



CONAPE

CONSEJO NACIONAL DE LA PERSONA ENVEJECIENTE

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017-2020

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PEI 2017-2020

INDICE

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017-2020	1
EQUIPO COLABORADOR	4
1. INTRODUCCIÓN	5
2. INFORMACION INSTITUCIONAL	6
2.2 Organigrama	9
3. MARCO FILOSOFICO	10
3.1 Marco Filosofico	10
4. ACCIONAR EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL	11
5. ELABORACION DEL PLAN ESTRATÉGICO Y METODOLOGIA	13
5.1 Metodología y Análisis Situacional Interno y Externo	13
6. PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	16
6.1 Desafios del Plan	16
6.2 Ejes Estratégicos del Plan	16
6.3 Primer Eje Estratégico: Desarrollo Integral del Adulto Mayor	17
6.4 Segundo Eje Estratégico Fortalecimiento Institucional	19

EQUIPO COLABORADOR

La Comisión para la elaboración del Plan Estratégico de CONAPE, fue designada por el representante del Ministerio de Salud Pública, en calidad de Presidente del Consejo Nacional de la Persona Envejeciente, Doctor Ramón Alvarado.

LICDA. NATHALIE MARÍA

Directora Ejecutiva del Consejo

LICDA. NANCY DE VARGAS

Representante en el Consejo de las ONG's

LICDA. NURYS PRESBOT

**Representante en el Consejo del
Ministerio de Economía, Planificación
y Desarrollo.**

LICDA. JULIA MÉNDEZ

**Representante en el Consejo del
Ministerio de Trabajo.**

LICDA. JENNY DEL ROSARIO

**Encargada Departamento de Planificación
y Desarrollo del CONAPE**

LICDA. DIANA MEJÍA

**Encargada Departamento de Asistencia
Social del CONAPE**

JULIO DE LOS SANTOS

Diseñador Grafico del CONAPE

1. INTRODUCCION

El CONAPE inició una etapa de fortalecimiento en todos los aspectos vinculados al mandato de la Ley 352-98 y las modificaciones resultantes de la puesta en marcha del Decreto 83-15, emitido por el Poder Ejecutivo el 6 de abril del 2015, con el objeto de suprimir la Dirección General de Protección a la Vejez, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), transfiriendo todas sus funciones y atribuciones, sus recursos humanos y bienes asignados, a la Dirección Ejecutiva de este CONSEJO.

El citado Decreto marcó una nueva etapa para el CONAPE, dado que asume de forma directa y en todas sus partes, los requerimientos que demandan su atención. En cumplimiento de lo mismo, el pleno del Consejo aprobó el 25 de Febrero del 2016 la Res. No. 2 (d), del Acta No. SO-001-2016, mediante la cual se instruyó la revisión del Plan Estratégico Institucional, para responder a las nuevas funciones establecidas y los desafíos que representan, para la institución dar respuesta.

La Dirección Ejecutiva, dando cumplimiento a dicho mandato, coordinó el proceso de adecuación y actualización del Plan Estratégico Institucional, apoyada en el Departamento de Planificación y Desarrollo, la participación de todos los funcionarios de la institución y de la Comisión integrada por miembros del Consejo, representantes del MEPyD, del Ministerio de Trabajo y de las ONG'S que trabajan con Envejecientes, establecida por decisión del Consejo en su reunión del 21 de Febrero del 2017.

El Plan fue elaborado mediante un proceso participativo, tomando de base el Plan Estratégico Institucional del 2012-2016 y el análisis de la situación actual con la descripción de los problemas de la institución para definir los desafíos a ser abordados. Esto permitió la definición de los ejes estratégicos con objetivos a ser logrados y problemas frentes de ataque, a ser solucionados.

El documento cuenta con líneas de acción para lograr los objetivos planteados en cada Eje Estratégico, lo que permitirá utilizarlo como una herramienta y guía, para decidir con antelación el esfuerzo que demanda responder a los propósitos como institución Rectora en Materia de Envejecimiento, a las Metas Presidenciales y objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). Permitirá al pleno del Consejo la toma de decisiones y a los mandos medios formular los planes de trabajo para asegurar el fortalecimiento de los programas y procesos en la mejora continua de la gestión del CONAPE.

Asimismo, cuenta con un sistema de monitoreo y evaluación, e indicadores para el cumplimiento de los objetivos y las metas alineadas con las estrategias y planes nacionales, vinculadas a la atención integral de la población envejeciente.

