus necesidades básicas. Es un programa de carácter transitorio hasta tanto sean incluidos en la pensión solidaria, conforme lo establece la Ley 87-01.
Programa PROVEE-Protección a la Vejez en Pobreza Extrema	Este Programa consiste en proveer un subsidio económico condicionado de \$400.00 pesos mensuales, a través de la Tarjeta Supérate para ser consumido en insumos alimenticios en comercios previamente establecidos, para aquellos adultos mayores que se encuentran en condición de pobreza extrema.

#### 4-GESTIÓN SOCIAL

<b>Servicio</b>	<b>Descripción</b>
Gestión de viviendas	Consiste en realizar las gestiones de reparación o construcción de viviendas para adulto mayor, a través del Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones
Jornadas de inclusión social para adultos mayores	Consiste en realizar jornadas de inclusión social para beneficiar adultos mayores en coordinación con la Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (PROPEEP).
Programa Pasante con Sabiduría (adultos mayores insertados en el sector laboral)	Este Programa está concebido para facilitar la participación de los adultos mayores en la vida económica de la sociedad y promover un adulto mayor activo, productivo y participativo; y que permanezcan empleados en condiciones satisfactorias y se beneficien de la seguridad de su trabajo, eliminando así, todo tipo de discriminación en el mercado de trabajo y garantizar una auténtica igualdad de trato en la vida laboral.
Asistencia directa al usuario	Consiste en la recepción de solicitudes y necesidades de los adultos mayores de manera efectiva y eficiente cuando el usuario así lo necesite.
Diagnóstico de inclusión	Consiste en identificar y diagnosticar a los adultos mayores que solicitan ser incluidos en los programas de protección social que ejecuta el CONAPE.

## 5-GESTIÓN DE EDUCACIÓN, CULTURA Y RECREACIÓN

Servicio	Descripción
Alfabetización	Consiste en la alfabetización del adulto mayor, mediante la enseñanza de las lenguas, ciencias sociales y naturales, así como las matemáticas. Se imparte todos los días, por un periodo de 6 meses.
Infoalfabetización	Consiste en dotar de conocimientos a los Adultos Mayores sobre herramientas tecnológicas y fortalecer sus capacidades.
Capacitación técnica como terapia ocupacional	Consiste en impartir capacitaciones técnicas como inglés, pintura y manualidades, a través de terapia ocupacional como método para incrementar las capacidades y autonomía de los adultos mayores.
Actividades culturales y recreativas	Realizar Actividades Culturales y Recreativas como juegos de mesa, ejercicios físicos y paseos, a los fines de aumentar la participación de los adultos mayores en la sociedad.

## 6-GESTIÓN LEGAL

Servicio	Descripción
Asesoría legal	Consiste en asesorar al Adulto Mayor de acuerdo al planteamiento o problemática, a los fines de proveer recomendaciones y/o soluciones efectivas para resolver la situación.

Asistencia a tribunales	Consiste en asignar un abogado a los adultos mayores que requieran representación ante los tribunales durante un proceso judicial.
Acompañamiento a fiscalías	Consiste en acompañar al Adulto Mayor que tiene o pretende iniciar un proceso legal, administrativo u otros.
Denuncia y seguimiento de casos	Consiste en recibir denuncias por cualquiera de los medios disponibles sobre abusos, maltrato o abandono de un adulto mayor y evaluar la situación, si amerita acción inmediata.
Empoderamiento del adulto mayor sobre la ley 352-98	Consiste en capacitar y orientar a los adultos mayores sobre sus derechos, a través de charlas impartidas en instituciones públicas, privadas o círculos comunitarios.

## 1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El Plan Estratégico Institucional del CONAPE está fundamentado en la planeación por resultado, acorde a los requerimientos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública de la República Dominicana. La gestión por resultado supone una gestión eficiente, eficaz y con control interno y social de dicha gestión, a través de un sistema robusto de monitoreo y evaluación. La gestión por resultado supone:

- La planeación y administración estratégica de la gestión.
- Formulación de planes operativos.
- La formulación de presupuesto por resultado.
- Establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación, retroalimentación y mejora continua.
- El diseño y rediseño de procesos que aseguren la eficiencia de la gestión, así como la entrega oportuna de servicios y satisfacción de la gente.
- Estructuras funcionales que faciliten y agilicen la toma de decisiones.
- El mejoramiento de las competencias del personal. Competencia técnica y conductuales.

