



**Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI)**

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

**Preparado por el Comité de Autoevaluación CONANI:**

**José García, Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo**

**Sonia Céspedes, Encargada División Desarrollo Institucional y Calidad**

**Kilvi Acosta, Analista de Proyectos**

**Santo Domingo D.N.  
Junio 2022**

## CONTENIDO

### RESUMEN EJECUTIVO (Breve resumen del proceso realizado)

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 arrojará los resultados esperados.

## I. ASPECTOS GENERALES

### I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### I.1.1. MISIÓN

“Un Estado garante que propicie el pleno disfrute de los derechos de niñas, niños y adolescentes, su participación activa, a través de servicios oportunos y familias y comunidades protectoras”.

#### I.1.2. VISIÓN

“Impulsar y velar por la garantía de los derechos fundamentales de niñas, niños y adolescentes en República Dominicana, mediante la rectoría del Sistema Nacional de Protección de Protección”.

#### I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- **LIDERAZGO:** coordinación del Sistema Nacional de Protección a través de una gestión orientada al logro de los resultados a favor de la niñez y adolescencia.
- **INTEGRIDAD:** actuación con responsabilidad, equidad, confidencialidad, transparencia y honestidad en la gestión de las acciones a favor de la niñez y adolescencia.
- **COMPROMISO:** dedicación de esfuerzos al acompañamiento y monitoreo de las acciones preventivas, de protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes.
- **RESPECTO:** en el trato a las niñas, niños, adolescentes y sus familias.



- **CALIDAD:** eficiencia y eficacia en todas las acciones en favor de las niñas, niños, adolescentes que ofrezca el Sistema Nacional de Protección.

#### **I.1.4 BASE LEGAL**

En la República Dominicana, el marco normativo referente a la infancia y la adolescencia ha venido experimentando en el tiempo cambios significativos, pasando del Decreto del Poder Ejecutivo 426 del 23 de noviembre de 1978, que crea el Consejo Nacional para la Niñez (CONANI).

Una década después, en el año 1989, las Naciones Unidas aprueba la Convención de los Derechos del Niño, la cual constituye uno de los instrumentos de Derechos Humanos de mayor cobertura universal siendo ratificada por el país en el año 1991, y es a partir de esa decisión que la República Dominicana inicia un proceso de actualización de su legislación sobre niñez y adolescencia.

En el año 1994, el Poder Ejecutivo promulga la Ley 14-94, Código para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, conocido popularmente como Código del Menor.

El Poder Ejecutivo promulga la Ley No. 136-03 de fecha 7 de agosto de 2003, la misma derogó la Ley 14-94 del 22 de abril de 1994, y entró en vigencia plena el 17 de octubre de 2004, Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes, que tiene por objeto garantizar a todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en el territorio nacional el ejercicio y el disfrute pleno y efectivo de sus derechos fundamentales. Para tales fines, el Código define y establece la protección integral de estos derechos regulando el papel y la relación del Estado, la sociedad, las familias y los individuos con los sujetos desde su nacimiento hasta cumplir los 18 años de edad (Principio I de la Ley No. 136-03).

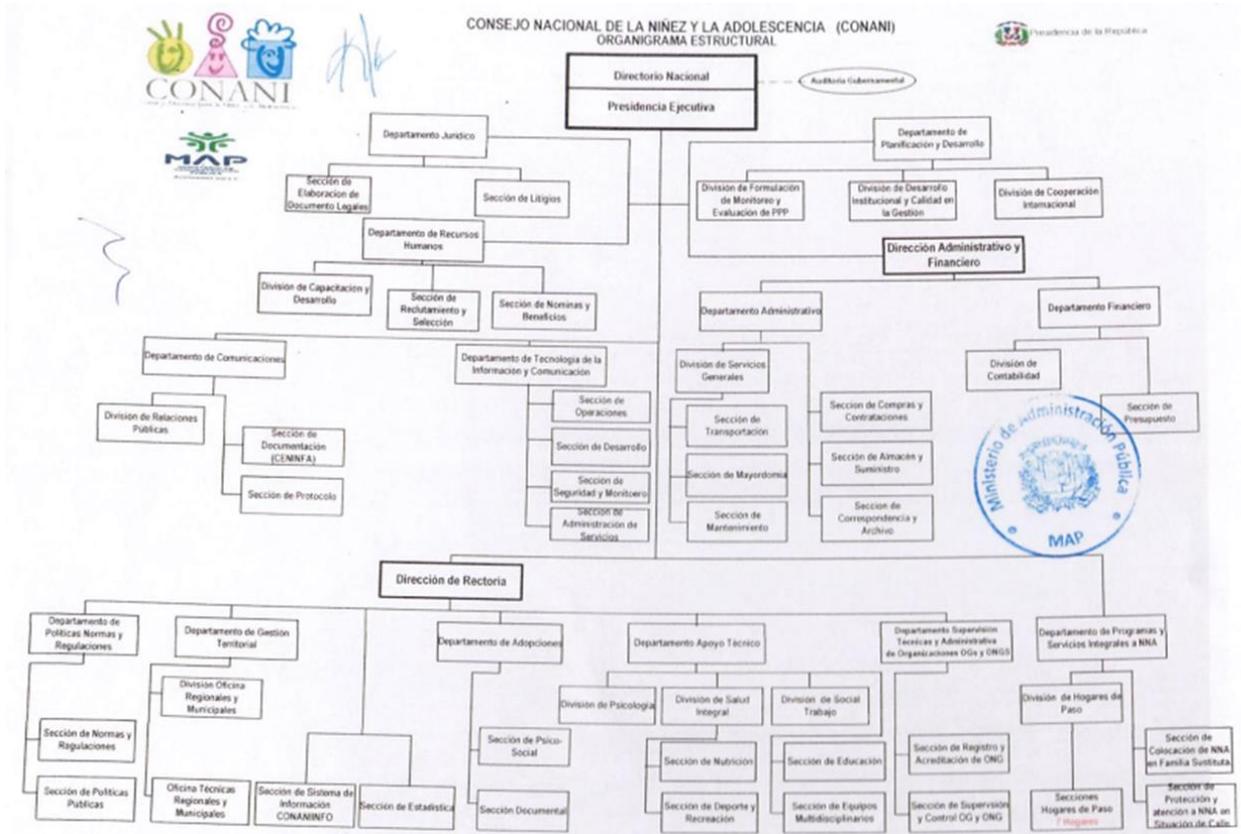
Esta Ley, establece un nuevo marco legal y crea el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia, confiriéndole el estatus de entidad rectora de la niñez y la adolescencia en la República Dominicana y responsabilizándola de todo el proceso de formulación, aprobación, evaluación, coordinación y seguimiento a las políticas públicas en materia de niñez y adolescencia, pasando de la situación irregular abordada en la Ley 14-94 a la situación de garantía de derecho o garantista de derechos de la Ley No. 136-03.

