

**GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CONSEJO NACIONAL DE LA PERSONA ENVEJECIENTE

FECHA:

Julio 2024

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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, julio 2023.

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 Autoevaluadores 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 una Autoevaluación efectiva, 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 Autoevaluación, 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 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. 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>1) 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>1) 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 Institucional, 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>2) Tiene establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión</p>	<p>2) Se cuenta con un marco de valores alineados con la misión y visión de la institución que son:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>(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) 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>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 	
<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>4) El CONAPE tiene la Misión, Visión y Valores en los carnés de todos los empleados de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto Carnés del personal 2. En los correos de todo el personal está colocada la Misión en la firma digital. 	

<p>5) Aseguran 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>5) El CONAPE revisa periódicamente la misión, visión y valores para mantenerlos alineados a los objetivos de la institución a través del proceso 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 	
<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>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) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<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>1) 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>1) El Consejo Nacional de la Persona Envejeciente CONAPE, Tiene una 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>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores</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</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>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) 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>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) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>4) CONAPE cuenta con sistema de información, sistema de gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para 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) 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>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 Plan Mejora Institucional 2022 3. Autoevaluación CAF año 2022 y plan de mejora institucional 2023 4. Estamos en proceso de construcción de una herramienta para medir la calidad de los servicios ofrecidos en los centros diurnos en conjunto con el UNFPA y MEPYD. 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>6) 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 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>7) El CONAPE asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos a través del sistema integral de CONAPE y capacitando al personal en cuanto a los procedimientos ya estandarizados. En el sistema integral de CONAPE se gestionan los proyectos como la fiscalización y supervisión de los centros diurnos y ASFL y también se evalúan a los adultos mayores en cuanto dependencia e independencia, entonces para fortalecer dicha gestión se capacito al personal de las áreas</p>	

	<p>sustantivas para que puedan identificar proyectos y nuevos servicios. La Máxima Autoridad crea comisiones para que trabajemos en equipo donde hay 19 comisiones oficializadas, los cuales también se capacitan en cuanto a sentido de pertenencia y trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de participantes de las capacitaciones 2. Auditorias de procedimientos. 3. Capacitación a las áreas en la identificación de proyectos y nuevos servicios. 4. Capacitación sentida de pertenencia y trabajo en equipo. 5. Capacitación de procedimientos. 	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Comunicación. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>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.</p>	

	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chat institucional 2. Chat de Directores y Encargados 3. Boletín diario CONAPE Informa 4. Email con las informaciones compartidas 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) 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>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) 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, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<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 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) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<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) 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>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 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 2022 2. Captura del sistema de desempeño. 	
<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>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. 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<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 2023 RRHH 	

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Informe trimestral de Ejecución del plan de capacitación 2023. RRHH 3. Plan de capacitación anual de la escuela de formación 2023. 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>7) CONAPE, está elaborado 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 3. Premiación al personal y equipos de la institución. 	

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>1) 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.</p>

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</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) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<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 políticas relevantes en la población adulta mayor.</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 y Estudio no. de impacto familia de cariño 2023. 3. Participación del CONAPE en comunidades de cuidado (Convenio; imágenes; informes de reunión intersectorial). 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<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 	

	<p>sostenible y al plan de desarrollo del gobierno)</p> <p>2. Convenio con PNUD</p>	
<p>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.).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 4. Fotos 5. Notas de prensa 	
<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. 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ol style="list-style-type: none"> 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). 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada 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. 3. Fotos de charlas. 4. Listado de adultos mayores impactados. 	

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
----------	---	-----------------

La Organización:		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>1) 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>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<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) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<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) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>4) 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 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>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.</p>	<p>1) Nuestra misión está establecida en la Ley 352-98, es a largo plazo.</p> <p>Nuestra visión está programada para ejecutarse en 4 años 2021-2024 según el PEI.</p> <p>Los objetivos a corto plazo son ejecutados a través del Plan Operativo Anual de cada periodo.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web institucional: www.CONAPE.god.do 2. Plan Estratégico Institucional 	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</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: 	