2. INFORMACION INSTITUCIONAL

2.1 Antecedentes y Marco Legal

La República Dominicana exhibe un largo historial en la defensa de los derechos de los adultos mayores, a nivel nacional e internacional.

Desde la mitad del siglo pasado (1948) la organización de las Naciones Unidas ha mostrado preocupación y marcado interés por el proceso de envejeciente de la población mundial. En ese año (1948) la Asamblea General de las Naciones Unidas aprueba la resolución 213 en relación al proyecto de declaración sobre los derechos de la vejez propuesto por Argentina. En el 1982, se celebra en Viena, la primera asamblea sobre envejecimiento, donde se adopta el Plan de Acción Internacional de Viena como respuesta a los retos que el envejecimiento de la población representa para las naciones. La República Dominicana, signataria de la declaración política, jugó un destacado papel en la organización de dicho evento.

Este Plan de Acción, es ratificado veinte años después, en la segunda Asamblea General sobre el envejecimiento, celebrada en Madrid en el año 2002, Plan conocido hoy como el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el envejecimiento.

En 1991, por iniciativas de República Dominicana y la Federación Internacional de la Vejez son aprobados los Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad que establecen normas en los ámbitos de su independencia, participación, atención, realización personal y dignidad.

El 1ro. de octubre del 1998, el Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, anuncia oficialmente la celebración del 1999 como el año del adulto mayor, adoptando el lema "Hacia una sociedad para todas las edades". A la República Dominicana, promotora de la iniciativa, le correspondió el honor de introducir el tema ante la Asamblea General.

Ese mismo, 1998, el Gobierno Dominicano promulga la Ley Núm. 352-98 sobre Protección de la Persona Envejeciente, tomando como fuente de inspiración el Plan de Acción Internacional de Viena del 1982, del cual es signatario. Con esta ley se crea el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE). En el 2003, es celebrada en Santiago de Chile, la primera Conferencia Regional Intergubernamental sobre envejecimiento, con el propósito de evaluar los avances en la aplicación de la Estrategia Regional del Plan de Acción de Madrid.

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

En Abril del año 2007 es habilitado y equipado el local de la oficina central en Ciudad Nueva y se asigna el personal que hoy trabaja en el cumplimiento de la ley que protege al envejeciente, con el apoyo y aprobación de la Secretaría de Estado de Administración Pública (SEAP), hoy Ministerio de Administración Pública (MAP). Se inicia la instalación de oficinas provinciales en las sedes de las gobernaciones, que facilita el compromiso asumido por el CONAPE, de dar respuesta a nivel nacional, a los retos económicos, sociales y políticos que representa el progresivo envejecimiento de la población.

En el tiempo que el Gobierno Dominicano iniciaba la transformación de los organismos de planificación existentes, mediante la Ley 498-06, para convertirlo en lo que es hoy el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, se crea la estructura orgánica del CONAPE con el apoyo y aprobación de la Secretaria de estado de Administración Pública (SEAP), hoy Ministerio de Administración Pública (MAP), y en esa estructura organizativa se introduce el Departamento de Planificación y Desarrollo como "Unidad Institucional de Planificación y Desarrollo (UIPyD)", a fin de facilitar la coherencia en la aplicación de las políticas públicas sectoriales, así como a asignar los recursos financieros a las actividades prioritarias.

El cumplimiento de la Ley 498-06 permitirá al CONAPE integrar sus operaciones bajo la orientación de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el departamento de planificación y desarrollo, como Unidad Institucional de Planificación, en respuesta a los requerimientos de la Ley 498-06 que organiza el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y manda a formular la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo 2010 -2030) (END).

El CONAPE, participó activamente en los trabajos de su competencia, a lo largo de todo el proceso de formulación del Proyecto de Ley 1-12, de la Estrategia Nacional de Desarrollo, iniciado y coordinado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y el Consejo Nacional de Reforma en el 2008, hasta culminar con la remisión del Proyecto de Ley al Congreso Nacional, en marzo del 2011 y su aprobación el 26 de enero del 2012, logrando incluir dentro de la Estrategia un objetivo específico y cuatro líneas de acción con el tema de los adultos mayores.

La Republica Dominicana, para el 2017, según la Oficina Nacional de Estadística, tiene la proyección de que un 10% de la poblacional nacional será adulto mayor, y se proyecta que para 2050 un 22% de la población, será adulto mayor.

Según se proyecta el aumento en la población de 60 años o más, podemos notar que el envejecimiento es un sector que no debemos ignorar. Al contrario, debemos como país enfrentar estos retos y maximizar las oportunidades.