La Constitución de la República establece en el artículo 56. La familia, la sociedad y el Estado, harán primar el interés superior del niño, niña y adolescente; tendrán la obligación de asistirles y protegerles para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos fundamentales, conforme a esta Constitución y las leyes.

En su artículo 147, la Constitución de la República Dominicana, consagra el principio de la calidad en los servicios públicos prestado por el Estado, los cuales están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo.



## I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



## 1.1.6 SERVICIOS

El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), dado su objeto misional, ofrece los siguientes servicios:

SERVICIOS	DESCRIPCION
<b>Capacitación en derechos de niños, niñas y adolescentes</b>	El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), a través de la oficina nacional, así como de las oficinas regionales y municipales, crea espacio que promueven, sensibilizan, educan y difunden los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Niños, niñas y adolescentes, acorde a lo establecido en el Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes a fin de lograr su cumplimiento. Se capacita a organizaciones gubernamentales, instituciones privadas, organizaciones no gubernamentales, entidades comunitarias, estudiantes, tomadores de decisiones y técnicos, sobre temas como: Derechos fundamentales y deberes de los niños, niñas y adolescentes, entre otros.
<b>Inscripción, Registro, Acreditación y Supervisión de ONG's</b>	El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), a través del Departamento de Supervisión Técnica y Administrativa de las OGs y ONGs, es responsable de dar cumplimiento a la inscripción, registro y acreditación de programas y obligaciones de entidades no gubernamentales que ejecutan programas y servicios a favor de la niñez y la adolescencia <sup>1</sup> , así como de supervisar y controlar a las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que desarrollan programas de protección y atención dirigidos a niños, niñas y adolescentes en la República Dominicana <sup>2</sup> .
<b>Atención de casos relacionados con la restitución de derechos</b>	Como parte de las políticas de atención y protección a niños, niñas y adolescentes desarrolladas por el CONANI, a través del Departamento Legal, ofrece atención de modo gratuito a casos relacionados con la restitución de derechos vulnerados de niños, niñas y adolescentes, tales como: denuncias de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes haciendo el referimiento y acompañamiento correspondiente de los casos en las instancias competentes; trámites de declaraciones de abandonos de niños, niñas y adolescentes ante los tribunales competentes, luego de determinar que son adoptables y de filiación desconocida; asistencia a los padres, o responsables de niños, niñas y adolescentes durante la restitución de su derecho a la educación, luego de agotados los pasos ante las entidades correspondientes; trámites de autorización judicial para la declaración de niños, niñas y adolescentes por imposibilidad de los padres o responsables.
<b>Servicios internacionales</b>	El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI) autoridad central ratificada en el 2004 por la Convención de la Haya, a través del departamento Legal ofrece tres (3) tipos de servicios internacionales:

<sup>1</sup> Artículo 456 de la Ley 136-03.

<sup>2</sup> Artículo 459 de la Ley 136-03.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La restitución de niños, niñas y adolescentes en los casos de sustracción o retención ilícita internacional de menores de edad por parte de uno de sus padres, esto implica devolver al niño, niña o adolescente a su país de residencia tras haber sido sacado del mismo de manera ilícita, sin las autorizaciones debidas o falsificando la firma de uno de los padres, o cuando la permanencia del menor de edad en el extranjero se prolonga más allá del plazo autorizado por uno de los padres.</i></li> <li>• <i>El establecimiento de un régimen de visitas internacionales de niños, niñas y adolescentes a favor de uno de sus padres, esto es la instauración y cumplimiento de un calendario en el que el niño, niña o adolescente al cuidado de uno de los padres, visita al otro viajando a un país distinto del de su residencia.</i></li> <li>• <i>El servicio social internacional, para ayudar a resolver los problemas de carácter internacional a los que se enfrentan personas y familias como resultado de su migración voluntaria o forzosa, para temas como la reunificación familiar, la verificación de las condiciones de vida de un niño, niña o adolescente, la realización de evaluaciones sociales a solicitud de tribunales con vista a decidir sobre la autoridad parental o guarda, la facilitación del ejercicio del derecho de visita, la sustracción internacional, el reconocimiento de paternidad, la localización de familiares, el restablecimiento de contactos, los estudios socio-familiares para los casos de adopción, la promoción de aportación de pensiones alimentarias, y la búsqueda de orígenes.</i></li> </ul> <p>El Departamento Legal del CONANI atiende de forma gratuita a todos los solicitantes de estos servicios, sean nacionales o extranjeros, recibe la documentación correspondiente, prepara la solicitud y la remite a la institución que haya sido designada como autoridad central en el país donde se encuentre el niño, niña o adolescente trasladado o retenido.</p>
<b>Servicios de atención residencial (Hogares Paso)</b>	<p><b>de</b> El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), a través de la división de Hogares de Paso brinda servicio de atención residencial modalidad Hogares de Paso, para la acogida provisional a niños, niñas y adolescentes que se encuentran en riesgo personal, familiar o social, por haber roto su vínculo socio afectivo con su familia o que aun manteniendo dicha relación, la misma representa una amenaza temporal para su desarrollo; niños, niñas y adolescentes que por razones de desamparo, violencia física y maltrato emocional requieren de la protección del Estado, para brindarle a los mismos atención integral en lo que se reintegran a su familia de origen o extendida, contribuyendo así al derecho que tienen todos los niños, niñas y adolescentes a un hogar y una familia para su desarrollo y bienestar.</p> <p><b>de</b> Dentro de este servicio se cuenta con una estrategia de intervención profesional a favor de los niños, niñas y adolescentes, que viven con discapacidad severa y en extrema pobreza, que provienen de familias de escasos recursos económicos y principalmente aquellos que son abandonados por sus familiares. Las condiciones especiales que se atienden son las siguientes: retraso psico-motor,</p>