	<p>www.CONAPE.god.do</p> <p>2. Plan Estratégico Institucional</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>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> <p>1. Página web institucional: www.CONAPE.god.do</p> <p>2. Plan Estratégico Institucional</p>	
<p>4) Asegura 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>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> <p>La institución cuenta con un presupuesto anual y un plan de compras anual, ambos son definidos y alineados al plan estratégico institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Página web institucional: www.CONAPE.god.do</p> <p>2. Plan Estratégico Institucional</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<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>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 mensual 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) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>2) Las metas establecidas en el PEI 2021-2024, contempla en la columna 10 de la matriz del 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>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) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los</p>	<p>4) Realizamos informes trimestrales al Plan Operativo Anual.</p>	

<p>mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>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>1) La institución realiza cambios en los sistemas conforme a las necesidades que se presenten.</p> <p>Evidencia: Click aquí.</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>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 	

	6. Capacitaciones a otras instituciones públicas e intercambio de conocimientos y experiencias, buenas prácticas.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		3) No se cuenta con la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
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.	4) Las áreas del CONAPE proponen sistemas de información para la gestión optimizada y digital de los datos. Evidencia 1. Solicitud de mejoras al sistema digital CONAPE. Correos. 2. Módulo de lluvia de ideas	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	5) La institución cuenta con un presupuesto anual y un plan de compras, ambos son definidos y alineados al plan estratégico institucional. Evidencia: 1. Plan de compras anual 2. Presupuesto anual	

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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de Recursos Humanos del año 2023 2. Plan de Capacitación Anual 	
<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. Carta de Ganadores 3. Listado de elegibles 4. Escala Salarial Actualizada 	
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>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. Carta de ganadores de concursos públicos. 2. Listado de elegibles 	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<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. 2. Plan de capacitación anual 3. Política y procedimiento de capacitación y desarrollo 4. Política y procedimiento de gestión de evaluación del desempeño 	

<p>5) 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>5) 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 884 firma acuerdos de compromiso para el desempeño en el año 2023 y 823 evaluaciones de desempeño en el año 2022.</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 desempeño son monitoreadas trimestralmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de gestión de evaluación del desempeño por competencia. 2. Acuerdos de desempeño. 3. Captura del sistema de evaluación de desempeño. 	
<p>6) 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</p>	<p>6) Aplicamos la política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos, contamos con una analista de género, desagregamos estadísticas por sexo, en cuanto a: niveles de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de trabajo de la política de genero 2. Listado de participantes en la participación de formación. 	

<p>actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>3. Captura de pantalla de correo en cuanto a la supervisión de las estadísticas y participación.</p> <p>4. Mejora en el formulario de participación de formación.</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>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 y procedimiento de gestión de evaluación del desempeño por competencia. 2. Plan de capacitación anual 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<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</p>	

	<p>de la socialización del manual de inducción que está basado en la 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) 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>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 	
<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>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 	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<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 2. Manual de inducción. 3. Relación de asistencia proceso de inducción 4. Fotografías a las inducciones. 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>6)La institución promueve la movilidad y externa de los empleados a través del departamento de recursos humanos y la dirección ejecutiva.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política y procedimiento de reclutamiento y selección por competencias. 2. Circulares de la dirección ejecutiva de la movilidad interna de los empleados. 3. Evaluación del desempeño. 	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación	7) CONAPE, desarrolla y promueve métodos modernos de formación a través de las capacitaciones que imparte el Departamento de	

<p>por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>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. 	
<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 realiza actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de intereses, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Taller de comunicación efectiva. 2. Taller de planificación, identificación, evaluación de riesgos de corrupción. 3. Plan de capacitación anual 2023 4. Código de ética institucional 5. Inducción institucional 	
<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 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.</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>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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura del módulo lluvia de ideas CONAPE digital. 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de lluvia de ideas. 	
<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>3) El CONAPE cuenta una asociación de servidores públicos y en conjunto con la división de relaciones laborales realizan el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos para la mejora e innovación de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Circular de los integrantes de la asociación de servidores públicos. 	