La Política Pública Nacional para Personas Adultas Mayores en la República Dominicana se enmarca dentro de 4 pilares básicos:

1) El envejecimiento poblacional es feminizado. Las mujeres en la vejez están en mayor situación de pobreza, perciben menos ingresos (CEPAL, 2017) la cual tiene un fuerte impacto en las condiciones de existencia material de las mujeres.

2) Los Derechos Fundamentales. La política, ratifica y reivindica los derechos dándoles vigencia, y entonces crea las condiciones para promover y garantizar condiciones de protección social integral, de inclusión social que garanticen que todas las personas mayores participen como ciudadanos, en la construcción de un proyecto colectivo de equidad social en el país.

3) El envejecimiento activo, productivo, participativo y protegido: Las políticas públicas orientadas a garantizar un envejecimiento saludable a través de estos cuatro ejes, se orientan a promover condiciones que permitan a las personas tener una vida larga y con calidad.

4) Protección social integral. La responsabilidad de la articulación de los actores sociales para la formulación y gestión de la Política Pública Nacional para Personas Adultas Mayores es del Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), esto supone una acción movilizadora e integradora de los demás estamentos del Estado, para generar una visión integral de la política.

### **Objetivos Generales**

1. Incidir de manera oportuna y activa a nivel intersectorial y territorial sobre las condiciones de desarrollo social, económico y cultural de los individuos, la familia y la sociedad, como medio para lograr que los adultos mayores de hoy y del futuro alcancen una adultez mayor con dignidad, saludable e integrada, dentro del marco de la promoción, prevención y restitución de los derechos humanos.

2. Crear condiciones para el envejecimiento de la población, entendido como el derecho de toda la población a una vida digna, larga y saludable, reconociendo la trascendencia de la corresponsabilidad individual, familiar y social en este proceso.

Los ejes que conforman el sistema son:

1. Promoción y garantía de los derechos humanos de las personas mayores.
2. Protección social integral y Protección legal
3. Envejecimiento activo, productivo, participativo y protegido.
4. Generación de Capacidades (formación de recursos humanos, etc.)

### **Ejes Estratégicos**

1. Desarrollo integral y bienestar del adulto mayor.
2. Rectoría y regulación del sistema de protección del adulto mayor.

### 3. Fortalecimiento Institucional

#### **Objetivos Estratégicos**

1. Garantizar una población adulta mayor activa, productiva, participativa y protegida.
2. Asegurar la calidad para la prestación de Servicios a los adultos mayores.
3. Desarrollar un modelo institucional innovador, con una gestión efectiva y de calidad.

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN**

### **2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS**

El Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) cuenta un marco institucional misión, visión y valores, definido y elaborado en consenso con los principales actores para la implementación de la política pública a favor del adulto mayor, el mismo está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional, como toda las normativas vigentes, Planes sectoriales, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).

A la vez que tenemos aprobada la estructura organizativa, orientada al cumplimiento de la Misión, Visión y Valores Institucionales, aprobados en el Plan Estratégico 2021-2024, y se implementa un seguimiento de los objetivos a través del Plan Operativo Anual y los aportes del Comité de Calidad.

En la actualidad desarrollamos un Programa Orientados a Resultados (PpoR) lo que motivan a los servidores al logro de los objetivos institucionales, desarrollando e implementado diferentes instrumentos de gestión que promueven el fortalecimiento institucional, con un nuevo modelo de gestión basados en Atención Centrada en la Persona, donde mediante este enfoque se garantiza el cumplimiento de nuestra misión.

El CONAPE a su vez cuenta 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.

Finalmente, el CONAPE promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que sus servidores públicos desarrollen sus competencias, se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios), con formación continua y especializadas para todo su personal.

### **2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL**

## 2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

### 2.2.1.1. LIDERAZGO

<i>1.2.5 Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</i>	<i>No se cuenta con certificaciones en gestión de la Calidad.</i>
<i>1.3 7 Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</i>	<i>No se ha concretizado la socialización y aprobación de la política y procedimiento.</i>
<i>1.4 1 Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</i>	<i>Construir manual de monitoreo y seguimiento de cómo identificar las necesidades de los diferentes grupos de interés.</i>
<i>1.4 2 Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</i>	<i>No se lleva sistematización de esas reuniones.</i>
<i>1.4 6 Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</i>	<i>Se debe definir una logística con los detalles necesarios para llevar a cabo las diferentes charlas y jornadas fuera de la institución y de ese modo ejecutarlas de forma eficaz en cuanto a la asignación y distribución de los recursos.</i>



