

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021



**CONANI**

## **INFORME DE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación Coordinador:  
División de Calidad en la Gestión,  
Departamento de Planificación y Desarrollo**

Santo Domingo, D. N.  
30/Julio/2021

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## CONTENIDO

### 1. RESUMEN EJECUTIVO

Con la implementación del modelo CAF, Marco Común de Evaluación, damos cumplimiento al Decreto No. 211-10, que establece la obligatoriedad de la aplicación de esta metodología en la Administración Pública.

El principal objetivo del modelo es que la institución pueda autoevaluarse, obtener un diagnóstico de la situación actual en base a sus puntos fuertes y las acciones de mejoras a ser implementadas.

La colaboración y participación del Comité de calidad del CONANI, así como el involucramiento de cada uno de los miembros de la institución han constituido una pieza clave para que la implementación del modelo arrojara los resultados esperados.

#### 1.1 Integrantes del Equipo Evaluador

Con todo el apoyo de líderes relevantes y siempre contando con su asistencia o representantes, se realizó este informe y la composición de su equipo:

Integrantes del equipo	Nombre y Apellido	Departamento
<b>Integrante 1</b>	Dorina López	Dirección de Rectoría
<b>Integrante 2</b>	Nicomedes Capriles	Dirección Administrativa y Financiera
<b>Integrante 3</b>	Teresita González	Planificación y Desarrollo
<b>Integrante 4</b>	Marilyn Cortorreal	Recursos Humanos
<b>Integrante 5</b>	Rodolfo Núñez	Financiero
<b>Integrante 6</b>	Silvia Valdez	Administrativo
<b>Integrante 7</b>	Martin Figaro	Tic
<b>Integrante 8</b>	Angeli Páez Pérez	Comunicaciones
<b>Integrante 9</b>	Rossy Acosta	Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

### 2. ASPECTOS GENERALES

#### 2.1 MARCO INSTITUCIONAL.

##### 2.1.1 MISIÓN

Garantizar los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes en la República Dominicana, mediante la efectiva rectoría de las políticas públicas en materia de niñez y adolescencia.

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## 2.1.2 VISIÓN

Que todos los niños, niñas y adolescentes en la República Dominicana vivan en familias y comunidades que respeten, protejan y garanticen sus derechos fundamentales.

## 2.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- **Liderazgo:** colaboración con las entidades que conforman el Sistema Nacional de Protección.
- **Integridad:** claridad, transparencia, responsabilidad, honradez, equidad, respeto, y confidencialidad en el manejo de las acciones y decisiones que se tomen sobre niñez y adolescencia.
- **Calidad:** eficiencia y eficacia en todas las acciones en favor de los NNA que ofrezca el Sistema Nacional de Protección.
- **Compromiso:** empoderamiento e identificación con la niñez y la adolescencia.

## BASE LEGAL

El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), es una institución descentralizada del Estado dominicano, con personalidad jurídica y patrimonio propio, como órgano administrativo y entidad máxima de dirección del Sistema Nacional de Protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, que formula, aprueba, evalúa, fiscaliza, coordina y da seguimiento a las políticas públicas en materia de niñez y adolescencia, y a tales fines se integra por los órganos siguientes (Artículos 417 y 418 de la Ley 136-03):

- a) Un Directorio Nacional, es el órgano de máxima autoridad de decisión del CONANI, de naturaleza intersectorial, plural, deliberativa, consultiva y supervisora, integrada por instituciones gubernamentales y organizaciones no gubernamentales (Artículo 419 de la Ley No. 136-03).
- b) La Oficina Nacional, es una instancia encargada de dar apoyo técnico al Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), y ejecutar las decisiones emanadas del Directorio Nacional (Artículo 433 de la Ley No. 136-03).
- c) Las Oficinas Técnicas Regionales, son instancias de desconcentración para viabilizar la aplicación de las funciones de la Oficina Nacional y municipal del Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), se rigen por las mismas disposiciones que regulan la Oficina Nacional (Artículo 436 de la Ley No. 136-03).

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

- d) Las Oficinas Municipales, son instancias operativas encargadas de brindar apoyo técnico a las instancias locales del Consejo, para hacer viables la aplicación de las políticas y normas aprobadas por el Directorio Nacional y los Directorios Municipales, bajo la supervisión técnica de la Oficina Nacional (Artículo 445 de la No. Ley 136-03).
- e) Los Directorios Municipales, son órganos municipales, homólogos en funcionamiento al Directorio Nacional, para tal fin se articulan con las Oficinas Municipales y las Juntas Locales de Protección y Restitución de Derechos (Artículo 437 de la Ley No. 136-03).
- f) Las Juntas Locales de Protección y Restitución de Derechos, son instancias descentralizadas en el nivel municipal (Artículo 464 de la Ley No. 136-03).