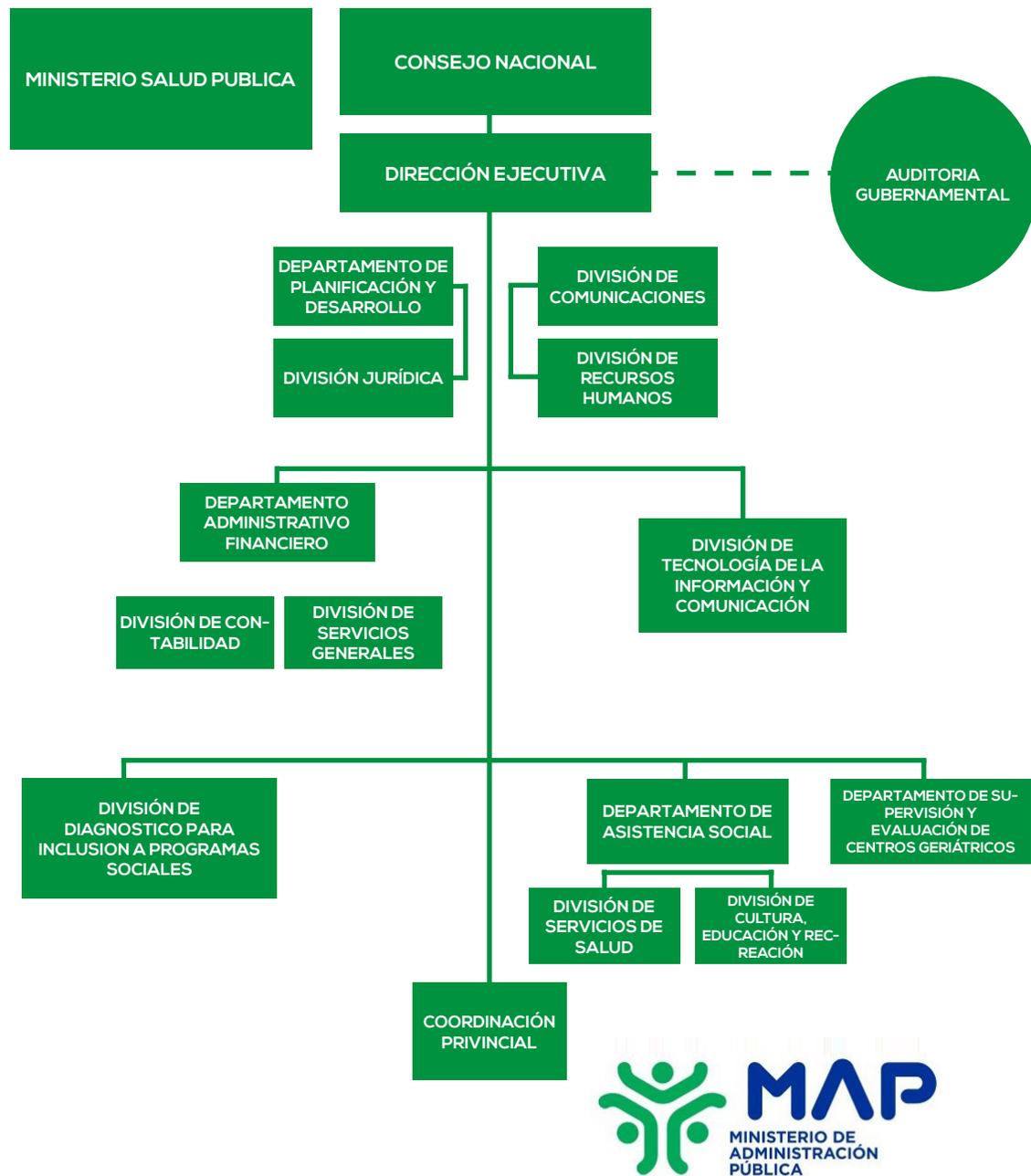
En nuestro país existe una cultura muy marcada sobre lo que es un adulto mayor y se considera que es un ente pasivo, con dificultades de salud y sin opciones a crecimiento.

Es un reto para el país, romper con este paradigma y reconocer que el adulto mayor puede ser activo, productivo y participativo.

Uno de los grandes retos es poder dar respuesta integral al envejecimiento y cambiar la percepción que tienen los adultos mayores y la sociedad en sentido general sobre lo que es ser envejeciente.