	retraso mental, parálisis cerebral, Síndrome de Down, daño cerebral por kernicterus, síndrome rubeólico, secuela por meningitis, secuela por poliomielitis, autismo, e hidrocefalia.
<b>Adopción</b>	<p>La adopción es una institución jurídica de orden público e interés social que permite crear, mediante sentencia rendida al efecto, un vínculo de filiación voluntaria entre personas que no lo tienen por naturaleza<sup>3</sup>. En la República Dominicana, el proceso de adopción está integrado por el cumplimiento de dos fases: La fase administrativa que está bajo la responsabilidad y tramitación del CONANI y la fase Judicial que se realiza frente a los Tribunales de Niños, Niñas y Adolescentes.</p> <p>En tal sentido, el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), a través del departamento de Adopción, brinda el servicio de la fase administrativa del proceso de filiación por adopción de niños, niñas o adolescentes, huérfanos de padre y madre o cuyos padres sean desconocidos o hayan sido privados de la autoridad parental por sentencia o cuyos padres consientan la adopción y por consiguientes se encuentren bajo la tutela del Estado.</p>
<b>Medidas de protección y restitución de derechos</b>	<p>El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), a través de las Juntas Locales de Protección y Restitución de Derechos, con el apoyo de las oficinas regionales y municipales, ofrecen medidas provisionales y excepcionales de protección y restitución de derechos con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en condiciones de amenaza, vulneración o violación flagrantes de los mismos.</p> <p>Las medidas de protección y restitución de derechos son una modalidad de sentencia alternativa de conflictos sociales, orientadas a la desjudicialización en el ámbito administrativo de casos relacionados con amenaza, vulneración y violación flagrante de los derechos de la niñez y la adolescencia, siempre que las acciones de los actores involucrados no constituyan delitos.</p>
<b>Familias Sustitutas</b>	<p>A través del departamento de Gestión Territorial con el apoyo de las oficinas regionales y municipales se ofrece el servicio de acogida en familias sustitutas de niños, niñas y adolescentes en riesgo personal, familiar o social por encontrarse en condiciones de amenaza, vulneración y/o violación flagrante de sus derechos, que carezcan de padre o madre, o que estos se encuentren afectados en la titularidad de su autoridad paterna o materna o en el ejercicio de la guarda, o que representen una amenaza temporal para su desarrollo, o por incompetencia parental por situaciones límites como trastornos mentales o consumo de sustancias psicoactivas<sup>4</sup>.</p>

<sup>3</sup> La adopción es una figura jurídica, que está dentro de la Ley 136 Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes (Artículo 111) y del Convenio Internacional de la Haya del 1993.

<sup>4</sup> Artículo 476 de la Ley 136-03.



	<p>La colocación de un niño, niña o adolescente en una familia sustituta es una medida de protección para ser impuesta solamente en casos excepcionales, mediante la cual una familia adquiere la obligación de alimentarlo, educarlo y brindarle buen trato, así como asistirlo en el cumplimiento de sus deberes.</p> <p>Se entiende por familia sustituta aquella que no siendo necesariamente de origen acoge por decisión administrativa o judicial a un niño, niña o adolescente, ya sea por carecer de padre o madre o que éstos se encuentren afectados en la titularidad de su autoridad paterna o materna o en el ejercicio de la guarda o que sus derechos estén siendo vulnerados. La familia sustituta es seleccionada por la Junta Local de acuerdo con la recomendación de la oficina local correspondiente, sea de oficio o a solicitud de parte interesada, y homologada por el Tribunal de Niños, Niñas y Adolescentes.</p>
<p><b>Equipos Multidisciplinarios del Subsistema Judicial</b></p>	<p>A través de las Unidades Multidisciplinarios de Atención Integral (Equipos Multidisciplinario del Subsistema Judicial) se realizan, ordenados por los Tribunales de Niños, Niñas y Adolescentes, estudios psicológicos y socio-familiar de la persona adolescente objeto de investigación, que tienen un valor equivalente al de un dictamen pericial, y es valorado conforme a las reglas de la sana crítica, con el propósito de determinar las posibles causas explicativas de la conducta del adolescente, a fin de imponer, en los casos que corresponda, la medida más adecuada<sup>5</sup>.</p>

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

En coherencia a los lineamientos establecidos en el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública por su órgano rector, el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), como ente descentralizado con personería jurídica y patrimonio propio, formula el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, el cual busca que las niñas, los niños y los adolescentes en República Dominicana disfruten plenamente sus derechos, a través de servicios oportunos y familias y comunidades protectoras, con su participación activa en un Estado garante de sus derechos.

Este documento, es un instrumento que contempla la Ley de Planificación e Inversión Pública No.498-06, que orienta y facilita el ejercicio de planificación para una gestión por resultados, con una visión de mediano plazo y altamente participativa.

A través de las iniciativas estratégicas establecidas en este Plan Estratégico Institucional se busca generar un acercamiento más estrecho entre los órganos del Sistema Nacional de Protección, que permita la materialización de una política de atención integral sostenible.

Su formulación, y proceso de validación fueron guiados con una metodología que aseguró la activa participación de las instituciones que integran el Sistema Nacional de Protección (SNP),

<sup>5</sup> Artículos 266, 267 y 268 de la Ley 136-03.



la integración de aportes de los organismos de cooperación internacional relacionados al tema de niñez y adolescencia; De igual modo, la formulación del presente PEI contó con la participación de una representación de niños, niñas y adolescentes, a través de grupos focales, organizados por grupos etarios.

Organizado en tres (3) ejes estratégicos, este plan está alineado a los compromisos y planes nacionales, en el ámbito global, como son la Estrategia Nacional de Desarrollo, Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan de Gobierno y a las Políticas Priorizadas en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021-2024.

Su primer eje se orienta a la fortaleza del CONANI como órgano rector del Sistema Nacional de Protección, abordando en el segundo y tercer eje estratégico la promoción, garantía y protección de los derechos de la niñez y la adolescencia.

### **Eje Estratégico 1: Fortalecer las Capacidades Institucionales y Rectoras del CONANI**

#### **Objetivos Estratégicos:**

- I.1 Fortalecer la estructura organizacional y funcional del CONANI.
- I.2 Coordinar con los órganos del Sistema Nacional de Protección a nivel nacional y local.
- I.3 Desarrollar el Sistema Integrado de Información sobre la Niñez y la Adolescencia.
- I.4 Impulsar en forma progresiva la inversión en niñez y adolescencia.

### **Eje Estratégico 2: Promover los Derechos de la Niñez y la Adolescencia**

#### **Objetivos Estratégicos:**

- 2.1 Promover la legislación vigente en materia de derechos y garantías y el estado situacional de la niñez y la adolescencia en el territorio nacional.
- 2.2 Impulsar espacios, mecanismos e iniciativas innovadoras de participación de las niñas, niños y adolescentes y demás actores que componen el Sistema Nacional de Protección.

### **Eje Estratégico 3: Garantizar y Proteger los Derechos de la Niñez y la Adolescencia**

#### **Objetivos Estratégicos:**

- 3.1 Propiciar el desarrollo de nuevos programas y servicios, la ampliación del acceso y mejora de la cobertura de los existentes en materia de protección de los niños, niñas y adolescentes en todo el territorio nacional.
- 3.2 Restituir los derechos de los niños, niñas y adolescentes ante amenazas o vulneraciones.



## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

#### 2.1.1 LIDERAZGO

- 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 2021-2024, en el cual participaron activamente: representantes de los niños, niñas y adolescentes, a través de grupos focales, organizados por grupos etarios. La sociedad civil, representantes de las iglesias católica y evangélica, gremios, representantes de la justicia, coalición de ONG y servidores públicos, ajustados a las necesidades y expectativas de los grupos de interés y al marco legal en los diferentes niveles jerárquicos y del nivel nacional y local. Su formulación, y proceso de validación fueron guiados con una metodología que aseguró la activa participación de las instituciones que integran el Sistema Nacional de Protección (SNP), la integración de aportes de los organismos de cooperación internacional relacionados al tema de niñez y adolescencia Organizado en tres (3) ejes estratégicos, el marco institucional está alineado a los compromisos y planes nacionales, en el ámbito global, como son la Estrategia Nacional de Desarrollo, Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan de Gobierno y a las Políticas Priorizadas en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021-2024.
- Tenemos establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores de la organización y los principios constitucionales.
- La misión, visión y los valores fueron desarrollados en el marco de Plan Estratégico Institucional, donde se consideraron los Objetivos de Desarrollo Sostenibles 2030 (ODS), las siete (7) políticas transversales de la END 2030 (Ley I-12), que establecen que estas políticas transversales deben ser incorporadas en los planes, programas, proyectos y políticas públicas, de acuerdo al ámbito de actuación.
- Para asegurar 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 lo divulgamos a través de los documentos oficiales de la institución, en reuniones de trabajo, socializamos la misión, visión, valores y objetivos estratégicos en reunión del Directorio Nacional, también los tenemos colgado en la página web institucional, entre otros.
- 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.
- El CONANI responde a los requerimientos de La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), que es el órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto.



## **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 estructura organizativa, la tecnología y el sistema de entrega del servicio son periódicamente revisados y actualizados a partir de la planificación.
- 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, monitorea y evalúa de forma trimestral y anualmente los indicadores de producto, procesos y resultados.
- La institución identifica y fija las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. Nos encontramos en el proceso de revisión y reestructuración de la estructura organizacional para que responda a la nueva versión del PEI, a los lineamientos del nuevo gobierno, a los compromisos de los ODS, en los que CONANI aporta, entre otros.
- 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, de igual manera la estructura organizacional es revisada periódicamente para responder a los cambios identificados en la planificación. Anualmente se elabora un Plan de Mejora y Priorización en el que se van tomando las acciones correctivas y preventivas de lugar.
- En la institución aseguramos una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés a través de las redes sociales, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, pagina web institucional, entre otros. En cuanto a lo interno de la organización la comunicación la aseguramos por medio de correos internos masivos, comunicaciones, memorándum, murales informativos, page, entre otros.
- Contamos con el Manual de Políticas y Procedimientos donde está establecida la forma de comunicación interna y externa.

## **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 Integridad 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 les informa y consulta a los empleados sobre asuntos claves relacionados con la institución a través de múltiples y diferentes vías.



Periódicamente el área de Comunicaciones y Relaciones Públicas, envía a los encargados de la institución las noticias relacionadas a niños, niñas y adolescentes y la participación del CONANI en los diferentes medios.

- 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.
- La institución reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.

#### **Sub-criterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

- CONANI, 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. En tal sentido, en su POA 2021-2022, se identificaron y analizaron las necesidades de los grupos de interés.
- Los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la institución están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas, ya que el Plan Operativo Anual (POA 2022) es elaborado tomando en consideración y alineando el mismo con el Plan Estratégico Institucional, el Plan Plurianual del Sector Público, la Estrategia Nacional de Desarrollo, así como los Proyectos de Inversión Pública y el presupuesto.
- 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 institución a través del Departamento de Comunicaciones, promueve la participación de CONANI en el ejercicio de los derechos de niñez y adolescencia por medio de un conjunto de iniciativas y estrategias orientadas al posicionamiento institucional y la visibilidad en medios de comunicación coadyuvando a una gestión pública eficaz y visible.

### **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

#### **Sub-criterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

- El CONANI a través del desarrollo del PEI, de los planes Operativos anuales identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno, político, económico, legislativo, tecnológico y ecológico, entre otros.
- Las informaciones sobre los grupos de interés, sus necesidades, expectativas y satisfacción son recopiladas, analizadas y revisadas de forma sistemática a través de diagnósticos para elaborar el Plan Estratégico, Plan Operativo Anual (POA), Plan Anual de Compras y



Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios. También realizamos encuestas de satisfacción a nivel interno y externo, entre otros.

- 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; Estadísticas, Sistema de Información, por el Departamento Legal; Políticas, Normas y Regulaciones; siempre relacionadas con la problemática que afecta a los NNA.
- 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-2013-20. La mayoría de las áreas anualmente elaboran su propio DAFO y el área de Calidad le da seguimiento a la implementación de las acciones con un Plan de Mejora.

### **Sub-criterio 2.2. Elaborar 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 la formulación del POA 2022 fueron involucrados los grupos de interés tanto de manera presencial, virtual o electrónica para conocer sus opiniones y considerarla en los diferentes planes.
- La institución integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización a través del proceso de diseño y formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2022 del CONANI), donde fueron consideradas las 7 políticas transversales de la END 2030 (Ley I-12), dentro de las cuales se encuentran los Derechos Humanos, Enfoque de Género y Sostenibilidad Ambiental.
- 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.

### **Sub-criterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

- 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-2021-2024. Así como también de la disponibilidad de recursos, la capacidad instalada, metas presidenciales y de la demanda identificada.
- 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, los cuales a su vez serán los insumos para la determinación del cálculo de los indicadores, derivados de las variables identificadas para cada actividad. El mismo es evaluado cada tres meses.



- Para comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas dentro de la organización, nuestra institución cuenta con diferentes estrategias de comunicación interna y externa: a través del correo institucional, publicaciones en la página web institucional, redes sociales, los murales, campañas publicitarias, charlas talleres, marchas, memoria de gestión, entre otros.

#### **Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

- La institución identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones, con la actualización de los diferentes manuales de la institución adaptado al cambio y a los nuevos tiempos.
- En la institución construimos una cultura impulsada por la innovación y creamos espacios para el desarrollo entre organizaciones. El CONANI y la universidad UNIBE firmaron un acuerdo de colaboración interinstitucional con el fin de ejecutar mayores esfuerzos para beneficios de niños, niñas y adolescentes. Tenemos un acuerdo de cooperación interinstitucional con el Ministerio de trabajo, con el Instituto Nacional de Migración (INM RD), para el apoyo técnico en la elaboración de estudios e investigaciones referentes a la protección de niños, niñas y adolescentes migrantes bajo cualquier contexto de movilidad, así como la promoción de sus derechos.
- Contamos con diferentes canales de comunicación internos (correos masivos, murales informativos ubicados en diferentes lugares de la institución, Pág. Web institucional, comunicaciones expuestas en los murales, memorándum, avisos, resoluciones, entre otros), y externos (Pagina web institucional, redes sociales, canales televisivos y radiales, entre otros), donde socializamos las políticas y los resultados a todos los grupos de interés.

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

**Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.**

#### **Sub-criterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

- 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 Cargos.
- En la institución existen políticas de promoción, ascensos, traslados y licencias que son inclusivas, independientemente del género con o sin discapacidad. Contamos con un plan de capacitación anual para los diferentes grupos ocupacionales.