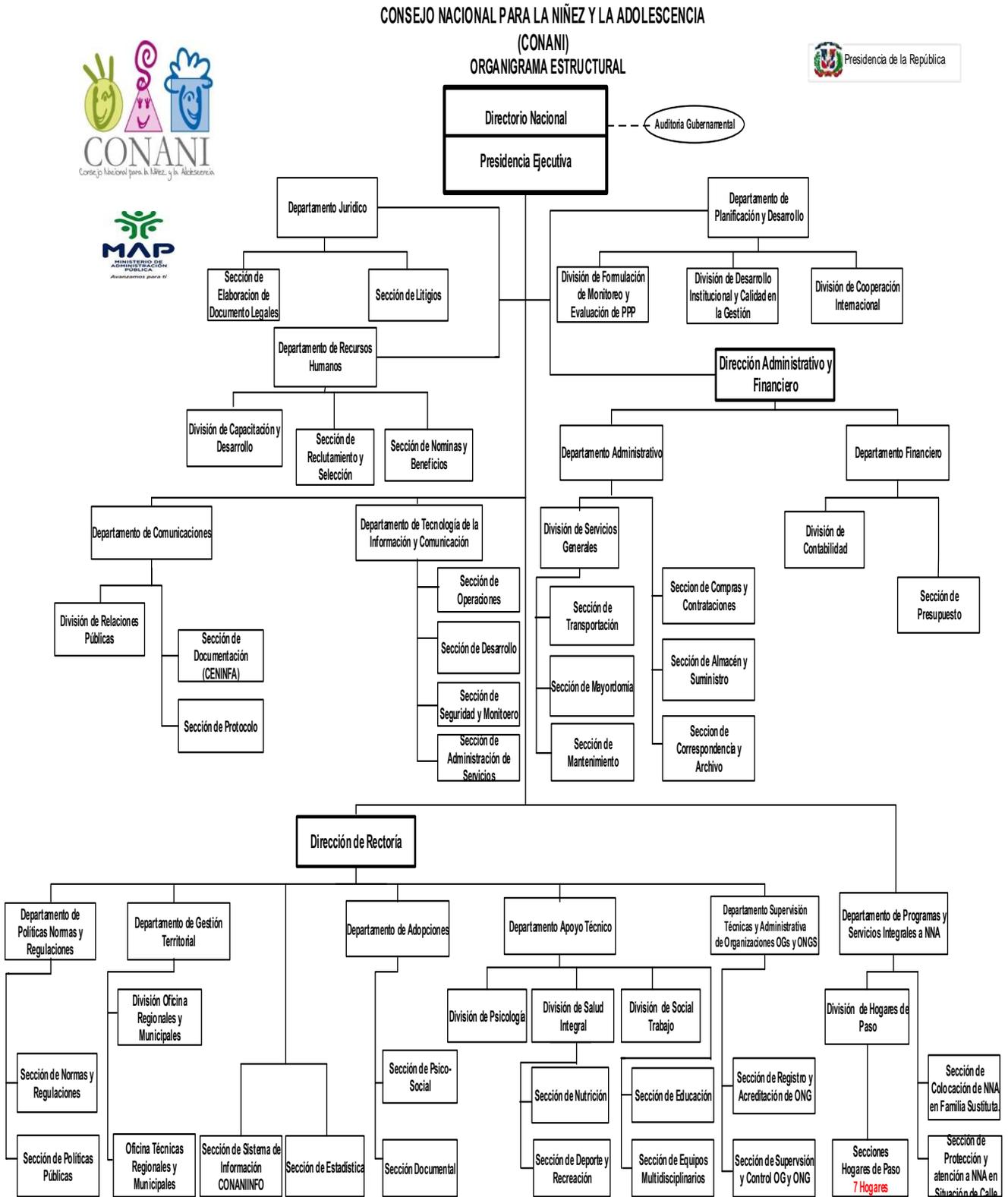
### 2.1.4 Recursos Humanos

A finales de 2020, el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI) contaba con 1167 empleados, distribuidos en cinco grupos ocupacionales, y siempre respetó la igualdad y la no discriminación en la contratación, como se muestra a continuación.

<b>Grupo Ocupacionales</b>	<b>Cantidad</b>
Grupo Ocupacional V	85
Grupo Ocupacional VI	191
Grupo Ocupacional III	151
Grupo Ocupacional II	232
Grupo Ocupacional I	509
<b>Total</b>	<b>1167</b>

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## 2.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Departamento de Planificación y Desarrollo  
División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## 2.1.6 SERVICIOS

### **Inscripción, registro, acreditación y supervisión de ONG**

Da cumplimiento a la inscripción de programas y obligaciones de las entidades no gubernamentales que ejecutan programas y servicios a favor de la niñez y la adolescencia.

**Capacitación en los derechos de niños, niñas y adolescentes** Crea espacios que promueven, sensibilizan, educan y difunden los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

### **Políticas públicas de protección integral de niños, niñas y adolescentes**

A través de un conjunto de lineamientos estratégicos, planes y programas, se dan respuestas de prevención y protección.

### **Atención en Hogares de Paso**

Son centros de primera acogida para niños, niñas y adolescentes en riesgo personal y social.

### **Consulta jurídica**

Un personal especializado, conformado por juristas y trabajadores sociales, ofrece atención a casos relacionados con la restitución de los derechos vulnerados de niños, niñas y adolescentes, en el ámbito nacional e internacional.

### **Adopciones**

En República Dominicana, el CONANI es el único organismo autorizado.

## 2.1.7 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

- Para el adecuado cumplimiento de la misión institucional, la Oficina Nacional debe actuar estratégicamente ante las variables impulsoras y restrictivas que se presentan en el entorno, legales, políticas, institucionales, económicas, sociales, ambientales y tecnológicas en el cual desempeña sus funciones.
- Es conveniente tener presente las situaciones que generan dichas variables sobre las que la Oficina Nacional debe proponer los planes de acción necesarios para aprovecharlas o mitigarlas según corresponda.
- Los aspectos a considerar están relacionados con: El proceso electoral: genera incertidumbre por los cambios en el gabinete gubernamental, lo cual puede convertirse en una restricción o impulso para el desarrollo del accionar institucional en función de la política de Gobierno que se implemente y los cambios que se produzcan en la nómina congresual, que en caso de ser opuestas a la corriente política del Poder Ejecutivo, pudiesen generar mayores restricciones presupuestarias.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

- Los ajustes legales en la conformación del SNP: la Constitución 2015 establece el Estado Social y Democrático de Derecho que coloca a la persona como centro de las políticas públicas, lo que constituye un impulso a la concreción de una política de atención integral a NNA.
- El interés del Gobierno en la primera infancia manifestado en el relanzamiento de los CIANI a través de la creación del Sistema Nacional de Protección y Atención Integral a la Primera Infancia que tiene como órgano ejecutor al INAPI. En adición, la creación de los Centros de Atención Integral para la Discapacidad (CAID), que añade una estructura al SNP. Todo lo cual se convierte en una variable favorable por la colocación del sector en la agenda pública y en un reto pues agrega nuevos órganos a ser supervisados.
- El entramado estructural del SNP es complejo y diverso. Dada la transversalidad de la política que ejecuta, se requiere de un nivel de gestión de la proximidad.
- La progresiva descomposición social y la desarticulación familiar generan espacios de vulnerabilidad y riesgo a los NNA, convirtiéndose en acicate a la política reactiva en detrimento de una política integral de atención.
- La política social que se ha estado implementando en los últimos años está contribuyendo a que haya una mayor cohesión en los grupos de control, esto puede devenir en una mejor focalización del gasto social del Gobierno en los NNA.
- El nuevo enfoque de la política de atención integral incluye a los NNA de todas las clases sociales, estén o no en situación de riesgo o vulnerabilidad, lo que constituye un desafío para la concreción de la política.
- El franco deterioro ambiental representa un reto para la materialización del derecho de los NNA a un entorno saludable y sostenible, implicando la necesidad de generar modelos de vida saludable.

### **Resumen del diagnóstico institucional**

El desarrollo de las TIC's y la proliferación de las redes de información, educación y comunicación permiten que el ciudadano pueda expresar de manera rápida y directa sus necesidades y expectativas, permitiendo un mejor relacionamiento Gobierno - Ciudadano.