	2. Política del funcionamiento de los servidores públicos	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	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. Evidencias: 1. Planilla de acuerdo de desempeño.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	5) En Coordinación con el Ministerio de Administración Pública, la institución elabora cada dos años la Encuesta de Clima Organizacional, de los resultados arrojados construye un Plan de Mejoras y ejecuta las acciones que de él se derivan. Evidencias: 1. Encuesta de Clima Organizacional 2023 2. Informe del plan de mejora de Clima Organizacional.	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	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. Evidencias:	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta conformación Comité Mixto De Seguridad y Salud En El Trabajo 2. Charla de seguridad vial al personal de transportación. 	
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>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 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. Organigrama 2022 2. Listado de servidores con licencias por maternidad o paternidad. 3. Permisos de estudios 4. Aprobación de permisos para trabajar por teletrabajo 	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		8) No se cuenta con una política para apoyar a los empleados con discapacidades o desfavorecidos.
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	9) Elaboramos el plan de compensación y beneficios para recompensar a las personas de una forma monetaria o no y gestionamos los recursos para le ejecución del mismo.	

deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Evidencias: <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan operativo anual y plan de mejora CAF act. 5 2024 2. Plan de compensación, beneficios e incentivos a empleados aprobado. 	
---	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>1) Se han realizado acuerdos interinstitucionales con el sector público para suministros de artículos, cooperación internacional y servicios. Se han identificado con claridad los socios claves en los sectores públicos y privado con quienes el consejo mantiene relaciones armoniosas que provocan el crecimiento del consejo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos entre los socios del sector público y privado firmados. 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>2) La institución ha gestionado alianzas con diversas entidades del sector público, para la implementación de proyectos en conjunto en beneficio de nuestros adultos mayores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Notas de prensa 2. Acuerdos firmados 	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>3) Se han definido mediante los contratos y acuerdos firmados los roles y responsabilidades de cada socio. También Se monitorea los resultados e impactos de las alianzas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de seguimiento a acuerdos 	

<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>4) Identificamos las necesidades de alianzas público-privada con diferentes áreas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de mejora CAF 2024, act. 6. 2. Informe del levantamiento de alianzas público – privada. 	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>5) La institución asegura los principios y valores de la organización seleccionado a los proveedores bajo la ley de compras y contrataciones públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portal de compras y contrataciones de La página web del CONAPE. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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 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. 	
<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, 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 queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>2) Se evidencia la implementación del buzón de sugerencias virtuales, 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) 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>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas Informes de los análisis realizados. 	

<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>4) La institución realiza permanentemente una encuesta de satisfacción del adulto mayor que vine a solicitar servicios en la sede de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fue sometida para validación al MAP la carta compromiso al ciudadano. 2. Contamos con un catálogo de los servicios ofrecidos divulgado en nuestra página WEB. 3. De manera presencial se les informa a los ciudadanos todos los servicios que ofrecemos. 	
---	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) 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>1) La institución cuenta con un PEI y un POA, el presupuesto se elabora siguiendo los lineamientos emitidos por DIGEPRES, además de la estructura programática institucional</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POA con presupuesto 2022 2. Presupuesto institucional 	

<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<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>La dirección administrativa y financiera analiza las juntamente con la DE y la dirección de planificación y en conjunto se elabora el presupuesto institucional, de manera que se logre un equilibrio en la distribución de los recursos disponibles.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de participación 2. Correo del departamento de compras 	
<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>3) Se publican las operaciones financieras al portal de transparencia, estas informaciones son de acceso público. Todas las compras se realizan cumpliendo con la Ley 340-06.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma virtual: www.CONAPE.gob.do 	
<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>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 las operaciones antes de que se realice algún pago.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Libramiento auditado por Contraloría 2. Captura de pantalla de SIGEF 	

<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>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 Dominicano.</p> <p>A través del indicador del SISCOMPRAS se incluye la participación por género y en ese sentido cumplimos con la cuota de adjudicación a MIPyMES y MIPyMES mujer.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma virtual www.CONAPE.god.do 2. Plan Estratégico Institucional. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<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.</p> <p>En el SUGEP, existen roles bien definidos para cada responsable de las ejecuciones financieras.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de los roles financieros del Sistema Litesyst <p>https://drive.google.com/file/d/1qKe65asBn-wl6pxzEdHGPK0xMYJG7S0h/view?usp=sharing</p>	