- 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.
- Se asegura que las capacidades del personal contratado estén acordes a las tareas descritas en el Manual de Cargos y Funciones alineado a la misión, visión y valores de la organización, las mismas son equitativas con las responsabilidades de cada puesto.
- La institución realiza los procesos de selección apegada a los principios fundamentales estipulados en la Ley 41-08 de Función Pública.
- Todos los años la institución realiza el proceso de Evaluación de Desempeño basada en Resultados, Competencias y el Régimen Ético y Disciplinario asesorando a los encargados y colaboradores en la elaboración de los Acuerdos de Desempeños para ser remitidos al MAP.
- En la institución contamos con una unidad de género que se encarga de crear, fomentar y ejecutar acciones encaminadas a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, que propicien la no discriminación y equidad entre los géneros, la toma de decisiones, así como acciones afirmativas que garantizan el pleno ejercicio de los derechos entre mujeres y hombres.

### **Sub-criterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

- La institución desarrolla y remite al MAP, todos los años su plan de Recursos Humanos basado en las necesidades, competencias actuales y futuras identificadas.
- Con el objetivo de cubrir plazas o cargos de carreras vacantes y fortalecer el registro de elegibles para diferentes puestos, el área de Reclutamiento y Selección de Personal durante este período llevó a cabo un proceso de concurso público, a los fines de cubrir posiciones tanto por sustitución como por creación.
- 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 promueve la movilidad interna y externa, ya que cuando existen cargos vacantes o creaciones, la primera opción son los empleados internos, quienes por lo méritos acumulados se promueven y mediante los concursos internos.
- 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.

### **Sub-criterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar 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 y con los diferentes grupos ocupacionales donde son propiciados los mecanismos de diálogos abiertos.
- En la institución involucramos a todos los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, diseños de procesos y en la implementación de actividades de mejoras e innovación a través de reuniones, comités de trabajo, consultas grupales, reuniones de equipos de trabajo, encuestas de clima laboral, entre otros.
- Todos los años en la institución es aplicada una encuesta de Clima Organizacional para conocer el grado de satisfacción de los empleados de la institución, y es difundida en la institución a través de correos masivos a todos los servidores de la institución.
- La institución cuenta con una sección de salud y nutrición que periódicamente realiza operativos de salud, charlas preventivas y de orientación, jornada de vacunación y asistencia médica personal.

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

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

##### **Sub-criterio 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 donde se pueden identificar: universidades, ASFL, instituciones gubernamentales que desarrollan programas a favor de la niñez y la adolescencia, también organismos de cooperación internacional como UNICEF, entre otros.
- En la institución desarrollamos y gestionamos acuerdos de cooperación con entidades nacionales e internacionales, envío de correspondencias, visitas e intercambios, entre otros.
- 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 a través de los planes de trabajo conjuntos establecidos para el período acordado.
- 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.
- 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 y se selecciona mejor calidad/precio.

##### **Sub-criterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

- En la institución tenemos documentada la política de comunicación interna y externa.
- La institución ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante la línea vida en coordinación con las fiscalías de niños, niñas y adolescentes, a través del



311, línea 700 de atención a los usuarios, encuestas de satisfacción ciudadana, además de los buzones de sugerencias colocados en la oficina nacional, en las oficinas regionales y municipales, realizamos evaluaciones a los Hogares de Paso.

- Se desarrolla una gestión eficaz a través de la Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024, donde se les explica a los usuarios/clientes los servicios disponibles y requerimientos para adquirirlos. En esta se tienen establecidos los atributos e indicadores de calidad.

### **Sub-criterio 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.

### **Sub-criterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

- La institución cuenta con LiteSYT, que es un sistema de información Administrativo, Financiero y de Gestión Humana. También cuenta con Viáticos, que es el sistema de gestión de dietas y viáticos que utilizan las áreas para reportar sus traslados. Contamos con el CFS, que es el sistema de gestión de datos de Niños, Niñas y Adolescentes institucionalizados.
- 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.
- Tenemos acuerdos institucionales con instituciones que ofrecen formación a los colaboradores de la función pública. En este ámbito aprovechamos las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.
- En la institución tenemos establecidas redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.
- Se controla constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Está alineada con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés, a través del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.



- 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.

#### **Sub-criterio 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.
- Se han desarrollado actividades de fortalecimiento de uso de las TIC mediante la introducción de nuevas herramientas digitales de trabajo, entre las cuales destacamos el fortalecimiento y universalidad del uso del sistema de gestión administrativo y financiero LiteSyT y mientras, se sigue desarrollando aplicaciones orientado a la gestión de niños, niñas y adolescentes que están bajo la protección del estado, se están completando la implementación de otros sistemas desarrollados o adquiridos para agilizar las operaciones institucionales.
- Para fortalecer la eficiencia operativa en áreas claves de la institución, se le dio continuidad a la automatización del proceso basado en los estándares ITIL y se implementó el servicio de Mesa de Ayuda.
- La puntuación alcanzada durante el año 2021 en lo referente al índice ITICge, asciende a 74.96% obteniendo los mejores resultados en la categoría Implementación e-Gob. con altos estándares y mejores prácticas en materia de tecnología, certificaciones obtenidas con la innovaciones e implementaciones con el capital humano simplificación de trámites y mejora de los procesos.
- Reforzamos la seguridad cibernética para la protección de los sistemas y de las aplicaciones informáticas con la introducción de una nueva solución de Firewall permitiendo una administración y monitoreo más eficaz en la seguridad de la información y control de acceso a los empleados.
- Impulsamos la utilización del canal digital como mecanismo habitual de comunicación y la creación de procedimiento para el descarte de cartuchos.
- 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.
- La institución cuenta con oficinas instaladas en cubículos individuales, así como oficinas particulares cerradas, todas bien equipadas con su PC individuales, existencia de fotocopiadoras e impresoras para los diferentes departamentos. Además, contamos con un comedor convenientemente ubicado para el acceso de los servidores donde le he suministrado el almuerzo sin costo adicional.



- En la institución, como apoyo a la lucha para mitigar el Covid-19 nos unimos para inocular a la población, actividad realizada en el Centro de Convenciones. También fueron realizadas pruebas de Covid-19 en el área de parqueo de la Oficina Nacional.
- 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, dándole el mantenimiento preventivo requerido de acuerdo a lo establecido por los concesionarios de los mismos, además contratamos una compañía para el mantenimiento de los vehículos 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.

## **CRITERIO 5: PROCESOS.**

### **Sub-criterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

- 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.
- En la institución se ha diseñado un sistema para gestionar los procesos a través de un levantamiento de procedimientos, aprovechamos las oportunidades de digitalización con programas que facilitan todo el proceso como Visio, ente otros. Manejamos los datos por medio de encuestas de satisfacción ciudadana, clima organizacional y de satisfacción de clientes internos.
- Todos los años en la institución son analizados y evaluados los procesos, lo cual queda plasmado en el Manual de Políticas y Procedimientos, el mismo está siendo actualizado a la fecha. La institución cuenta con el Plan Estratégico 2021-2024, Plan Operativo Anual 2022, 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.
- En la institución están identificados los propietarios de los procesos y tienen sus responsabilidades asignadas.
- 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. Existen procesos operativos que no están contenidos en la Ley No. 136-03, pero la institución los ha asumido para poder dar respuesta de garantía de derecho a la niñez y la adolescencia, como en



el caso de los Hogares de Paso (se ha desarrollado un sistema de gestión de la información para agilizar los procesos).