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## **Factores Críticos:**

El Plan Estratégico del CONANI pretende ser una respuesta clara y focalizada a la generación de impactos positivos y tangibles de la gestión. Por ello, el diagnóstico no sólo consideró las condiciones del entorno interno y externo institucional, sino que además integró la percepción de los colaboradores y las entidades que conforman el Comité Técnico del Directorio Nacional sobre los problemas y necesidades del SNP.

Desde hace unos cinco (5) años la Oficina Nacional elabora su programación institucional sobre la base de los factores críticos como ente de rectoría: Conducción, Regulación, Financiamiento y Armonización de la Provisión de los Servicios. Las variables que implican estos factores fueron enriquecidas en esta oportunidad a los fines de incorporarle contenido operacional a cada uno.

### ➤ **Objetivos Estratégicos**

#### **Línea Estratégica 1: Promoción y seguimiento de los derechos y garantías de la niñez y la adolescencia.**

En esta línea se estarán desarrollando estrategias de comunicación y educación sobre los derechos fundamentales de los NNA. Además, se dará un seguimiento riguroso a la política de protección integral implementada por los entes públicos y privados, se promoverá el fortalecimiento de la estructura del SNP en el plano local, para la adopción de las políticas y formulación de planes territoriales que garanticen los derechos de los NNA y se realizarán las evaluaciones de la gestión y del impacto de las políticas de atención integral a la niñez y la adolescencia.

#### **Los objetivos estratégicos de esta línea son:**

1. Tutelar la implementación e institucionalización de la política de protección integral de la niñez y la adolescencia.
2. Velar por el cumplimiento de los derechos y protección de los NNA en las actuaciones de las instituciones públicas y privadas.

#### **Línea Estratégica 2. Contribución al Funcionamiento eficaz del Sistema Nacional de Protección de NNA.**

En esta línea estratégica se estará adecuando y fortaleciendo el diseño organizacional del SNP, fortaleciendo las competencias de los profesionales y técnicos del sector y coordinando y articulando sectorial e intersectorialmente en el plano nacional y local, para la promoción de los servicios de protección integral de los derechos de los NNA.

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## Los objetivos estratégicos de esta línea son:

1. Fomentar la gestión eficaz del Sistema Nacional de Protección de NNA mediante la coordinación y articulación del conjunto de órganos e instituciones que lo integran.
2. Proteger los derechos de los NNA de forma directa o a través de las instituciones competentes del Sistema Nacional de Protección.

## Línea Estratégica 3. Fortalecimiento Institucional para la consolidación del rol rector del CONANI.

Generando las capacidades institucionales con los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios para asegurar la afianzamiento del rol rector del CONANI.

## Los objetivos estratégicos de esta línea son:

1. Dotar a la Oficina Nacional de los procesos, recursos y mecanismos que aseguren su ejercicio pleno como ente articulador y ejecutor de las directrices del Directorio Nacional.
2. Fortalecer las competencias del capital humano de la Oficina Nacional para contribuir con la implementación de las políticas en materia de niñez y adolescencia.

## Criterios Facilitadores

### CRITERIO 1: LIDERAZGO

#### **SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

- Hemos formulado y desarrollado la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés, en el marco de la formulación del Plan Estratégico institucional 2016-2020, y en proceso de formulación del PEI 2021-2024.
- Tenemos establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.
- En la institución hemos asegurado una comunicación más amplia de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.
- Se revisa periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos, además de los desafíos del Sistema Nacional de Protección para la Niñez y Adolescencia.
- Contamos con un comité de ética, el cual promueve los valores, principios y normas de conducta a lo interno de la Institución.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

- Gestionamos la prevención de la corrupción, ya que de manera trimestral se realiza una promoción sobre la asesoría de carácter moral y de denuncia en la cual se les informa a los servidores lo que es una infracción de acción pública y las formas de denuncias.
- En la institución son reforzadas la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).

### **SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

- En la institución tenemos desarrollados los procesos y la estructura organizativa de acuerdo a los lineamientos estratégicos, la planificación y los grupos de interés.
- La institución identifica y fija las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.
- La institución formula su PEI cada cuatro años para que coincida con la gestión de gobierno, como lo establece el MEPyD, elabora anualmente su POA, alineado con el PEI y los diferentes instrumentos de planificación y monitorea y evalúa trimestral y anualmente los indicadores de producto, procesos y resultados en el cual todos los objetivos y metas de las diferentes dimensiones tanto de las áreas de rectoría como de programas y servicios con enfoque de género y diversidad, son consensuados y cuentan con sus indicadores para medir los mismos.
- La institución ha desarrollado un sistema de gestión de la información, con aportaciones en el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización, a través de las evaluaciones del PEI y POA, Control interno, entre otros.
- La institución se evalúa anualmente utilizando el sistema de gestión de calidad del Modelo CAF 2013.
- Se formula y alinea la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos estratégicos y operativos de la organización a través del Plan Operativo Anual del área de TIC.
- Tenemos establecido un marco para la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.
- Se han creado las condiciones para una comunicación interna más efectiva, a través de los correos institucionales de todos los servidores, comunicaciones expuestas en los murales, ubicados en varios lugares de la institución, circulares, memorándum, avisos, resoluciones, entre otros.
- Se evidencia que nuestros líderes están comprometidos con la mejora continua al instruir sobre los procesos de autoevaluación que ha venido realizando la institución, a raíz de los cuales se han implementado planes de mejora, Plan de Capacitación de RR HH.
- En la institución tenemos elaborada y aprobada la política de comunicación donde está contenida la metodología para comunicar los cambios y las razones que motivan las iniciativas al cambio.

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## **SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

- La alta gerencia (Presidencia Ejecutiva), predica con el ejemplo al conducirse con integridad, calidad y compromiso, tanto a nivel personal como en la dirección de la institución, monitorea de manera personal los procesos de compras y contrataciones, realiza a tiempo su declaración jurada de bienes y exige lo mismo a los empleados que les corresponde presentarla.
- El comité de ética institucional es encargado de promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.
- De forma periódica se le informa y consulta a los empleados sobre asuntos claves relacionados con la institución a través de múltiples y diferentes vías.
- Apoyamos a los empleados a cumplir con sus obligaciones, a realizar sus planes y alcanzar los objetivos en concordancia con el logro de los objetivos de la institución.
- Mantenemos un proceso permanente de retroalimentación con el personal a nivel nacional y con los equipos de trabajo a través de la socialización, validación y capacitación de las diferentes temáticas y a través de la revista institucional e informes publicados en la página web.
- La institución ha documentado la delegación de autoridad con la designación de las suplencias y a todo el personal se le informa sobre los temas claves que les conciernen a través de diferentes instrumentos de comunicación.
- Los empleados son animados a ser productivos y desarrollar sus competencias, ya que su trabajo es tomado en cuenta y al ser evaluados periódicamente se les permite optimizar el desempeño de sus funciones.
- Los empleados son animados a ser productivos, ya que su trabajo es tomado en cuenta y evaluado.
- La institución reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.
- En la institución son tomadas en cuenta las necesidades de los empleados y se trata de ayudar en la medida de las posibilidades, ya que se cumple y reconoce los derechos individuales, establecidos en la Ley 41-08.