La emisión del Decreto 83-15 fue un gran paso como nación, que comienza a ver el tema de los envejecientes como una realidad latente que no abarca solo el componente salud, sino que se visualiza que para poder abordar el tema de los adultos mayores se requieren políticas públicas integrales.

2.2 Organigrama



DIRECCIÓN DE DIAGNÓSTICO Y DISEÑO ORGANIZACIÓN
-OCTUBRE 2010-

3. MARCO FILOSOFICO

3.1 Marco Filosofico

El del Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), inició un proceso de revisión en la filosofía institucional, con el objetivo de estar acorde con el accionar de la institución después de la emisión del Decreto 83-15, cuya ejecución demanda ajustes, que deben ser incluidos en la filosofía institucional.

MISION

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

VISION

Ser una institución modelo de gestión con calidad, que a través de sus programas garantice la integración activa, productiva y participativa de los adultos mayores en la sociedad.

VALORES

SOLIDARIDAD

Colaboramos con amor y empatía para brindar apoyo a los adultos mayores.

TRANSPARENCIA

Desempeño ordenado en el manejo de las acciones y funciones institucionales que permitan visibilidad de lo que hacemos y como lo hacemos.

EQUIDAD

Lograr el trato igualitario de los adultos mayores con otros sectores poblacionales.

COMPROMISO

Brindar nuestros servicios con dedicación y vocación en base al cumplimiento de nuestra misión en beneficio de la población de adultos mayores.

TOLERANCIA

Tener una actitud comprensiva frente a los actos o sentimientos de los adultos mayores.

4. ACCIONAR EN EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL

En 2007, América Latina y el Caribe realizan en Brasilia la segunda revisión de la Estrategia Regional y en este cónclave se produce la Declaración de Brasilia que insta a los Estados a trabajar tanto en el plano nacional, como internacional, en favor de una convención internacional vinculante (art.25 y 26), que proteja los derechos de las personas de avanzada edad. La delegación del CONAPE, encabezada por su Directora Ejecutiva, Licda. Nathalie María, contribuyó con importantes ejemplos de buenas prácticas aplicadas en el país.

El CONAPE, en representación de República Dominicana, da seguimiento permanente a la Declaración de Brasilia, una delegación encabezada por su Directora Ejecutiva, asiste a las reuniones internacionales de seguimiento de la Declaración de Brasilia, con el propósito de evaluar los avances de los países de Latinoamérica y el Caribe en su cumplimiento y particularmente en la promoción de una convención internacional que fortalezca los derechos de las personas de edad en la región. Luego de la realización de las reuniones, da seguimiento en Brasil, Argentina, Chile y El Salvador, a instancia de América Latina y el Caribe, las Naciones Unidas creó un grupo de trabajo de composición abierta, con el propósito de explorar fórmulas que contribuyan al fortalecimiento de los derechos humanos de las personas de avanzada edad en la región, además de explorar posibilidad de una convención vinculante. Dada la importancia de que los países de América Latina y el Caribe atribuyen a este instrumento de derecho internacional, promovieron la formación de un grupo de trabajo, solo que no abierto, en el seno de la Organización de Estados Americanos, con el mismo propósito que el conformado por las Naciones Unidas.

El CONAPE, participó activamente en los trabajos de su competencia, a lo largo de todo el proceso de formulación del Proyecto de Ley 1-12, de la Estrategia Nacional de Desarrollo, iniciado y coordinado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y el Consejo Nacional de Reforma en el 2008, hasta culminar con la remisión del Proyecto de Ley al Congreso Nacional, en marzo del 2011 y su aprobación el 26 de enero del 2012, logrando incluir dentro de la Estrategia un objetivo específico y cuatro líneas de acción con el tema de los adultos mayores.

Proteger a la población adulta mayor, en particular aquella en condiciones de vulnerabilidad, e impulsar su inclusión económica y social.

En el periodo 2016, el CONAPE dio un gran paso a nivel nacional, logrando que el tema de los adultos mayores forme parte de la metas presidenciales.

El hecho de incluir el tema en las metas presidenciales crea un abanico de posibilidades para poder instalar el Sistema Nacional de Desarrollo Integral para el Adulto Mayor en la Republica Dominicana.

5. ELABORACION DEL PLAN ESTRATÉGICO Y METODOLOGIA

5.1 Metodología y Análisis Situacional Interno y Externo

La elaboración del plan estratégico, inicio con el análisis situacional de la institución identificando las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas; de igual modo revisando el marco filosófico y redefiniendo la Misión, Visión y Valores institucionales. Tomando como base las realidades presentadas en el análisis situacional, se eligieron los ejes estratégicos, y las líneas de acción que darán lugar fortalecimiento de la institución.

El Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE) ha trabajado arduamente en garantizar los derechos de las personas mayores, en principios con muchas limitaciones, las cuales han sido superadas y fortalecidas con el paso del tiempo. No obstante, con la emisión del decreto 83-15, se asumen nuevos retos que traen consigo nuevas variables.

En el proceso de identificación de estos elementos, y como parte de la construcción del Plan Estratégico 2017-2020, se realizó el FODA institucional analizando diversos factores de origen organizacional que dieron como resultado las siguientes:

ORIGEN INTERNO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
a) La Ley 352-98 (existencia de una ley sectorial en el tema de personas mayores)	a) Instalaciones (Infraestructura física inadecuada e insuficientes a nivel nacional)
b) Estructura organizacional definida	b) Falta de mobiliario y equipos
c) Página Web	c) Choque de cultura organizacional con el personal transferido del Ministerio de Salud Pública al CONAPE. Falta de un sistema de control de calidad
d) Sistema integrado de gestión y contenido en línea	d) Divulgación de funciones de la institución
e) Personal Capacitado	e) Mayor acercamiento a la ciudadanía
f) Centros en las diferentes provincias del país	f) Manuales y de cargos y funciones desactualizados
g) Transparencia en el manejo de los recursos financieros	g) Manuales de procesos y procedimientos no definidos
h) Buena articulación con los organismos del Estado	h) Falta de digitalización de archivos
i) Red de apoyo a nivel nacional	i) Personal desactualizado y no capacitado en algunas áreas

ORIGEN EXTERNO

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>a) Visibilizar de la población adulta mayor en la Estrategia Nacional de Desarrollo</p> <p>b) La emisión del Decreto 83-15 Inclusión en las metas presidenciales</p> <p>c) Inclusión en la Comisión Interinstitucional de Alto Nivel Político para el Desarrollo Sostenible</p> <p>d) Apoyo de las ONG's en desarrollo de programas</p> <p>e) Demanda de servicios por parte de la población adulta mayor</p> <p>f) Participación en organismos internacionales y regionales</p> <p>g) Modificación de la Ley 352-98 y su reglamento de aplicación</p>	<p>a) Asignación Presupuestaria insuficiente</p> <p>b) Falta de conocimiento de la sociedad del tema de los adultos mayores</p> <p>c) Falta de priorización en el tema del adulto mayor respecto a los tomadores de decisiones</p> <p>d) Asociación del tema envejecimiento a la pobreza y discapacidad</p> <p>e) Cooperación internacional priorizada para otros sectores poblacionales</p> <p>f) Desconocimiento del rol de la institución</p> <p>v</p>

6. PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

6.1 Desafíos del Plan

El principal desafío del CONAPE es alcanzar la eficiencia y calidad de su gestión como la Entidad Rectora en materia de envejeciente, en la ejecución de las políticas públicas en el ámbito nacional, a través de la implementación de una estrategia de respuesta y atención a esta población, garantizando el disfrute de sus derechos civiles, sociales, económicos, políticos y culturales.

Un reto de importancia capital es el desarrollo de estrategias para el fortalecimiento institucional del CONAPE, a través de mejorar de forma efectiva y sistemática, los procesos sustantivos y las estructuras de apoyo, y ordenar los recursos y programas existentes para el cumplimiento del mayor desafío planteado.

El Plan toma como punto de partida la asistencia en las áreas de salud, educación, trabajo, nutrición, cultura, recreación y otras, estableciendo ejes estratégicos, objetivos, resultados esperados, líneas de acción y metas en cada uno.

6.2 Ejes Estratégicos del Plan

Se establece dos Ejes Estratégicos, alineados con la gestión citada y orientada además, con el fortalecimiento de las capacidades institucionales para responder al logro de los objetivos.