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/14JPvHBLOaK3dF7KyOtLowMjlqRZpR80Z/view?usp=sharing 2. Módulo Cursos y Talleres https://drive.google.com/file/d/1VAXfER7_67MyepO5LzDBiNZoiOScAuzR/view?usp=sharing 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</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	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<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 (Abrir aquí). 2. Listados y fotos de capacitaciones impartidas Click aquí. 3. Captura del sistema de la capacitación digital (Click aquí) 	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>4) El CONAPE ha realizado acuerdos con distintas instituciones para la capacitación y concientización del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Charlas impartidas con el Homocentro 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>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</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 las áreas para capacitación 2. Listado de personal con necesidades de capacitación 3. Borrador de procedimientos de capacitaciones de la escuela de formación. 	
<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>6) El CONAPE cuenta con un módulo de Documentación Interna en plataforma institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura sistema CONAPE https://drive.google.com/file/d/1Fo5xXHysLsTwqmhA1iDJJtxlmrkgoCn1/view?usp=sharing 	
<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>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>1. Captura de pantalla portal. (Click aquí)</p> <p>El CONAPE cuenta con acceso a solicitud de todos sus servicios en línea, y muchos de ellos se pueden gestionar directamente desde nuestro portal web sin necesidad de visitar la institución físicamente.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Captura de la pantalla de los servicios del CONAPE: (Click aquí)</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>8) No existen evidencias de mecanismos para garantizar y asegurar el conocimiento clave de servidores que dejan de laborar en la institución.</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>1) 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> <p>1. Captura de pantalla del sistema CONAPE (Click aquí)</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>2) No se cuenta con un sistema para monitorear y evaluar la rentabilidad.</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>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. Click aquí</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, digitalización de la información relevante para la organización.</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, 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. 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. Click aquí 	
<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>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 Click aquí 2. Captura del formulario de solicitud de citas en servicios de la página web Click aquí 	

	<p>3. Captura de la Sección de servicios de app CONAPE Click aquí</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>6) Procedimiento de identificar, responder e informar al CNCS sobre incidentes de seguridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de identificar, responder e informar al Centro Nacional de Ciberseguridad sobre un incidente de seguridad Click aquí 2. Procedimiento de respaldo de datos Click aquí 3. Captura de la página web de transparencia Click aquí 4. Tenemos un equipo de seguridad de la red (Firewall), el cual gestiona todo el tráfico de red tanto interno como externo para evitar filtraciones y posibles hackeos. 	
<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</p>	<p>7) Nuestra página web está adaptada para personas con discapacidades visuales (entre otras).</p>	

<p>usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</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 Click aquí 	
---	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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). 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 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. 2) Mediante la planificación presupuestaria y el plan de compras se toman las previsiones de lugar para suplir de manera eficiente de insumos para mantener la limpieza de las instalaciones, herramientas para el mantenimiento de las edificaciones, 	

	<p>contratación de servicios de mantenimiento para los vehículos institucionales, compra de mobiliarios y equipos tecnológicos, combustible para los vehículos y la planta de emergencia eléctrica, mantenemos el pago de los servicios de agua y luz al día.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orden de compra y Solicitudes 	
<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>2) Se cuenta con áreas adecuadas a los adultos mayores, rampas para el acceso de sillas de ruedas, pasillos anchos, señalizaciones, etc. Se construyó un área de recepción climatizada y amigable para los adultos mayores.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos 	
<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>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 3. Fotos de entrega de vehículos 	

<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</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) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<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>6) No se cuenta con suficiente espacio de parqueo para completar los estacionamientos para los empleados ni usuarios.</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.

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>1) El CONAPE cuenta con un mapa de proceso actualizado.</p> <p>Evidencia: 1- Mapa de procesos</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>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_FO RMULARIOS/login/2. Captura de pantalla sistema SISDAM/Módulo SECARE3. Captura de pantalla de cómo funciona el sistema SECARE	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los</p>	<p>3) El CONAPE cuenta con un Manual para la metodología y procedimiento de la Valoración y Administración del Riesgo (VAR).</p>	

<p>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>4) El CONAPE está en proceso de actualizar el Manual de Políticas y Procedimientos donde se establecen las responsabilidades de las áreas.</p> <p>Evidencia: 1 - Manual de Políticas y Procedimiento</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>		<p>5) No se evidencia que se 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>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 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 3. Viaje de estudios a través de AFD y BID a Francia para implementación de políticas públicas innovadoras en atención al envejecimiento poblacional. 	

<p>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.).</p>		<p>7) 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.).</p>
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</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 2. Procedimiento de respaldo de datos actualizado. 	