### 2.2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

<p><i>2.4 1 Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</i></p>	<p><i>Este punto debe desarrollarse con formalidad ya que se trabaja con algunos componentes, pero no en su totalidad, por lo que entendemos que es una oportunidad de mejora.</i></p>
--	--

### 2.2.1.3. PERSONAS

<p><i>3.1 2 Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</i></p>	<p><i>Debemos actualizar el Manual de Cargos por Competencias.</i></p>
<p><i>3.1 5 Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</i></p>	<p><i>No hay seguimiento al desarrollo de la carrera profesional basada en el criterio de mérito con la realización de promociones y/o ascensos, tomando en cuenta el rendimiento y las evaluaciones de desempeño</i></p>

<p>3.1 7 <i>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.</i></p>	<p><i>No se dispone de una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos, tomando en cuenta las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales.</i></p>
<p>3.2 8 <i>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.</i></p>	<p><i>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.</i></p>
<p>3.2 9 <i>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.</i></p>	<p><i>No contamos con la política y procedimiento para medir el impacto de las capacitaciones. No contamos con la Política de Gestión del Conocimiento.</i></p>
<p>3.3 8 <i>Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</i></p>	<p><i>No se cuenta con una política para apoyar a los empleados con discapacidades o desfavorecidos.</i></p>
<p>3.3 9 <i>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).</i></p>	<p><i>No se cuenta con un programa o plan de recompensa o beneficios.</i></p>

<p><i>4.1 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)).</i></p>	<p><i>No se está utilizando actualmente el sistema, y requiere promoción y un mecanismo de revisión para implementación de las propuestas colocadas por los servidores.</i></p>
<p><i>4.1 4 Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</i></p>	<p><i>No se cuenta con política o procedimientos específico para gestionar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución</i></p>
<p><i>4.1 5 Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</i></p>	<p><i>No se cuenta con el procedimiento para la socialización y difusión de los resultados y la implementación de la encuesta del clima organizacional.</i></p>
<p><i>4.1 6 Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</i></p>	<p><i>Presenta deficiencias relativas a las condiciones ambientales y de trabajo al no contar con el espacio, herramientas y equipos para los servidores de la organización y establecer mecanismos de control de los equipos relacionados a la seguridad ambiental.</i></p>
<p><i>4.1 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).</i></p>	<p><i>Establecer procedimiento, protocolo o políticas para establecer las normas de trabajo cuando existe una situación especial.</i></p>
<p><i>4.1 8 Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</i></p>	<p><i>No se dispone de una política o procedimiento para apoyar a los servidores más desfavorecidos o con discapacidad.</i></p>

<p><i>4.1 9 Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</i></p>	<p><i>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</i></p>
<p><i>4.2 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.</i></p>	<p><i>Ofrecer un canal alternativo como call center para medir la satisfacción del usuario considerando las diversidades y discapacidades</i></p>
<p><i>4.2 4 Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo, el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</i></p>	<p><i>No se ha creado un protocolo para implementar normativas de control de calidad de nuestros servicios.</i></p>
<p><i>4.3 2 Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</i></p>	<p><i>Establecer la fecha de revisión periódica del plan.</i></p>
<p><i>4.4 4 Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</i></p>	<p><i>Establecer un mecanismo de seguimiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos pactados.</i></p>

#### 2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS

<p><i>4.4.5 Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</i></p>	<p><i>Realizar las políticas y procedimientos para las capacitaciones.</i></p>
<p><i>4.4 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.</i></p>	<p><i>Actualizar el portal de documentación interna</i></p>
<p><i>4.4 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.</i></p>	<p><i>No existen evidencias de mecanismos para garantizar y asegurar el conocimiento clave de servidores que dejan de laborar en la institución.</i></p>
<p><i>4.5 2 Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</i></p>	<p><i>Se debe diseñar un sistema para estos fines.</i></p>
<p><i>4.5 7 Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</i></p>	<p><i>Debemos crear una política de mejora ambiental con los residuos (ver alguna empresa que los rellene o alguna idea parecida)</i></p>
<p><i>4.6 1 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).</i></p>	<p><i>Implementar un cronograma de mantenimiento de los aires acondicionados.</i></p>