- La institución impulsa la innovación a nivel nacional, con participaciones en talleres, charlas y conferencias, realizadas por otras instituciones y expositores de otros países sobre los avances obtenidos sobre la niñez y la adolescencia y otros temas referentes a sus países.
- 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, acuerdos de desempeño por resultados, régimen ético y disciplinario, control interno e igualmente la Carta Compromiso al Ciudadano, para implementación de proceso de mejora aplicable a la institución y la evaluación realizada por la Contraloría General de la República.
- En la institución tenemos levantados los procesos de respaldo y recuperación de información con los criterios establecidos para la realización de copias de respaldo de la información procesada en los sistemas que soportan las operaciones del CONANI.

### **Sub-criterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

- Los ciudadanos/ clientes y otros grupos de interés de la institución son involucrados en el diseño, entrega, desarrollo y mejora de los servicios a través de la recepción de quejas y sugerencias por las vías establecidas en la institución, también todos los años aplicamos una encuesta de satisfacción ciudadana para conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos/ clientes, tenemos foros de consultas en las redes sociales, además tenemos establecidos estándares de calidad en la Carta Compromiso al Ciudadano.
- La institución utiliza métodos innovadores como encuestas de satisfacción ciudadana, buzones de quejas y sugerencias, redes sociales, participación ciudadana, entre otros, que nos proporciona informaciones para desarrollar servicios orientados a los ciudadanos/clientes y a la demanda.
- En la institución nos regimos por la Ley No. 136-03 y en el Principio IV de igualdad y no discriminación cita: Las disposiciones de este código se aplican por igual a todos los niños, niñas y adolescentes, sin discriminación alguna fundada en motivos de raza, color, sexo, edad, idiomas, pensamiento, conciencia, religión, creencias, cultura, opinión política, o de otra índole, posición económica, origen social, étnico o nacional, discapacidad, enfermedad, nacimiento, en situación de riesgo o cualquier otra condición del niño, de la niña o adolescentes, de sus padres, representantes o responsables o sus familiares.
- Se cuenta con diferentes documentos informativos, claros y sencillos para los ciudadanos/clientes, en los que se les 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).



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

- Coordinamos y homologamos con el Ministerio de Administración Pública (MAP), los procesos relacionados con actividades desarrolladas en la institución; con todas las instituciones del Sistema Nacional de protección de NNA, e igualmente con instituciones como la Coalición de ONGS por la infancia, Mesa consultiva de primera infancia, ASFL nacionales e internacionales, participación en talleres y seminarios impartidos por expositores de otros países, donde ponen de manifiesto cómo evoluciona en asunto de niñez y adolescencia.
- 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.
- En la institución están establecidos los estándares que facilitan el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega a través de la sección de estadísticas institucional y con relación a los socios.

## **CRITERIOS DE RESULTADOS**

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

#### **I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

- En la institución aplicamos una encuesta de satisfacción al ciudadano una vez al año, la cual arrojó como resultado que para el 2019 el 90.19% de los encuestados manifestó sentirse muy satisfecho con relación a la imagen global de la institución, para el 2020 el grado de satisfacción fue de un 75% y para el 2021 fue de 90.3%.
- En las encuestas realizadas por la institución para el periodo 2019-2021, los resultados fueron los siguientes: en el año 2019 el 94% de los usuarios expresó sentirse satisfechos con la información que le proporcionaron fue clara y comprensible, para el 2020 el grado de satisfacción fue de 71% y para el 2021 fue de 85% para este mismo componente; para el año 2019 el 95.26% de los usuarios dijo sentirse satisfecho con el trato que le ha brindado el personal de la institución, para el 2020 el grado de satisfacción fue de 70.83% y para el 2021 fue de 89%; con relación a la atención personalizada que le dieron, en el 2019 la satisfacción fue de 92%, en el 2020 de 63% y para el 2021 fue de 83%. Con relación a la información que le fue proporcionada fue clara y comprensible para el 2019 el 94% se sintió satisfecho, en el 2020 el 71% y para el 2021 fue de 85%. Para el 2019 el 92.24 de los usuarios se sintió satisfecho con relación a la disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio, para el 2020 el grado de satisfacción fue de un 62.50% y el para el 2021 fue de 82%.



- En la institución se realiza cada año, la encuesta de satisfacción ciudadana, a través de las cuales conocemos la opinión de 556 ciudadanos/ clientes.
- Según las encuestas realizadas por la institución, el grado de satisfacción para la seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente fue para: el 2019 de un 92%, en el 2020 es de un 83% y en el 2021 de un 82%. Con relación a la confianza que le transmite el personal que lo atendió, la satisfacción para el 2019 fue de 94.53, en el 2020 75% y en el 2021 87%.

## **2. Resultados de la percepción de los servicios y productos**

- El nivel de confianza hacia a organización y sus productos/servicios, según las encuestas ciudadanas aplicadas fue para el 2019 de 93%, en el 2020 67% y para el 2021 de un 78%.
- En las encuestas de satisfacción realizadas por la institución arrojó como resultados que el grado de satisfacción de los ciudadanos/ clientes con relación a si las instalaciones de la institución son fácilmente localizables para el 2019 son de 75% y para el 2020 fueron de 63%. En el 2021 el 78% de los encuestados se sintió satisfechos con el acceso a los contactos de la institución (correo electrónico y teléfono son fácilmente localizables). Con respecto al horario de atención al público, el grado de satisfacción para el 2019 fue de 95%, para el 2020 71%, y para el 2021 de 85%.
- De acuerdo a la última evaluación realizada a la Carta Compromiso al Ciudadano correspondiente al año en curso, los resultados fueron los siguientes: el servicio Certificación de Idoneidad con un estándar de calidad puntualidad, con un cumplimiento de un 99% para el periodo evaluado. Para el servicio Registro de OG y ASFL con un estándar de puntualidad, el cumplimiento fue de 100% para el periodo evaluado. El servicio Atención Residencial en los Hogares de paso, con un estándar de calidad de la atención integral recibida por los niños, niñas y adolescentes en los hogares, el cumplimiento fue de un promedio general de un 86%. En cuanto al servicio Capacitación sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes con dos estándares de calidad: puntualidad para un cumplimiento de 100% y la competencia siendo el grado de cumplimiento de un 98%.
- En el 2021 fueron colocados niñas, niños y adolescentes en una familia permanente, según Hombre y 82 Mujeres, en cuanto a la modalidad internacional fueron colocados 28 de los cuales 14 eran mujer y 14 hombres. Niños, niñas y adolescentes colocados en una familia permanente, según tipo por sexo, de los cuales 25 hombres y 25 mujeres fue por filiación desconocida, mientras que 66 mujeres y 24 hombres fueron por convivencia previa y 5 mujeres y 4 hombres, hijos de conyugues. Fueron certificados 600 técnicos pertenecientes a Asociaciones sin fines de Lucro (ASFL), y Organizaciones Gubernamentales que desarrollan programas a favor de los niños, niñas y adolescentes. De estos profesionales 448 eran mujeres y 152 hombres.
- Según nuestros usuarios/clientes, para el 2019 el 92% se sintió satisfechos con la agilidad de la organización, para el 2020 la satisfacción fue de 62% y en el 2021 fue de 82%.