## **SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

- CONANI, identifica, define, incorpora y les da seguimiento a las políticas públicas de niñez y adolescencia.
- CONANI, como órgano rector del sistema nacional de protección tiene la responsabilidad de ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la niñez y la adolescencia.
- como institución rectora del Sistema Nacional de Protección de Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, identifica, define, incorpora y les da seguimiento a las políticas públicas de niñez y adolescencia.
- Los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la institución están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

- La Alta Gerencia, sostiene reuniones con directivos de instituciones y con los niveles políticos y congresuales, con la finalidad desarrollar un sistema de gestión de mayor calidad de los servicios ofrecidos por la institución.
- La Alta Gerencia (Presidencia Ejecutiva, Directores de Rectoría y Administrativa y Financiera), mantienen relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas de las correspondientes áreas ejecutivas, así como también con los diferentes poderes del Estado (Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial), con las autoridades de las instituciones del área social y demás instituciones que integran el Sistema Nacional de protección de la Niñez y Adolescencia y con organismos de cooperación internacionales en materia de NNA.
- La institución desarrolla y mantiene alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes a través de convenios firmados, participación en comisiones especializadas y la participación en la mesa consultiva de primera infancia, Mesa consultiva de discapacidad, Comisión Nacional de Emergencia.
- Cada área de la institución participa en diferentes actividades de asociaciones profesionales, asociación de empleados, organizaciones representativas y grupos de interés.
- La alta gerencia de CONANI, construye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios por medio de diferentes instrumentos (Carta Compromiso al Ciudadano, página web institucional, redes sociales, entre otros).
- Se ha desarrollado todo un proceso de promoción y divulgaciones del CONANI a través de campañas publicitarias, comerciales, documentos, brochures, revistas, medios televisivos, radiales y escritos, estamos presentes en todas las redes sociales.

### **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

#### **SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.**

- La institución ha identificado a todos los grupos de interés relevantes y comunicado los resultados institucionales a todos los empleados a nivel nacional.
- Las informaciones sobre los grupos de interés, sus necesidades, expectativas y satisfacción son recopiladas, analizadas y revisadas de forma sistemática.
- La institución recopila y revisa de forma periódica informaciones relevantes sobre variables políticas, legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas y demográficas, a través de las áreas de Planificación y Desarrollo.
- La institución recopila de forma sistemática información relevante de gestión y desarrollo de la organización a través del Plan Estratgico Institucional y del POA.
- La institución ha analizado e identificado las fortalezas y debilidades o áreas de mejoras a través de análisis FODA y autoevaluación con la metodología CAF-2013.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

### **SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

- En la institución se traduce la misión y visión en objetivos estratégicos, operativos y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.
- En la institución se involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y en los procesos de formulación de las políticas, normas, protocolos, estándares, instrumentos y planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades a través del Plan Estratégico Institucional.
- En CONANI se evalúan las tareas existentes en cuanto a productos y servicios, a través de las evaluaciones trimestrales de los POA y de la evaluación anual del Plan Estratégico.
- La institución elabora anualmente su presupuesto en función del POA, lo cual asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización, bajo el límite del tope del presupuesto que establece la DIGEPRES.
- A través del Plan Estratégico Institucional 2016-2020, el borrador del PEI 2021-2024 y del POA-2020, en la institución se equilibran las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.
- La institución cuenta con un plan de medio ambiente en su etapa de revisión y validación con el Ministerio de Medio Ambiente, a través del cual se tiene desarrollada una política de responsabilidad social y el mismo está contenido en el POA 2021 como parte de la estrategia y planificación de la organización.

### **SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

- La estrategia y la planificación del CONANI, se basan en un nivel de priorización, a partir de las líneas estratégicas, objetivos estratégicos, objetivos específicos, resultados esperados y productos y metas definidos en el PEI-2016-2020 y borrador del PEI 2021-2024.
- La institución cuenta con su Plan Estratégico Institucional 2016-2020 y estamos trabajando con el PEI 2021-2024, donde se traducen los objetivos estratégicos y operativos anuales, que establecen los productos, actividades y metas, las cuales se definen en consonancia con los acuerdos de desempeño establecidos por los servidores de todas las unidades de la institución y los responsables de los mismos.
- La institución asume el POA, como herramienta para establecer los objetivos y resultados planificados por área, donde cada una de estas identifica los productos y actividades a ejecutar en el corto plazo.
- En la institución comunicamos de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.
- Hemos establecido como método de monitoreo y/o medición, una evaluación periódica cada 3 meses y anual al POA; una vez al año al Plan Estratégico institucional; se evalúan las metas físicas y financieras.

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

- En la institución hemos desarrollado indicadores de productos y resultados con la finalidad de medir el rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).
- La institución ha desarrollado un PEI, para el período 2016-2020, y estamos en proceso de formulación del PEI 2021-2024, en función de la metodología que se está impulsando desde el Estado dominicano, basada en la Cadena de Valor Público, una planificación por resultado.

## **SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

- Se inició la implementación de una cultura de innovación en la institución, aprendiendo de los mejores, conociendo las mejores prácticas de las instituciones que tienen experiencia y son reconocidas como modelo en estas áreas específicas.
- En la institución se monitorizan los indicadores internos para el cambio a través de evaluaciones al Plan Estratégico y POA.
- Contamos con diferentes comités institucionales, los cuales debaten e implementan temas sobre la innovación y la modernización planificada con los grupos de interés relevantes.
- Hemos sido partícipes de benchmarking, a través de talleres donde otras instituciones comparten sus buenas prácticas y hemos acogido algunas. Todos los años implementamos el ciclo PDCA con la aplicación del CAF.
- La institución elabora anualmente su presupuesto en función del POA, lo cual asegura la disponibilidad de los recursos financieros, humanos y tecnológicos necesarios para la implementación de lo planificado.
- Dentro de la política de control interno y los procedimientos del Departamento de Planificación y Desarrollo, se establece un mecanismo para que un servidor de cualquier grupo ocupacional pueda hacer una propuesta de mejora, que pueda ser aplicada a nivel general y permitir el cambio.
- En la institución se promueve el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.