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) 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 focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros.</p>	<p>1) 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> <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.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<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> <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>Además...</p> <p>) 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>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	3) El CONAPE tiene identificados todos los beneficiarios por género, conociendo las estadísticas de atención directa según esta	

	<p>clasificación. Aplica todos los programas sin distinción de género.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. EDIAM 2. SECARE descripción 3. Sistema digital CONAPE Módulo SECARE. 	
<p>4) 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, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>4) Nuestra página web está adaptada para promover la accesibilidad a personas con diferentes discapacidades visuales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Página del CONAPE</u> 	

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>1) 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 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 A4. 	
<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. Click aquí 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>3) El CONAPE tiene grupos de trabajo, comisiones, para la gestión de problemas y controversias.</p> <p>Evidencia:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chats de WhatsApp 2. Circulares de conformación de comisiones 	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<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: Circular de convocatoria a rendición de cuentas coordinadores hogares de día.</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>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> <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) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<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.

1. 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>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>

<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>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: 1. Encuesta de Satisfacción del Usuario</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>		<p>3) No se cuenta con la medición de la percepción de los ciudadanos clientes con relación a su participación en los procesos de trabajo.</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>4) El CONAPE lleva el portal de transparencia al 100%.</p> <p>Evidencia: 1. Portal de transparencia.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los ciudadanos.</p>		<p>5) No cuenta con una Integridad de la organización y la confianza generada 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> <p>Elementos tangibles 93%</p> <p>Fiabilidad 95%</p> <p>Capacidad de respuesta 97%</p> <p>Seguridad 97%</p> <p>Empatía 98%</p> <p>Promedio de satisfacción servicios presenciales 96%</p> <p>Servicio esperado 99.44</p> <p>Evidencia.</p> <p>1. Encuesta Satisfacción del usuario</p>	
<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>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% 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado: 93% ● 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 	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		3) No se cuenta con una medición de la calidad de los productos y servicios.
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		4) No se cuenta con la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>5) Se evidencia una satisfacción de un 93% con relación a la modernización de las instalaciones y los equipos.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Informe de encuesta de satisfacción de la calidad del servicio público julio 2022. 	

<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: 1- Informe de encuesta de satisfacción de la calidad del servicio público julio 2022.</p>	
<p>7) Digitalización en la organización.</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: 1- Informe de encuesta de satisfacción de la calidad del servicio público julio 2022.</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	1) Existe un sistema de turno de servicio que mide el tiempo de los servicios ofrecidos en la SEDE. Evidencia: Click aquí	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas 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. Evidencias: 1. Captura de pantalla del portal 311.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		3) No se cuenta con mediciones de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		4) No se han medido estándares de cumplimiento sobre los servicios. La carta compromiso está en proceso de aprobación.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	1) Se evidencia que la entidad tiene diez (10) canales de información, como son: <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial 2. Vía Telefónica 3. Instagram 4. Facebook 5. Twitter 6. Chat del portal web 7. Foro Público 8. Oficina de acceso a la información (OAI). 9. Página Web institucional 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	2) Se evidencia que la institución ha sido evaluada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) estamos calificados en 100%. Evidencia: <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación de monitoreo al indicador de la Ley 200-04 de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) con 100% al cierre del mes de abril 2023. 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	3) Se evidencia a través de la página web institucional en la sección de transparencia la disponibilidad de los	

	<p>objetivos de rendimiento y resultados de la organización, en un 100%.</p> <p>Evidencia:</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) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<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 abril del 2023 la institución obtuvo la siguiente calificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Transparencia: 82 de 82 ● SAIP: 13 de 13 ● Datos Abiertos: 5 de 5 <p>Total General: 100 de 100</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, resolución 002-2021 Periodo Evaluación: abril 2023. 	

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<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: 1- Informe de encuesta de satisfacción de la calidad del servicio público julio 2022.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>6) Existe un sistema de turno de servicio que mide el tiempo de los servicios ofrecidos en la SEDE.</p> <p>Evidencia: Click aquí</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>7) Existe un sistema de turno de servicio que mide el tiempo de los servicios ofrecidos en la SEDE.</p> <p>Evidencia: Click aquí</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>8) Los servicios ofrecidos por el CONAPE, según se evidencia en el portal web, es ofrecido a todos los usuarios libre de costo, pero llevamos costeo de cada servicio para que sean ofrecidos con calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página WEB: CONAPE.COM.DO 2. Plantilla de los costos de los servicios. 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos	<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>	

servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros).	La Carta compromiso Ciudadano remitida al MAP. Evidencia: 1. Catálogo de Servicios del CONAPE 2. Carta Compromiso	
--	---	--