### **6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**



- Según las encuestas realizadas en la institución, para el año 2019, el 93.45% de los usuarios se sintió satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron, mientras que para el 2020 el grado de satisfacción fue de un 83.33% y para el 2021 fue de un 80%.
- Para periodo 2021-2022 por medio del buzón de quejas y sugerencias recibimos 9 sugerencias, a través del correo electrónico 9 quejas y/o sugerencias, por la línea 311 recibimos 1 queja. Para el periodo evaluado no ha sido emitida una medida de subsanación.
- No han sido evidenciados incumplimientos en las evaluaciones de la Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022 con relación a los compromisos y estándares de calidad publicados en el documento.
- Según los resultados de las evaluaciones de la Carta Compromiso al Ciudadano, el cumplimiento a los estándares de los servicios publicados son los siguientes: para el año 2018-2020 fue de un 100, 2021 fue de un 93 y en el 2022 fue de 96.

## **6.2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.**

- La institución cuenta con un número determinado de canales de información con eficiencia, de las cuales 8 formas de comunicación, están comprometidas en la CCC-CONANI, como son: correos electrónicos, vía telefónica, presencial, la OAI, redes sociales, página web, buzón de quejas y sugerencias, Línea GOB \*462. La eficiencia de los canales de información es medida a través de las evaluaciones a la Carta Compromiso al Ciudadano y encuestas de satisfacción. Según los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana, para el 2019 el 2.17% de los usuarios utiliza como medio preferido para contactar con la institución el teléfono y el 97.07% prefiere contactar la institución en persona. Para el 2020, el 33% de los usuarios prefirió contactar con la institución vía telefónica, el 21% en persona y el 17% por internet. Para el 2021 el 67% de los usuarios eligió como medio preferido para contactar con la institución en persona, el 21% por teléfono y el 12% por internet. En las encuestas la valoración de los ciudadanos clientes fue: para el 2019 el 93.24% se sintió satisfecho con la página web de la institución, para el 2020 la satisfacción fue de un 54.17% y para el 2021 fue de un 63%. En cuanto a los resultados de la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano CONANI 2022, la permanencia y el manejo en las formas de comunicación ciudadana fue valorado como un punto fuerte en la institución.
- Los objetivos de rendimiento y resultados de la institución están disponibles a través de los diferentes indicadores que son alimentados por la gestión de la institución como son: SISMAP con una puntuación de 75.82, Metas Presidenciales con un 100%, Gestión Presupuestaria con 35%, ITIGE con 74.96%, NOBACI 19.53%, Ley 200-04 89.5%, Contrataciones Públicas 94.61%, entre otros.

## **3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.**



- Con la Finalidad de impulsar y coordinar acciones internas e interinstitucionales para promover la justicia social de los niños, niñas y adolescentes garantizando, así su protección y restitución de derechos hemos participado de manera activa en más de 170 reuniones de coordinación en diferentes mesas de trabajo.
- En la institución se cuenta con un Buzón de Quejas y Sugerencias, donde son recibidas las quejas de los ciudadanos/clientes, las cuales son tramitadas a la mayor brevedad posible a las áreas correspondientes para su resolución. Para el periodo 2021-2022 hemos recibido 18 quejas y sugerencias con igual número de tramitación a las áreas correspondiente para su pronta resolución.

#### **4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.**

- En el año 2021 fueron atendidas 122 solicitudes de información a través de la Oficina de Libre Acceso a la información, las cuales se respondieron dentro del plazo que contempla la Ley No. 200-04 y el reglamento de aplicación No. 130-05. En cuanto a la publicidad de información, la cantidad de visitas realizadas por los ciudadanos clientes al Sub-Portal Transparencia, fue de 267,180 visitas.
- En la institución le damos cumplimiento a los que establece el artículo 5 de la Ley No. 200-04, a continuación, las puntuaciones alcanzadas para el Sub-Portal Transparencia en el periodo enero 2021- marzo 2022: enero 99%, febrero 99%, marzo 99%, abril 94%, mayo 97%, junio 99%, julio 97%, agosto 90%, septiembre 90.75, octubre 87.75, noviembre 88.25%, diciembre 87.25%, para el 2022 enero 96%, febrero 96.5% y marzo 89.5%.

### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

#### **Sub-criterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

- Se han realizado mediciones, que permiten determinar el grado de la satisfacción de los ciudadanos/clientes, otros grupos de intereses y de la sociedad en relación a la imagen y el resultado global de la institución. Según la encuesta de satisfacción ciudadana en el 2019 el 90.32% expresó sentirse satisfecho con la imagen global de la institución, para el 2020 el 75% y para el 2021 93.3% de los encuestados. Según los resultados de la encuesta de clima laboral, el 96.97% de los colaboradores presenta una valoración positiva con relación a conocer el impacto del trabajo de la institución.
- El 94.69% de los colaboradores encuestados conoce que la institución cuenta con un código de ética y de conducta actualizados. El 95.45% de los colaboradores considera que en su área se actúa conforme a los valores que fomenta la institución.
- El 90.53% de los colaboradores considera que sus supervisores están abiertos para recibir sugerencias y comentarios. Mientras que el 86.37% de los



colaboradores se siente satisfecho en cuanto a su supervisor le proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de metas.

- De acuerdo a resultados arrojados por encuesta realizada en la institución el 87.12% de los colaboradores considera que en la institución se implementan propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo. El 87.88% de los colaboradores valora positivamente que la estructura de su área está alineada para el cumplimiento de sus objetivos.