## **CRITERIO 3: PERSONAS**

### **SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

- La institución apegada a los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP), realiza la planificación de los recursos humanos en coordinación con cada uno de los departamentos y posteriormente solicita la aprobación de los ingresos para cubrir las necesidades de personal contenida en la estructura organizacional vigente y el Manual de Cargo.
- En la institución existen políticas de promoción, ascensos, traslados y licencias que son inclusivas, independientemente del género con o sin discapacidad.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

- Se asegura que las capacidades del personal contratado estén acordes a las tareas descritas en el Manual de Cargos y Funciones, las mismas son equitativas con las responsabilidades de cada puesto.
- La Institución tiene desarrollada e implementada políticas claras relacionadas a cada uno de los subsistemas de Recursos Humanos, basado en el compendio de normas sobre profesionalización de la función pública.
- La institución se apoya en una cultura del desempeño, basada en el Reglamento de Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y Funcionarios de la Administración Pública, Los procesos de concursos públicos, evaluación por desempeño anual.
- La Institución utiliza perfiles de competencias y descripciones de puestos y funciones para seleccionar el personal, que cumplan con los requisitos descritos en el Manual de Cargos, Manual de Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos.
- En la Institución se presta especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica, gran parte de los empleados cuentan con equipos informáticos, flotas, entre otros.
- La institución realiza los procesos de selección apegada a los principios fundamentales estipulados en la Ley 41-08 de Función Pública.

### **SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

- Identificamos las capacidades de los empleados en término de conocimiento, habilidades y actitudes, a través de las hojas de vida, así como de las evaluaciones de desempeño que se realizan anualmente al personal de la institución, a través de estos resultados se compara con las necesidades de la organización.
- El Departamento de Recursos Humanos, en función de las necesidades de la institución y del personal, elabora cada año un Plan de Formación y Capacitación.
- La institución realiza un proceso de retroalimentación anualmente, durante el proceso de Evaluación del Desempeño, donde el supervisor identifica y socializa con el empleado sus puntos fuertes y oportunidades de mejora.
- La institución desarrolla habilidades gerenciales y de liderazgo en los empleados a través de formación académica, cursos de educación continua, talleres, diplomados, entre otros.
- Los empleados de nuevo ingreso reciben un taller de inducción tanto general como específico del área de trabajo; en el que se les provee el Manual de Inducción, Código de Ética, Ley 41-08 de Función Pública, descripción de funciones, presentación de nuevos empleados a todas las áreas de la Oficina Nacional y/o en su área de trabajo.
- La institución promueve la movilidad interna y externa, ya que cuando existen cargos vacantes o creaciones, la primera opción son los empleados internos.
- Desarrollamos en coordinación con la División de Capacitación y Desarrollo formaciones a través del uso de herramientas webinars, Zoom, Teams, Google Meets, que se intensificó debido a la Pandemia del Covid-19.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

- En la Institución contamos con un Plan de Capacitaciones donde son incluidos la gestión de riesgo laboral, los conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.
- Dentro del Plan de Capacitación se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación donde son favorecidas las mujeres por ser la mayor población en la institución.

### **SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

- En la institución existen diferentes medios de comunicación abierta y canales que permiten la sensibilidad y apertura de los servidores; tales como: buzones de sugerencias, la Asociación de Servidores Públicos (ASP) y la Comisión de Ética (CEP), las cuales se promueven a través de comunicaciones, charlas, correos informativos.
- En la institución se realizan encuentros con la Máxima Autoridad y los encargados de área.
- En la institución los empleados tienen la oportunidad de expresar su nivel de satisfacción o inconformidad a todos los niveles de la institución, a través de la Encuesta de Clima Organizacional, que se aplica cada 2 años. Los resultados son socializados con todos los empleados a los fines de aplicar acciones de mejora.
- Se aplicó una encuesta de Clima Organizacional que fue difundida en la institución, los resultados fueron analizados con la MAE.
- Se tienen establecidos Buzones de Sugerencias en la Oficina Principal y en los diferentes centros de la institución para fines de sugerencias, opiniones y/o quejas por parte de los empleados y/o ciudadanos, a través del Comité de Ética y comisiones de personal.

### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

#### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

- En la institución se conformó un equipo donde se determinaron los socios claves, tanto del sector público como del sector privado.
- En la institución desarrollamos y gestionamos acuerdos de cooperación con entidades nacionales e internacionales, envío de correspondencias, visitas e intercambios, entre otros.
- Fomentamos y organizamos acuerdos y alianzas en temas comunes con entidades nacionales que inciden en el Sistema de Protección de NNA, envío de correspondencias, visitas e intercambios, entre otros.
- La Oficina Nacional monitorea y evalúa la implementación y los resultados alcanzados de las alianzas establecidas con las instituciones.
- Se utilizan herramientas como el FODA y matriz de análisis de coyuntura para establecer o relacionar necesidades de la institución y las posibilidades de alianzas.
- Las responsabilidades mutuas en la gestión de los convenios y alianzas, están establecidas en el texto de los convenios de cooperación firmados con diferentes instituciones públicas, de la sociedad civil, tanto nacional como internacional.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

- En ocasiones se han declarado desiertos concursos públicos realizados por la institución y hemos elegido candidatos del banco de elegibles del MAP, para cubrir esos puestos vacantes.
- La institución ha intercambiado experiencias de buenas prácticas en el caso del acogimiento familiar de Buckner Perú.
- La selección de los proveedores se hace basado en la Ley No. 340-06, se aplica el proceso que corresponda después de una evaluación de los peritos se selecciona mejor calidad/precio.

### **SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.**

- Está documentada la política de comunicación interna y externa.
- La institución está abierta a las ideas, sugerencias y quejas de los ciudadanos/clientes, para esto cuenta con buzones de quejas y sugerencias tanto en la Oficina Nacional como en las oficinas regionales y municipales.
- Respecto al involucramiento, a nivel institucional, existen varios mecanismos que involucran a las instituciones de la sociedad civil con lo cual sus opiniones son tomadas en cuenta para la toma de decisión.
- La institución ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes.
- La institución asegura la transparencia, ya que cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), tiene colgada en su página web todo lo relativo al presupuesto, ejecución presupuestaria, nómina, informes estadísticos trimestrales etc., además publica cada año su Memoria Anual la cual también están en su Página Web.
- Se define y acuerda la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes mediante el establecimiento de políticas administrativas y procedimientos, las encuestas de satisfacción realizadas en los servicios ofrecidos por la institución y por la OAI.
- Se desarrolla una gestión eficaz a través de la Carta Compromiso al Ciudadano, en su segunda versión 2020-2022, donde se les explica a los usuarios/clientes los servicios disponibles y requerimientos para adquirirlos.
- La institución asegura la información actualizada mediante las publicaciones en la página web y la responsable de OAI, a través de la remisión de informaciones dadas por las diferentes áreas.

### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

- El presupuesto de CONANI se formula, alineado con el POA y el Plan Estratégico Institucional, y el plan plurianual del sector público, las metas presidenciales y los ODS.
- Contamos con la metodología y la matriz de análisis de los riesgos financieros.
- Mantenemos la transparencia financiera a través de los informes mensuales enviados a los órganos rectores (DIGECOG, Cámara de Cuentas), además de las publicaciones en la página oficial del CONANI en el link de transparencia.
- Mantenemos un sistema de control interno eficiente acompañado de la auditoría interna de la Contraloría General de la República. Existe un control de gastos por programas de CONANI.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

- Tenemos un control del presupuesto por programas, productos y actividades, a través del SIGEF y una matriz en Excel en tiempo real de los gastos ejecutados por programas.
- Existe una estructura financiera con la descentralización de las tareas y funciones. Bajo la unidad del Departamento Financiero.
- Las decisiones de inversión y el control financiero son fundamentadas en el análisis costo-beneficio.
- CONANI rinde cuenta a la DIGECOG y Cámara de Cuentas de los recursos ejecutados en función de lo planificado.

### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

- La institución cuenta con **LiteSYS**, que es un sistema de información Administrativo, Financiero y de Gestión Humana.
- Mediante el sistema CONANInfo, la institución recoge la información disponible externamente, la procesa, la almacena y la utiliza para facilitar informaciones suficientes a la gerencia de la institución.
- Se controla constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad.
- La institución cuenta con un sistema interno para la difusión de las informaciones y noticias relacionadas con la niñez y la adolescencia.
- Se asegura un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización mediante los talleres de inducción y los talleres impartidos al personal activo de acuerdo a su área de trabajo.
- Se garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con los grupos de interés y la presentamos de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.
- Mediante la implementación de políticas de confidencialidad, acuerdos de uso aceptable, la automatización de diversos procesos, se están mitigando los efectos de la fuga de conocimientos e información clave de los empleados que dejen la institución.

### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

- La gestión de tecnología de nuestra Institución está diseñada de acuerdo a los lineamientos estratégicos de la institución, POA y Presupuesto institucional, y de la innovación y sistematización de los procesos y tareas que se ejecutan.
- Adoptamos medidas para asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mediante la implementación de políticas orientadas a la seguridad de los activos del uso eficiente de la tecnología y la determinación más adecuada se llevan luego de tener una visión global de los requerimientos y lineamientos estratégicos de la Institución.
- Se realiza la planificación y luego se desarrollan reuniones de seguimiento con grupos de interés y miembros del equipo tic, para asegurar que se cumplen los compromisos, en términos de presupuesto, calendario y requerimientos, que se han acordado.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

- Contamos con una política de red interna y externa, donde se establece el uso y seguridad de la misma, así mismo se llevan procedimientos de actualización automatizado y manual, sistemas de monitoreo, mapa de red.
- El Departamento TIC, está inmerso en un plan de reestructuración y mantenimiento de las redes internas (LAN/WLAN) y externas (WAN), con el objetivo de modernizar la infraestructura de cableado, introducir elementos tecnológicos que propicien flexibilidad y capacidad de adaptación a las demandas dinámicas de los usuarios.
- Desarrollamos un proyecto tecnológico para el despliegue de servicios en modalidad online, tal es el caso de la atención a los solicitantes de servicios en los hogares de pasos.

### **SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

- La institución cuenta con una Oficina Nacional ubicada en el Distrito Nacional de fácil acceso, 10 oficinas regionales ubicadas en la cabecera de las provincias que integran cada región, así como también 27 oficinas municipales ubicadas en los principales municipios de la geografía nacional.
- Aseguramos el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas.
- Se asegura un mantenimiento eficiente, sostenible de los edificios, las oficinas y los equipos, a través de los diferentes proveedores de servicios con los que la institución tiene acuerdo de trabajo y bajo la supervisión de la División de Servicios Generales.
- A través del Departamento de Servicios Generales conjuntamente con la sección de transportación, se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de la flotilla de transporte de la institución.
- La ubicación de las diferentes oficinas de la institución, oficinas municipales, regionales y Hogares de Paso, está próxima a líneas de transporte público y cuentan con acceso a estacionamiento tanto para los empleados como para los visitantes.
- La institución ejecuta al pie de la letra lo establecido por la Dirección General de Impuestos Internos, la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y la Norma de Contabilidad Gubernamental, para gestionar los activos físicos y fijos de la institución, se cuenta con el sistema de gestión computarizado que ejecuta de manera automatizada los procedimientos requeridos.

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

### **SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

- Se han identificado los procesos estratégicos, sustantivos o claves y de apoyo de la institución a través del Mapa de Procesos el cual, de manera gráfica, nos ayuda a visualizar todos los procesos que existen en la institución y la interrelación que tienen unos con otros.
- Tenemos identificados los propietarios de los procesos y tienen sus responsabilidades asignadas.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

- La institución cuenta con el Plan Estratégico 2016-2020 y un borrador del PEI 2021-2024, Plan Operativo Anual 2021, y con la metodología del plan de riesgos, en los cuales se analizan y evalúan de manera clara y objetiva los riesgos y factores críticos, teniendo en cuenta los objetivos de la organización, su entorno y qué asumirá a partir de este momento.
- La institución, a través del Plan Estratégico Institucional 2016-2020, aprobado por el Directorio Nacional, y del borrador del PEI 2021-2024, puede asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos, planificados y gestionados, los cuales han sido enfocados en los ciudadanos/clientes internos y externos, para alcanzarlo, elaborados y alineados a los POA, en los cuales se establecen los recursos para su ejecución en función de presupuesto y los lineamientos estratégicos establecidos.
- Se involucran a los servidores y los grupos de interés externos e internos a través de interacciones en talleres y seminarios, tanto a nivel nacional como internacional, realizados para el diseño de mejoras de los procesos.
- En el Plan Operativo Anual (POA), se establecen los recursos para su ejecución en función de los lineamientos estratégicos de la institución.
- La Ley 136-03 establece los requisitos legales para los procesos con los cuales la institución funciona, y otras regulaciones (reglamentos y normas), dadas por los organismos rectores, a través de resoluciones, circulares y decretos para evitar cargas administrativas y burocráticas innecesarias.
- La institución cuenta con un Plan Estratégico y con un Plan Operativo para el año, en el cual se plantean los objetivos orientados a resultados.
- A través de la OPTIC, se monitoriza y evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización en términos de eficiencia, calidad y eficacia.