PRIMER EJE ESTRATEGICO: DESARROLLO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR	OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none">• Garantía de los Derechos de los Adultos Mayores• Desarrollo Económico y Social de los Adultos Mayores• Garantizar la Seguridad y Justicia• Fortalecer la Salud y el Bienestar
--	--

SEGUNDO EJE ESTRATEGICO: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none">• Establecer las bases operativas y técnicas de una gestión estratégica eficiente a nivel territorial• Fortalecer la estructura organizacional• Fortalecer la gestión humana• Mejorar los recursos institucionales
--	---

6.3 Primer Eje Estratégico: Desarrollo Integral del Adulto Mayor

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES
1-Garantizar los Derechos de los Adultos Mayores ACCIONES	<ol style="list-style-type: none">1. Campañas de Sensibilización sobre el tema de los adultos mayores2. Difusión de la Ley 352-983. Mejorar y extender la atención de envejecientes en situaciones de extrema vulnerabilidad4. Incorporación de la perspectiva de protección de derechos en la formación de profesionales (médicos, geriatras, personas de cuidado)5. Fortalecimiento de la integración de la perspectiva de género, diversidad sexual y vejez (seminarios y talleres)6. Fortalecimiento de la perspectiva de protección de derechos de las personas mayores en el modelo de atención ciudadana (Cooperativa, Manuales de atención ciudadana)

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES
2-Desarrollo Económico y social de los Adultos Mayores	<ol style="list-style-type: none">1. Gestión de Transferencia Económica PROVEE2. Entrega de Transferencias Económicas tarjeta T-AMA3. Gestión de Pensiones Especiales4. Gestión de Pensiones Solidaria por Ley5. Capacitación Técnico y Profesional6. Feria de empleos para Adultos Mayores

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES
<p>3-Garantizar la Seguridad y Justicia</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificación de la Ley 352-98 2. Promoción de Acceso a la Justicia 3. Protección Legal 4. Servicio de violencia intrafamiliar 5. Protección a situaciones de abuso y maltrato 6. Garantizar que cada adulto mayor tenga un defensor 7. Monitoreo y continuidad de las Fiscalías Especializadas

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES
<p>4-Fortalecer la Salud y Bienestar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Multiplicar la Red de cuidadores 2. Implementación del Plan Nacional de Geriatría 3. Charlas de imagen positiva a los adultos mayores 4. Terapia Ocupacional 5. Campaña de vacunación 6. Campaña sobre medicina preventiva 7. Entrega de raciones alimenticias 8. Entrega de suplementos alimenticios 9. Entrega de medicamentos 10. Visitas Domiciliarias

6.3 Segundo Eje Estratégico: Fortalecimiento Insitucional.

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES
1- Establecer las bases operativas y técnicas de una gestión estratégica eficiente a nivel territorial	<ol style="list-style-type: none">1. Formulación del Plan Operativo2. Implementación de un Sistema de Monitoreo del POA3. Implementación de un Sistema de Monitoreo PEI4. Auto-Evaluación CAF5. Implementación de NOBACI6. Monitoreo y Seguimiento del SISMAP7. Monitoreo y Seguimiento de OPTIC8. Monitoreo y Seguimiento de las normativas de la DIGEIG9. Implementación de normativas de control de calidad

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES
2-Fortalecer de procesos sustantivos y de apoyo	<ol style="list-style-type: none">1. Revisión del Flujo-Grama de Procesos2. Elaboración de Manuales de Procedimientos3. Revisión de Manuales de Funciones4. Revisión de la Estructura Organizacional

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES
<p>3- Fortalecer la Gestión Humana</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de la Cultura Organizacional 2. Inventario sobre necesidades de capacitación del personal 3. Impartir charlas y talleres a todo el personal según sus necesidades de capacitación

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES
<p>5-Plataforma Tecnológica</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquisición de un Sistema de Gestión Financiera 2. Adquisición de Central Telefónica Vo-IP Interactiva 3. Adquisición de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos 4. Modificación del Sistema Integrado de Gestión y Contenido en línea 5. Modificación Del Sistema de Gestión de Centros 6. Creación Sistema de Monitoreo Metas Presidenciales

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES
<p>6-Posicionamiento Del CONAPE</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de un Plan de Comunicación Interna y Externa 2. Realización de Campañas Publicitarias 3. Realizar visitas a los medios de comunicación 4. Realizar visitas a los colegios y universidades 5. Realizar un documental con los servicios que brinda la institución 6. Restructuración de la página Web y Redes Sociales 7. Campañas de sensibilización.

OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIONES
<p>7-Garantizar la Calidad en los Servicios de Atención</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar en la estructura organizacional del CONAPE, la Sección de Control de Calidad que garantice los servicios que se ofrecen a los adultos mayores en la institución. 2. Realizar encuesta de satisfacción al cliente en todos los centros, para medir la calidad del servicio. 3. Incentiva la competitividad de gestión de calidad en los centros que brindan servicios de CONAPE 4. Realizar auditorías de gestión de calidad a todos los centros de manera periódica