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 2022 fueron recibidas y procesadas 566 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 2022. 	
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 2023 la institución ha recibido un total de cinco (05) quejas a las cuales se les ha dado respuesta en el tiempo oportuno según la ley 200-04.	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias: Captura de pantalla del portal 311.</p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		3) No se cuenta con una medición de utilización de métodos nuevos e innovadores.
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>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: 1. Informe de encuesta de satisfacción de la calidad del servicio público julio 2022.</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>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: 1- 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) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>1) El CONAPE esta en 98 % del portal SAIP por lo que su participación ciudadana es excelente.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Portal de SAIP</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>2) Se evidencia que la institución ha sido evaluada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) estamos calificados en 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Evaluación de Monitoreo al indicador de la Ley 200-04 de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) con 100% al cierre del mes de abril 2023.</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.

1. 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:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	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%. Se realizó una encuesta de satisfacción ciudadana donde el índice de satisfacción ciudadana fue de un 96%, se puede verificar en el SISMAP. Evidencias: <ol style="list-style-type: none">1. Resultados de encuesta del clima organizacional2. Informe de Encuesta de Satisfacción ciudadana	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		2) 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.
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.		3) No se ha medido la Participación de las personas en las actividades de mejora.

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>4) Se puede ver en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2023, detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identidad con la institución y valores 92.65% ● Austeridad y combate con la corrupción 90.32% <p>Evidencia:</p> <p>1. Encuesta de Clima</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>5) Se puede ver en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2023, detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Impacto de la encuesta en mi institución 74.51% <p>Evidencia:</p> <p>1. Encuesta de Clima</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>6) No se ha medido la responsabilidad social de la organización.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>7) Se puede ver en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2023, detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mejora y cambio 80.78% ● Calidad y orientación al usuario 91.86% <p>Evidencia:</p> <p>1. Encuesta de Clima</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>8) Se puede ver en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2023, detalla:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de la tecnología 89.34% <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Clima 	
9) La agilidad de la organización.	<p>Se puede ver en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2023, detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora y cambio 80.78% • Calidad y orientación al usuario 91.86% • Enfoque a resultados y productividad 87.25% • Normatividad y procesos 88.60% <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Clima 	

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
Opinión del personal respecto a:		
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>1) Se puede ver en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2023, detalla dentro de los siguientes marcos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y participación 85.78% • Enfoque a resultados y productividad 87.25% <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Clima 	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>2) Se puede ver en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2023, detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normatividad y procesos 88.60% 	

	<p>Evidencia:</p> <p>1. Encuesta de Clima</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se puede ver en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2023, detalla dentro de los siguientes marcos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Balance trabajo familia 72.45% ● Enfoque a resultados y productividad 87.25% ● Cantidad de trabajo 61.08% <p>Evidencia:</p> <p>1. Encuesta de Clima</p>	
4) La gestión del conocimiento.		4) No se ha medido la gestión del conocimiento.
5) La comunicación interna y los métodos de información.		5) No se ha medido la comunicación interna y los métodos de información.
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>6) Se puede ver en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2023, detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reconocimiento laboral 81.76% <p>Evidencia:</p> <p>1. Encuesta de Clima</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>7) Se puede ver en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2023, detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mejora y cambio 80.78% 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de la tecnología 89.34% <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Clima 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>1) Se puede ver en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2023, detalla: Relación con los empleados/colegas/colaboradores 88.36%.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>2) Se puede ver en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2023, detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balance trabajo familia 72.45% • Beneficios 78.73% <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Clima 	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		3) No se ha medido el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		4) No se ha medido las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

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
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	1) Se puede ver en la encuesta de clima organizacional realizada en el año 2021, detalla: <ul style="list-style-type: none"> ● Capacitación especializada y desarrollo 87.75% ● Servicio profesionalidad de carrera 74.51% Evidencia: 1. Encuesta de Clima	
2) Motivación y empoderamiento.		2) No se ha medido la motivación y empoderamiento.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		3) No se ha medido el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).		1) 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.).
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	2) Se evidencia los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional: En el año 2023 Nivel de Mejora y Cambio – 80.78% Evidencia: 1. Informe encuesta de Clima Organizacional	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		3) No se evidencia el número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	4) Se evidencia la participación voluntaria del personal en las jornadas de inclusión social. Evidencia: 1. Fotos de participación	
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	5) La ejecución del plan anual de capacitación 2022 fue del 100%, en lo que va del año 2023, las capacitaciones implementadas representan el 60% de la planificación anual. Evidencias: 1. Plan de capacitación anual año 2022	