### **SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

- La institución define sus productos y servicios a través de su Plan Estratégico Institucional, Planes Operativos, Mapa de procesos y Carta Compromiso al ciudadano.
- Se involucra a los ciudadanos/clientes en la mejora de los servicios y productos institucionales, a través de aplicaciones de encuestas internas y externas que nos proporcionan informaciones para mejorar y ampliar la calidad de los servicios que ofrecemos.
- Se involucra a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo para definir y mejorar los estándares de calidad de los productos y servicios que son ofrecidos por la institución, a través de las encuestas que son aplicadas.
- Existe una relación entre los ciudadanos/clientes y los colaboradores, inherente a los servicios que ofrece la institución.
- Involucramos a los ciudadanos/clientes a través de los canales correspondientes a lo interno y externo de la institución.
- Se asegura suministrar información adecuada y confiable a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), Portal de la página Web de la institución, entre otros medios de comunicación.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

- Se cuenta con diferentes documentos informativos, claros y sencillos para los ciudadanos/clientes, en los que se le informa sobre los diferentes ámbitos del CONANI, murales de Oficina principal, regionales y municipales, ONG, OG, Adopciones, Hogares de Paso, Oficina de Acceso a la Información, OAI.
- La institución a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), la existencia de buzones de sugerencias, en la oficina principal, oficinas regionales y municipales; y en los Hogares de Paso de la institución, son recibidas las quejas para conocer la necesidad presentada por los ciudadanos/clientes internos y externos, la mismas son comunicadas al departamento correspondiente y Presidencia Ejecutiva para su solución y repuesta.

### **SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

- La cadena de prestación de los servicios que ofrece la institución y sus colaboradores/socios está adscrita al Ministerio de la Presidencia a través del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales e instituciones del Sistema Nacional de Protección.
- Coordinamos y homologamos con el Ministerio de Administración Pública (MAP), los procesos relacionados con actividades desarrolladas en la institución; con Both Ends Burning y Tyler Technologies, para apoyo y colaboración.
- Con diferentes instituciones se han iniciado análisis para una mejor coordinación de los procesos que desarrollamos dentro de los que podemos citar, la revisión y actualización de la estructura programática del presupuesto institucional con la finalidad de que este responda al rol rector que debe desempeñar.
- La Institución tiene un Sistema de Indicadores e Información Estadística que recopila todos los indicadores que permiten medir el estado situacional de los NNA en la República Dominicana producido por el Sistema de Protección.
- El Directorio Nacional del CONANI ha aprobado a través de resolución la creación de mesas temáticas para dar respuestas.
- La política y prácticas actuales de incentivos dado por la Ley de Función Pública 41-08 y su Reglamento de Aplicación, mediante a la evaluación por desempeño, remuneración según los resultados obtenidos, disfrute de vacaciones, licencia, ausencia llevando registro en el sistema.
- El Directorio Nacional del CONANI ha aprobado a través de resolución la creación de mesas temáticas para dar respuestas.
- La política y prácticas actuales de incentivos dado por la Ley de Función Pública 41-08 y su Reglamento de Aplicación, mediante a la evaluación por desempeño, remuneración según los resultados obtenidos, disfrute de vacaciones, licencia, ausencia llevando registro en el sistema.

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

#### SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

- una encuesta de satisfacción al ciudadano la cual arrojó como resultado que el 86% de los encuestados manifestó sentirse muy satisfecho con relación a la imagen global de la institución en cuanto a la amabilidad,
- La institución involucra a los ciudadanos/clientes en la participación y en la elaboración de los procesos de trabajo mediante la aplicación de encuestas, para obtener información respecto al servicio recibido.
- El 85.75% nuestros usuarios expresaron en la encuesta de satisfacción al ciudadano que las instalaciones del CONANI permiten tener acceso y desplazamiento a todas las personas (incluso las personas con condiciones especiales).
- Actualmente la institución dentro de sus productos y servicios, da calidad y confianza en el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos y comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, estamos en un 93% de cumplimiento con los estándares de calidad.
- Cuando nuestros usuarios solicitan informaciones sobre los servicios brindados en la institución, el 85.71% dijo sentirse satisfechos con la suficiencia y utilidad de información que le fue proporcionada sobre su trámite o gestión.
- Según el informe de la encuesta de satisfacción, el 85.71% de los usuarios expresaron que existe una coincidencia entre las informaciones solicitadas y las informaciones recibidas.
- El 88.94% de los usuarios se siente satisfechos con el nivel de confianza hacia la organización y productos.

#### SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

- Según la encuesta de satisfacción ciudadana el 90.32% expresó sentirse satisfecho con la imagen global de la institución.
- Según el informe de la encuesta de clima organizacional el 90.15 de los colaboradores considera que sus superiores le comunican la visión, misión y los valores de la organización.
- De acuerdo a la encuesta de clima laboral el 92.8% de los colaboradores presentó una valoración positiva sobre que en sus respectivas áreas se busca nuevas formas de brindar los servicios.
- El 94.69% de los colaboradores encuestados conoce que la institución cuenta con un código de ética y de conducta actualizados.
- El 90.53% de los colaboradores considera que sus supervisores están abiertos para recibir sugerencias y comentarios.
- La percepción de los colaboradores en cuanto a la proporción de su supervisor de las informaciones necesarias para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de sus metas es positiva en un 83.34%.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

- Hemos aplicado varias encuestas a los usuarios internos y externos para conocer la percepción de ellos sobre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. Esta encuesta arrojó como resultado que el 87.12% de los colaboradores considera que se implementan propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo.
- El 84.47% considera que su supervisor le distribuye el trabajo de acuerdo a su capacidad y competencias.
- El 79.92% de los colaboradores de la institución expresó en la encuesta de clima laboral, que en su área se reconoce el logro de los resultados.
- En la encuesta de clima laboral el 92.80% de los colaboradores de la institución expresó que en su área buscan nuevas formas de brindar los servicios.
- Según los resultados en la encuesta de clima laboral, el 90.15% dijo conciliar con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.