<i>4.6 2 Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</i>	<i>Creación de un área de recepción climatizada y amigable para los adultos mayores.</i>
<i>4.6 5 Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos</i>	<i>Se debe adquirir más unidades de transporte, se debe hacer una reingeniería en los choferes y contratar choferes capacitados.</i>
<i>5.1 5 Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</i>	<i>Crear una política de evaluación y revisión periódica del flujograma en las áreas para mantener un proceso de mejora continua.</i>
<i>5.1 7 Establecer indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</i>	<i>Conclusión e implementación de la Carta Compromiso en coordinación con el Órgano Rector.</i>
<i>5.2 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.</i>	<i>Crear una metodología para la gestión activa del ciclo de vida completo de los productos y los servicios basados en los resultados estadísticos.</i>
<i>5.2 4 Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</i>	<i>Se deben identificar programas enfocados en las necesidades particulares de los géneros.</i>

#### 2.2.1.5. PROCESOS

<i>5.1 5 Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</i>	<i>Crear una política de evaluación y revisión periódica del flujograma en las áreas para mantener un proceso de mejora continua.</i>
---	---

<i>5.1 7 Establecer indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</i>	<i>Conclusión e implementación de la Carta Compromiso en coordinación con el Órgano Rector.</i>
<i>5.2 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.</i>	<i>Crear una metodología para la gestión activa del ciclo de vida completo de los productos y los servicios basados en los resultados estadísticos.</i>
<i>5.2 4 Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</i>	<i>Se deben identificar programas enfocados en las necesidades particulares de los géneros.</i>

## 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

### 2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

<i>6.1.1. 5 Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</i>	<i>Crear una herramienta que le permita al CONAPE medir el impacto de integridad y el nivel de confianza en los ciudadanos.</i>
<i>6.1.2.3 Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</i>	<i>El CONAPE no cuenta con una medición con los parámetros de tiempo de entrega de los productos y servicios.</i>
<i>6.1.2.4 Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</i>	<i>En el CONAPE se debe realizar un levantamiento de las necesidades de los usuarios externos e internos tomando en cuenta el género y nivel de discapacidad, para identificar necesidades que puedan ser suplidas a través de programas, proyectos y servicios.</i>
<i>6.1.2.5 Capacidad de la organización para la innovación.</i>	<i>En CONAPE no contamos con una innovación per se, por falta de presupuesto con el cual hacer frente a la misma.</i>

<p>6.2.1.1 Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p><i>Necesitamos contar con más herramientas tecnológicas (PC), un vehículo fijo asignado al Depto. para ampliar el alcance de operatividad del Depto. y cumplir con el compromiso que se establecerá en la carta compromiso.</i></p>
<p>6.2.1.2 Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p><i>A los fines de mejorar nuestros servicios necesitamos las herramientas necesarias, como son computadoras, un vehículo asignado al Depto. celulares (Flotas), tablets, y otros, a los fines de asistir de manera oportuna y de calidad a nuestros mayores que nos visitan, e instalar cubículos para mayor privacidad de los usuarios.</i></p>
<p>6.2.1.4 Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p><i>En el momento estamos en el proceso para obtener la Carta Compromiso al Ciudadano</i></p>
<p>6.2.3.1 Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p><i>Identificar una metodología efectiva para que los centros permanentes y hogares de día del CONAPE podamos coordinar satisfacer los servicios que se solicitan en la SEDE central y que deben ofrecerse en el interior.</i></p>
<p>6.2.3.2 Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p><i>El CONAPE debe de realizar un análisis para determinar el grado de acciones en la implementación de las sugerencias recibidas.</i></p>
<p>6.2.3.3 Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p><i>Se debe realizar un análisis de las posibles metodologías innovadoras para la atención de los usuarios.</i></p>
<p>6.2.3.4 Indicadores de cumplimiento en relación con el 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><i>Fortalecer en perspectiva de género los filtros para los reportes estadísticos.</i></p>



<p>6.2.3.5 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>Se requieren más equipos tecnológicos para la eficientización de este servicio (PC).</p>
<p>6.2.4.1 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>No se evidencian estudios sobre el impacto del resultado de la digitalización de los productos y servicios.</p>
<p>6.2.4.2 Participación ciudadana en los productos y servicios. Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Realizar espacios de participación ciudadana para obtener respuesta en los productos y servicios que ofrecemos a los adultos mayores.</p>

#### 2.2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

<p>7.1.4.1 Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Realizar los esfuerzos necesarios para Implementar el sistema de carrera como establece la Ley 41-08 y sus reglamentos de aplicación</p>
<p>7.2.1.1 Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>La institución no cuenta con una política, procedimiento o sistema para establecer o medir la rotación del personal, absentismo, número de quejas entre otros</p>
<p>7.2.2.4 Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>No se dispone de una política de reconocimiento al personal y las áreas.</p>

