



**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)

Mag. Diana Mejía

Nurys Presbot

Lic. Ramón Alexis Severino

Lic. Jenny Del Rosario

Lic. Wendy Mojica

Dra. Berenice Pérez

Lic. Gladys Acosta

Ing. Christian Beltre

Dra. Carmen Ortiz

Santo Domingo, D. N.

Julio del 2023

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. MARCO INSTITUCIONAL

1.1.1. MISIÓN

1.1.2. VISIÓN

1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

1.1.4. BASE LEGAL

1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

1.1.6. SERVICIOS

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

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 Assessment Framework), hemos realizado el autodiagnóstico correspondiente al año 2023, 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 públicas 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.

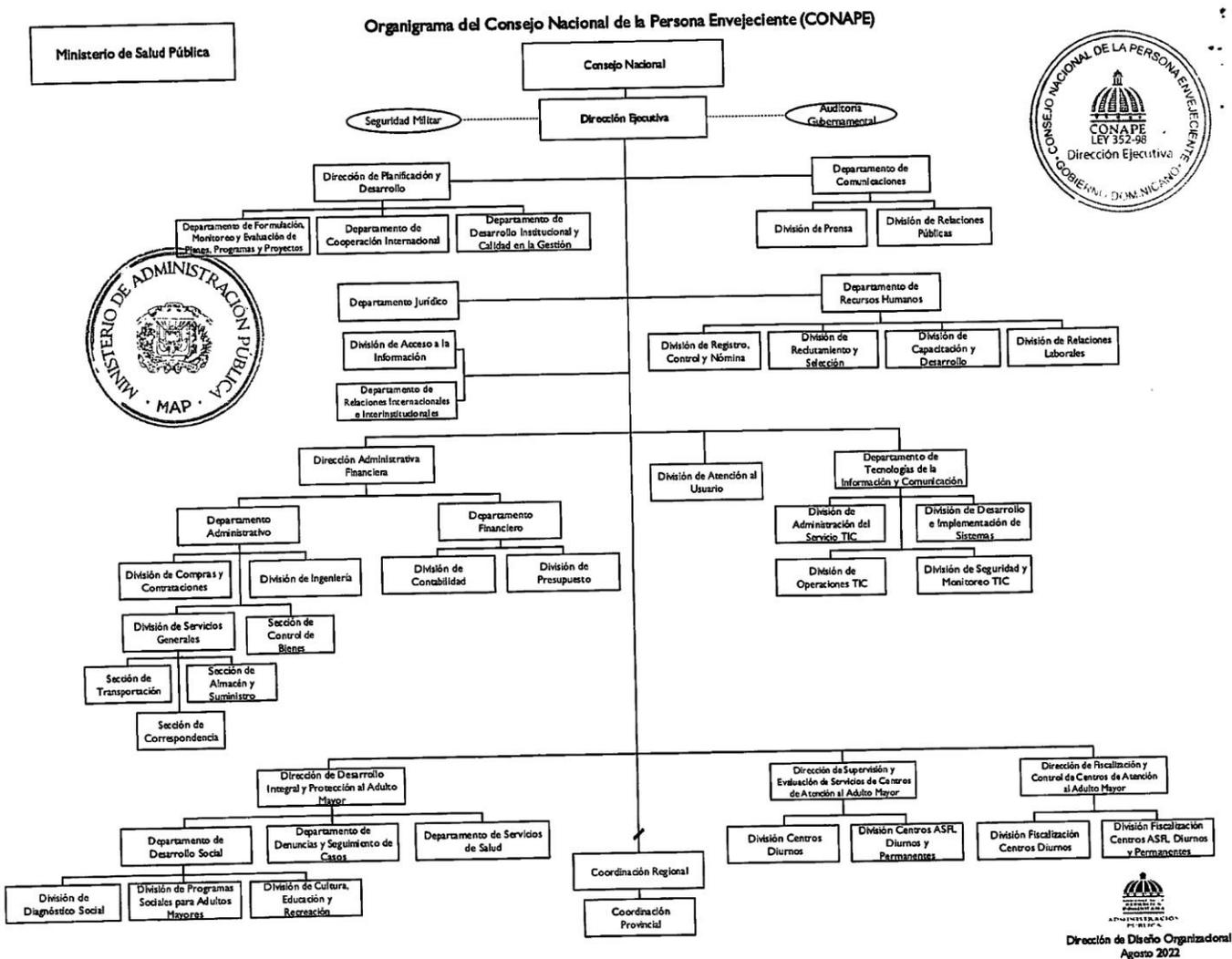
1.1.4. BASE LEGAL

- 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:

- 1 Consejo Nacional y Dirección Ejecutiva, unidades de máxima dirección
- 5 Direcciones
- 14 Departamentos
- 25 Divisiones
- 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

Servicio	Descripción
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.