el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	2. Informe de ejecución plan de capacitación anual año 2023	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>1) Se evidencia que al 90% 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 2022 2. Acuerdos de Desempeño 2023 	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>2) Hemos logrado integrar el uso de archivos compartidos de manera interdepartamental para agilizar la realización y/o modificación de documentos gracias a las herramientas que ofrece Google Workspace. Click aquí</p> <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>En el año 2023 el nivel de uso de las tecnologías fue de un 89.34 %</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe encuesta de Clima Organizacional 2023 	

<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 utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>3) Se evidencia el cumplimiento de un 100% de la ejecución del Plan de Capacitación Anual capacitación 2022 y un 60% en el año 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de capacitación anual año 2022 2. Informe de ejecución plan de capacitación anual año 2023 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>4) Anualmente se reconoce al personal de la institución de manera individual y por área a través de una premiación. También se estandarizo el procedimiento para la realización de dicha actividad para así ser auditada y se pueda mejorar.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de trabajo 2. Ejecución de la premiación de manera individual y por área 2022. 3. Procedimiento de reconocimiento individual, área e innovación. 	

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
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

Opinión de la sociedad respecto a:		
<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>1) Desde el departamento de Salud se realizan de manera mensual charlas de salud, prevención y promoción de envejecimiento satisfactorio tanto al personal de la institución, así como a los adultos mayores de los hogares de día y hogares permanentes. Realizamos jornadas de salud junto con otras instituciones y organizaciones que así lo solicitan. Participación en caminatas de promoción de la salud.</p> <p>EVIDENCIA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de las jornadas de salud CONAPE 2. Listado de participantes fotos 	
<p>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.).</p>	<p>2) Se observa que la institución adquiere bienes y servicios acorde a los precios de mercado procurando la participación de pequeñas y medianas empresas que promuevan el desarrollo de las comunidades. 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% Compra Menores 0.53% Comparación de precios 1.42%</p>	

	<p>Licitación Pública 12.5% Por excepción 0.13%</p> <p>Los tipos de empresa contratados: Grande 30% MYPYME 24 % MYPYME mujer 46%</p> <p>Evidencias: 1. Medición del indicador de Compras y contrataciones públicas del órgano rector. 2. Informe de gestión 3. Informe</p>	
<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>3) La institución implementa programas y servicios dirigidos a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, con especial énfasis en los más vulnerables a través de visitas domiciliarias, acogida en situaciones de emergencia, entrega de servicios de salud (atención médica, medicamentos, dispositivos de apoyo), cuidado y alimentación.</p> <p>Préstamo de instalaciones tanto en Sede Central como en Ciudad Juan Bosch para la realización de actividades con otras instituciones.</p> <p>Se realizó una sensibilización sobre la sexualidad en la tercera edad y las diversidades</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de participación 2. Imágenes 	
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>Se realizan estudios por programas, actualmente se está realizando la segunda entrega del estudio de impacto del programa familias de cariño 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anteproyecto 2. Cronograma de trabajo 2023 	
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.		5) 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.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		6) No se evidencia El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
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>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>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe monitoreo DGE 2. Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2021. 	

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 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>1) Se evidencia que en 2 centros modelos y 3 centros permanentes se ha implementado el 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. En el 2021 se realizaron 436 capacitaciones de Huertos.</p> <p>Evidencia</p> <p>Capacitación con el Ministerio de Energía y Minas sobre el uso de los recursos</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de participantes 2. Fotografías 3. Foto de manualidades con materiales reciclados 	