### 2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

<p><i>8.1 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.</i></p>	<p><i>La institución debe velar por que se garantice el cumplimiento del artículo de la ley que promueve los descuentos en el acceso de los adultos mayores en lugares recreativos y transporte.</i></p>
<p><i>8.1 2 La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</i></p>	<p><i>Se deben incrementar la adquisición de productos de energía renovable y productos reutilizables.</i></p>
<p><i>8.1 3 Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</i></p>	<p><i>No se evidencian acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventajas aparte de las realizadas a la población objetivo.</i></p>
<p><i>8.1 4 El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</i></p>	<p><i>No hay estudios respecto al impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad. Sin embargo hay acciones puntuales y programas que promueven el desarrollo de la comunidad, mas no han sido medidos.</i></p>
<p><i>8.1 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.</i></p>	<p><i>No se evidencian trabajos de medición de este tipo de impacto en la población.</i></p>

<p><i>8.1 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.).</i></p>	<p><i>Se debe crear la política y procedimiento.</i></p>
<p><i>8.2 1 Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</i></p>	<p><i>Se debe crear una política o procedimiento que promueva la contratación de empresas con perfil de responsabilidad social exigiendo normas de calidad vinculadas a la producción responsable.</i></p>
<p><i>8.2 3 Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</i></p>	<p><i>Disponer de un capítulo de publicidad que nos permita una mayor difusión de acciones de la institución.</i></p>
<p><i>8.2 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.).</i></p>	<p><i>No contamos con un programa específico de apoyo para grupos minoritarios.</i></p>

<p><i>8.2.8 Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</i></p>	<p><i>No se han realizado mediciones.</i></p>
---	---

#### 2.2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

<p><i>9.1.1 Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos</i></p>	<p><i>Se requiere crear un mecanismo para asentar cualquier sugerencia ciudadana al respecto.</i></p>
<p><i>9.1.4 Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</i></p>	<p><i>No se ha medido el grado de cumplimiento de manera sistémica de los acuerdos suscritos de manera que se pueda llevar un mayor y mejor control del grado de cumplimiento de los acuerdos suscritos.</i></p>
<p><i>9.1.7 Resultados de la implementación de reformas del sector público.</i></p>	<p><i>No se ha realizado una reforma al sector. Se ha propuesto la modificación de la ley 352-98.</i></p>

### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS**

En el proceso de autoevaluación CAF, hemos identificado fortaleza y oportunidades de mejora, que al momento de identificarlas nos permitirán fortalecer la cultura institucional de manera formal, debido a que se realizan ejercicios en algunos componentes pero no se cuenta con políticas, protocolos o procedimiento oficiales para su ejecución de manera estandarizada en todas sus áreas.

La institución cuenta con la fortaleza de disponer de una alineación estratégica, con todos los entes vinculantes (Estrategia Nacional de Desarrollo, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Plan Plurianual del Sector Público) y contamos con la aprobación de nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI-2021-2024) por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo.

Las áreas que nos permitirán impulsar mejoras en la institución fueron identificadas como se puede ver en la autoevaluación, para poder identificar a cuales debería darle prioridad y cuales podríamos solucionar o tener avances significativos para el año 2023, entre las cuales citamos:

- Certificados con estándares de calidad
- Certificación de la Carta Compromiso
- Creación de Manuales, Políticas y Procedimientos
- Creación de cultura para la revisión periódica de los flujogramas de procesos
- Fortalecer las ideas innovadoras y creativas del personal
- Incluir en la cultura organizacional en enfoque de género y medio ambiente
- Implementar el sistema de carrera para los empleados
- Presentar propuesta para la modificación de la Ley 352-98

Para lograr todas estas oportunidades de mejora, tenemos programado, incluirlas dentro del Plan Operativo Anual (POA 2023).

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

<b>Institución:</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	<b>113</b>	<b>120</b>
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	<b>113</b>	<b>120</b>
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	<b>75</b>	<b>85</b>
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	<b>78</b>	<b>85</b>
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	<b>92</b>	<b>100</b>
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	<b>81</b>	<b>90</b>
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	<b>81</b>	<b>90</b>
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	<b>80</b>	<b>90</b>
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	<b>83</b>	<b>90</b>
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>796</b>	<b>870</b>