<p>Programa “AMA” acogida del adulto mayor en situaciones de emergencia</p>	<p>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.</p>
---	--

3- GESTIÓN ECONÓMICA

Servicio	Descripción
<p>Gestión de pensiones</p>	<p>Consiste en realizar las gestiones para el otorgamiento o aumento de pensiones a los adultos mayores que califiquen.</p>
<p>Programa TE AMA</p>	<p>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.</p>
<p>Programa PROVEE-Protección a la Vejez en Pobreza Extrema</p>	<p>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.</p>

4-GESTIÓN SOCIAL

Servicio	Descripción
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 del adulto mayor.
- 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

<p><i>1.2.7 Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</i></p>	<p><i>No se evidencia el aseguramiento a las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</i></p>
<p><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></p>	<p><i>No se evidencia el análisis y monitoreo 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></p>

2.2.1.2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

<p>2.4.3 <i>Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</i></p>	<p><i>No se cuenta con la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</i></p>
--	--

2.2.1.3. PERSONAS

<p>3.1.6 <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>3.2.9 <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 se realiza la evaluación del 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>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><i>3.3.9 Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</i></p>	<p><i>No se cuenta con un programa o plan de recompensa o beneficios.</i></p>
--	---

2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS

<p><i>4.1.4 Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</i></p>	<p><i>No se identifican identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</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>No se cuenta con un sistema para monitorear y evaluar la rentabilidad.</i></p>
---	--

<p><i>4.6.6 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).</i></p>	<p><i>No se cuenta con suficiente espacio de parqueo para completar los estacionamientos para los empleados ni usuarios.</i></p>
--	--

2.2.1.5. PROCESOS

<p><i>5.1.5 Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</i></p>	<p><i>No se evidencia que se simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</i></p>
<p><i>5.1.7 Establece 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></p>	<p><i>No se establece indicadores 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></p>

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

<p><i>6.1.1.1 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).</i></p>	<p><i>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.</i></p>
<p><i>6.1.1.3 Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</i></p>	<p><i>No se cuenta con la medición de la percepción de los ciudadanos clientes con relación a su participación en los procesos de trabajo.</i></p>
<p><i>6.1.1.5 Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</i></p>	<p><i>No cuenta con una Integridad de la organización y la confianza generada en los ciudadanos.</i></p>
<p><i>6.1.2.3 Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</i></p>	<p><i>No se cuenta con una medición de la calidad de los productos y servicios.</i></p>

6.1.2.4 <i>Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</i>	<i>No se cuenta con la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</i>
6.2.1.3 <i>Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</i>	<i>No se cuenta con mediciones de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</i>
6.2.1.4 <i>Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</i>	<i>No se han medido estándares de cumplimiento sobre los servicios. La carta compromiso está en proceso de aprobación.</i>
6.2.3.3 <i>Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</i>	<i>No se cuenta con una medición de utilización de métodos nuevos e innovadores</i>

2.2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7.1.1.2 <i>Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</i>	<i>No se ha medido el Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</i>
7.1.1.3 <i>Participación de las personas en las actividades de mejora.</i>	<i>No se ha medido la Participación de las personas en las actividades de mejora.</i>
7.1.1.6 <i>La responsabilidad social de la organización.</i>	<i>No se ha medido la responsabilidad social de la organización.</i>
7.1.2.4 <i>La gestión del conocimiento.</i>	<i>No se ha medido la gestión del conocimiento.</i>

<p>7.1.2.5 <i>La comunicación interna y los métodos de información.</i></p>	<p><i>No se ha medido la comunicación interna y los métodos de información.</i></p>
<p>7.1.3.3 <i>El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</i></p>	<p><i>No se ha medido el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</i></p>
<p>7.1.3.4 <i>Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</i></p>	<p><i>No se ha medido las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</i></p>
<p>7.1.4.2 <i>Motivación y empoderamiento.</i></p>	<p><i>No se ha medido la motivación y empoderamiento.</i></p>
<p>7.1.4.3 <i>El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</i></p>	<p><i>No se ha medido el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</i></p>
<p>7.2.1.1 <i>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.).</i></p>	<p><i>No se cuenta con 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.).</i></p>
<p>7.2.1.3 <i>El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</i></p>	<p><i>No se evidencia el número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</i></p>
<p>7.2.2.4 <i>Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</i></p>	<p><i>No se evidencia la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</i></p>

2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

<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 evidencia 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>8.1.6 El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</i></p>	<p><i>No se evidencia El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</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 tiene evidencia de los 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>

2.2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

<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 evidencia el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</i></p>
<p><i>9.1.8 Resultados de la implementación de reformas del sector público.</i></p>	<p><i>No se evidencia los resultados de la implementación de reformas del sector público.</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 cuáles debería darle prioridad y cuales podríamos solucionar o tener avances significativos para el año 2024, entre las cuales citamos:

- 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

Para lograr todas estas oportunidades de mejora, tenemos programado, incluirlas dentro del Plan Operativo Anual (POA 2024).

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

Crterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	131	140
2: Estrategia y Planificaci3n (140 puntos)	133	140
3: Personas (100 puntos)	75	85
4: Alianzas (100 puntos)	78	85
5: Procesos (120 puntos)	110	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	74	90
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	63	90
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	79	90
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	86	90
Puntuaci3n Total (sobre 1000 puntos)	829	930