### **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

#### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

- En la institución estamos registrados en el sistema de indicadores del SISMAP donde tenemos una puntuación de 80.05 como entidad empleadora.
- Contamos con un Plan de Gestión del Medio Ambiente, donde están identificadas las medidas necesarias para el cuidado y conservación del medioambiente y recursos naturales.
- En la institución se destina del Plan Anual de Compras, al menos el 20% a compras de productos de las PYMES.
- En las redes sociales se promueven acciones orientadas al cuidado del Medio Ambiente Sano, jornadas de forestación.

#### **SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

##### **Indicadores de responsabilidad social:**

- La institución selecciona los proveedores a través del sistema de proveedores del estado de compras y contrataciones de obras y servicios.
- CONANI encabeza el Directorio Nacional del Sistema de Protección, así como otras alianzas con las autoridades locales y las agendas en común, a través de los directorios municipales, ya sean de carácter nacional o internacional.
- Los medios de comunicación están con frecuencia publicando artículos y noticias relativas a la institución, así como a la niñez y a la adolescencia.
- CONANI, estima aproximadamente 10 millones de pesos anualmente en apoyo a las ASFL que desarrollan programas destinados a la protección de NNA.
- Hemos realizado actividades conjuntamente con CONADIS con miras a fortalecer la perspectiva de trabajo de personas en situación de desventaja.
- La Institución apoya proyectos de desarrollo internacional a través de nuestros recursos humanos con la coordinación e implementación de proyectos y acuerdos suscritos con organizaciones internacionales, destinados a fortalecer el sistema de protección local.

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

- La institución participa en Mesas Técnicas Interinstitucionales de manera activa, así como en diversos foros, semanarios y consultas tanto nacionales como internacionales, de las cuales ha sido coorganizadora.

## **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

### **SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

- Contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual la institución da a conocer y se compromete a ofrecer servicios de calidad, con una puntuación de 93% en cumplimiento.
- Se tiene información del grado de cumplimiento de los acuerdos entre las autoridades y la organización.
- Se cuenta con resultados de las inspecciones y auditorias de impacto, ya que la institución es evaluada y auditada periódicamente por la Contraloría General de la República y el SISMAP.

### **SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

- Los líderes de la institución han dado respuesta a las mediciones o conclusiones de los siguientes procesos: proceso diseño política de acogimiento familiar y desinstitucionalización de los NNA; diseño y aprobación de la Hoja de Ruta; temas relativos a los Hogares de Paso.
- La institución administra los recursos disponibles, con el mayor grado de priorización, tratando siempre de equilibrar entre la calidad y precio.
- La institución mide el grado de mejora del desempeño a través de los informes de evaluación que se realizan por la Contraloría General de la República, por los principios de control interno, por los indicadores que se le da seguimiento a la institución a través del SISMAP.
- Se ha realizado benchmarking con tres (3) buenas prácticas institucionales: ONAPI, IDAC y Palacio Nacional.
- La institución ha establecido una serie de alianzas y convenios con diversas instituciones gubernamentales, de la sociedad civil, tanto nacional como internacional.
- El CONANI ha incorporado el uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa y la calidad de la prestación de servicios.
- La institución ha recibido diferentes certificados de cumplimiento de la OPTIC.
- La institución cumple en un 100% con los objetivos presupuestarios y financieros.

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

### 2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

#### 2.1.1 LIDERAZGO

- No hemos identificado áreas de mejoras en este criterio

#### 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No hemos identificado áreas de mejoras de este criterio

#### 2.1.3 PERSONAS

- No tenemos actualizado el Manual de Cargos.
- No tenemos actualizada la Política de Reclutamiento y Selección que incluya la contratación del 4% de personas con discapacidad.
- No contamos con una política de reconocimientos a los empleados.
- No tenemos contratado el 4% de personas con discapacidad.
- No tenemos actualizado el manual de cargos, para que permita comparar las capacidades actuales de los servidores con las descritas en las necesidades de la organización, de lo que establece la Ley 136-03.
- No tenemos definido un plan de carrera por departamentos que nos permita la profesionalización del cargo y la oportunidad de ascenso.
- No tenemos diseñado un formulario de entrevista de desarrollo laboral para conocer de forma exhaustiva las expectativas de los empleados-supervisores.
- No evaluamos 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 de la monitorización y del análisis costo/beneficio.
- No hemos actualizado y difundido el plan de evacuación.
- No tenemos señalización de ruta de emergencia.
- No realizamos actividades deportivas y centradas en la salud.

#### 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No tenemos un sistema interactivo, adecuado a la dinámica de las nuevas tecnologías y capaz de manejar grandes volúmenes de información, de diferentes tipos, procedentes de diversas fuentes.
- No tenemos implementada una política de gestión de la información.
- No se implementa, monitoriza y evalúan la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.
- Fortalecer la capacitación y concientización de los empleados en el manejo de la información y conocimiento.
- No contamos con un amplio catálogo de servicios online.
- No hemos implementado la normativa NORTIC A8 para la gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).
- El transporte para empleados no cubre la mayoría de las rutas, solo son cubiertas dos rutas.

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## 2.1.5 PROCESOS

- No hemos identificadas áreas de mejoras en este criterio.

## 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

### 1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No hemos identificadas áreas de mejoras en este criterio.

### 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No tenemos completos los equipos tecnológicos en las áreas que faltan.
- No tenemos establecidos los criterios para reconocimiento de empleados del año, encargados y departamentos.

### 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se mide la responsabilidad social.

### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No hemos identificadas áreas de mejoras en este criterio.

## 2. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

Con la aplicación de esta herramienta de calidad, hemos determinado cuales son nuestras fortalezas y oportunidades de mejoras, dentro de ellas, cuáles impactan de manera directa, el buen funcionamiento de la institución y la calidad de la entrega de los servicios.

A lo interno de la institución, las áreas se empoderaron del tema e identificaron lo que tienen, lo que les falta y lo que desean aplicar para llegar a la excelencia.

En el desarrollo de la autoevaluación, los equipos de trabajo conocieron a detalle los procesos de la institución, desde el inicio, donde es solicitado el servicio hasta el final, el grado de satisfacción del usuario con lo que recibió.

En la guía CAF, podemos ver a detalle los resultados de las encuestas (satisfacción ciudadana, clima laboral), de las formas de contacto con los ciudadanos /clientes (buzón de quejas y sugerencias, presencial, redes sociales, telefónica, entre otros).

Dentro de los inconvenientes que se presentaron en el desarrollo del proceso de autoevaluación, fue el conocimiento del CAF, ya que muchos de los miembros de los equipos son nuevos en la institución.

## 1. ANEXO: GUIA DE AUTOEVALUACION