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>2) Reuniones con los diferentes actores y autoridades relevantes.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotografías 2. Registros 3. Actas reuniones del consejo 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>3) Se realiza un archivo diario de las publicaciones positivas y negativas, que se remiten de manera mensual al POA.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Síntesis de noticias 2. Boletín trimestral 	
<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>4) Se evidencia que el 26.64% de los empleados del CONAPE son personas adultas mayores de 60 años.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nómina de empleados de adultos mayores de 60 años. 2. Nómina de pasantes con sabiduría. 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>5) Se evidencia que la institución participa en las actividades comunitarias y/o de instituciones sociales que requieren apoyo para realizarlas. 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>1. Informe de participación</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>6) Participación en Bogotá, Colombia para presentación de experiencia país/institucional sobre el sistema nacional de cuidados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Sistematización de encuentro latinoamericano sobre sistemas nacionales de cuidados con perspectiva de género.</p>	
<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>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. 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. Política de manejo de desechos sólidos y política de reciclaje.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Circular del Comité de Riesgos Laborales 2. Política manejo de desechos sólidos 3. Política de reciclaje 4. Fotografías y listado de charlas de salud</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</p>		<p>8) 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).</p>

acciones que sobrepasen la misión de la institución).		
---	--	--

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: 1. Informes Estadísticos de la Producción Física Institucional.</p>	

	<p>2. Informes de Ejecución del Programa de Presupuesto Orientado a Resultados "Desarrollo Integral y Protección al Adulto Mayor"</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (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 <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● Gestión Legal: 913 adultos mayores y 339 servicios 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión Social: 15,952 adultos mayores y 23,499 servicios ● Gestión Económica: 39,918 adultos mayores y 55,744 servicios <p>Evidencia:</p> <p>1. Informes Estadísticos de la Producción Física Institucional.</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</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 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> <p>Evidencia:</p> <p>1. Informe de Evaluación del Programa Presupuesto Orientado a Resultados 2022.</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>		<p>4) No se evidencia el 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>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% ITICGE: 94% NOBACI: 40.47%</p>	

	<p>Ley 200-04: 97.60%</p> <p>Transparencia Gubernamental: 91.76%</p> <p>Gestión Presupuestaria: 80%</p> <p>Compras y Contrataciones Públicas: 98.79%</p> <p>Sectorial ASFL: 85%</p> <p>Evidencia: 1. Informe de Indicadores</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>6) Se evidencia que el CONAPE creó (1) un nuevo Programa llamado Familias de Cariño y obtuvo (1) un reconocimiento especial por la creación de este.</p> <p>Evidencia: 1. Fotos</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		7) No se evidencia los resultados de la implementación de reformas del sector público.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>1) Se evidencia la gestión de capacitación del recurso humano y la gestión de los recursos financieros. Para el año 2022 se tiene planificado 50 capacitaciones.</p> <p>En el periodo Enero-Agosto 2022 la ejecución presupuestaria ha sido de un 47.47%</p> <p>Evidencias: 1. Plan de capacitación anual 2022</p>	

	2. Informe de ejecución presupuestaria 2022	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<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: 1. Manuales y procedimientos actualizados</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>3) Solicitud de capacitación a otras entidades respecto a la metodología de trabajo en servicios sociales específicos.</p> <p>Evidencia: 1- Informe de capacitación SUPÉRATE 2- Capacitación CONADIS</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>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: 1. Acuerdos suscritos</p>	

	2. Informes de seguimiento a acuerdos	
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>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>1. Foto de la consulta de la JCE al momento de crear un expediente.</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<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> <p>En 2022, se realizaron 2 auditorías internas y 6 auditorías a hogares de día</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>1. Auditoría Interna 2. Auditorías a los hogares de día</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<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).</p> <p>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> <p>Se evidencia que la institución se encuentra en la posición número 33 de 326 instituciones y ministerios del Indicador iTICge, de la OG TIC, 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>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 (MAP). Donde obtuvo un</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificación emitida por el Centro de Fomento y Promoción a las Asociaciones Sin Fines de Lucro (CASFL) 2. Premio ODS- CUIDADOS. 3. Captura de certificación de reconocimiento del premio Nortic de Oro https://drive.google.com/file/d/15L_2HZoERDgdoqZf9X4hbqJolgQVqXdq/view?usp=sharing 4. Fotos del reconocimiento especial por la creación del Programa Familias de Cariño. 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</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.</p> <p>En el año 2022 logramos alcanzar un 99% en la ejecución del presupuesto institucional, con una desviación menor al 10% de la planificación. Para este año 2023 la proyección es similar.</p> <p>Evidencia:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	1. Informe de ejecución presupuestaria	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>9) Logramos los objetivos con un alto nivel de eficiencia, esto se evidencia con el pago del salario No. 14. Logramos ejecutar el 99% del presupuesto asignado.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Informe de ejecución presupuestaria</p>	

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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.