## **2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

- 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%. El 83.34% considera que su supervisor es congruente en lo que dice y lo que hace. Con respecto a si los supervisores de la institución distribuyen el trabajo de acuerdo a las capacidades o competencias, el 84.47% tiene una percepción positiva. El 73.49% de los colaboradores considera que cuenta con el material necesario para el desempeño de sus funciones. La alta dirección (Presidencia Ejecutiva, la Dirección de Rectoría y Dirección Financiera) y los directivos medios (encargados de departamentos, divisiones y secciones), ejecutan las líneas de acción a seguir en la institución, así como los objetivos institucionales plasmados a través del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, evidenciado esto, en los resultados obtenidos en sus evaluaciones.
- Según el informe de encuesta Clima Laboral, el 86.74% de los colaboradores valoran positivamente la capacitación que reciben está relacionada con su desarrollo profesional. En cuanto a si en la institución el programa de capacitación está alineado a sus funciones, presenta una valoración positiva de un 81.82%. el 89.77% de los colaboradores valora positivamente que su supervisor le permite cumplir con la capacitación que ha programado, el 90.53% de los colaboradores considera que aplica la capacitación que recibe para mejorar su desempeño en su trabajo. El 79.93% de los colaboradores considera positivamente que en la institución se promueve la cultura de la profesionalización.
- 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; el 72.35% conocen la existencia de los comités que captan nuevas sugerencias para mejorar; el 87.50% dijo impulsar cambios innovadores en sus respectivas áreas para mejorar la forma de trabajo; y el 87.50% considera que su supervisor lo alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo.



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

- 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; el 93.18% siente que su supervisor lo trata con respeto, cordialidad y confianza; el 85.77% considera que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional; y en general el 94.32% se siente feliz haciendo su trabajo. La institución garantiza el ambiente de trabajo mediante la coordinación y convocatoria de reuniones del comité de integridad para tratar temas relacionados con las relaciones laborales, manejo de conflictos, entre otros.
- 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; mientras que el 73.86% expresó que participa en la elaboración e implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de la institución.
- En la institución realizamos una Campaña de difusión sobre la "Jornada de Vacunación" contra el COVID-19, la cual tuvo un impacto positivo, para el periodo 2020-2021: Se tomaron un total de 532 pruebas de COVID-19, tanto a empleados de la institución como a ciudadanos que se presentaron a tomarse la prueba. Se realizaron jornadas de vacunación contra el COVID-19 donde se colocaron un total de 976 vacunas, 521 correspondientes a primera dosis y 455 a segunda dosis.
- De acuerdo a resultados arrojados por encuesta realizada en la institución el 87.12% de los colaboradores considera que en la institución se implementan propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo. El 87.88% de los colaboradores valora positivamente que la estructura de su área está alineada para el cumplimiento de sus objetivos.

### **2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

- 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%. El 83.34% considera que su supervisor es congruente en lo que dice y lo que hace. Con respecto a si los supervisores de la institución distribuyen el trabajo de acuerdo a las capacidades o competencias, el 84.47% tiene una percepción positiva. El 73.49% de los colaboradores considera que cuenta con el material necesario para el desempeño de sus funciones.
- 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 94.70% expresó que conoce la normativa aplicada en su trabajo (procedimiento y procesos), y el 85.23% de los encuestados considera que los procedimientos de la institución están actualizados.

- De acuerdo al informe de encuesta Clima Laboral, el 90.91% de los colaboradores valora positivamente que en la institución se comunican entre las diferentes áreas. Mientras que el 89.02% de los colaboradores utilizan de forma eficiente los medios de comunicación interna.

## **I. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

- 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; el 93.18% siente que su supervisor lo trata con respeto, cordialidad y confianza; el 85.77% considera que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional; y en general el 94.32% se siente feliz haciendo su trabajo. La institución garantiza el ambiente de trabajo mediante la coordinación y convocatoria de reuniones del comité de integridad para tratar temas relacionados con las relaciones laborales, manejo de conflictos, entre otros. Existe la transversalidad entre departamentos, ya que tenemos áreas que son transversales a toda la institución como son: Depto. Planificación y Desarrollo, Apoyo Técnico, RR HH, TIC, entre otros.
- Según los resultados de la encuesta de clima laboral el 81.44% de los colaboradores considera que en la institución la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo a las normativas, y el 56.44% percibe que en la institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres. El 56.44 de los colaboradores considera que en la institución existen instalaciones para personas con discapacidad.
- El 85.23% de los encuestados sienten que existen condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo; el 90.15% dice que en su área concilian con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo, el 93.18% dice que su supervisor lo trata con respeto, cordialidad y confianza, mientras que el 94.32% se siente feliz haciendo su trabajo, y el 90.53% percibe que en la institución se les da respuesta oportuna a las observaciones referentes a limpieza y seguridad. Los espacios de trabajo están distribuidos por cubículos apropiados y acogedores, ventilados, con buena iluminación y el mobiliario de oficina necesario.

## **2. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

- Los resultados sobre el plan de carrera sistemático en la institución fue que el 69.32% de los encuestados considera que se promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera. En cuanto al desarrollo de competencias



el 86.74% de los encuestados dijo recibir capacitación relacionada con su desarrollo profesional, el 81.82% percibe que el programa de capacitación está alineado a sus funciones; el 90.53% dice aplicar la capacitación que recibe para mejorar su desempeño en el trabajo; el 89.77% de los encuestados valora como positivo que su supervisor le permite cumplir con la capacitación que ha programado, y el 79.91% siente que en la institución se promueve la cultura de la profesionalidad. La Institución cuenta con una división de capacitación y desarrollo, del cual se desprende el plan de capacitación institucional.

- Según los resultados de la encuesta de clima laboral, el 96.97% de los encuestados conoce el impacto del trabajo de la institución; el 85.41% percibe que el área de Recursos Humanos desarrolla el potencial del personal en la institución y el 86.37% reconoce que la institución cuenta con un sistema de compensación y beneficios. La Institución motiva a sus empleados por medio a las capacitaciones en el área de su interés, por los resultados obtenidos en el cumplimiento de sus metas plasmadas en los acuerdos de desempeño, otorgamos un bono a los empleados que obtienen una puntuación por encima de los 85 puntos; bono aniversario, bonos navideños, ofrece charlas de motivación e integración.

#### **Sub-criterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

- El índice de rotación para el año 2021 en la institución: al inicio del período el promedio anual fue de 1100 empleados; el promedio anual para el final del período fue de 1125.25; el total de ingresos de servidores para este año fue de 303; el total de egresos en el año fue de 307; el promedio efectivo (PE) 1113 y el promedio anual de rotación 26.4 Para el período 2021.
- El 73.86% de los servidores de la institución expresó en la encuesta de clima laboral que participó en la elaboración e implementación de los planes de mejora; el 87.50% dice que su supervisor lo alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo; el 92.80% confirmó que en su área buscan nuevas formas de brindar los servicios y el 87.50% impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajo. La Institución cuenta con un comité de mejora continua, el cual consiste en dar seguimiento al plan de mejora resultado de las evaluaciones realizadas anualmente.
- La frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social para el año 2021 fue la siguiente: Reforestación: 50 colaboradores, limpieza de costas: 35 personas, CONANI Recicla: 300 personas.
- En la institución fueron formados en modalidad presencial y virtual: 1,498 colaboradores, de los cuales 1,069 fueron mujeres y 429 hombres. Para el año 2021 recibimos 18 quejas de los ciudadanos/clientes. Según resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana para el año 2019 el 95.26% de los encuestados se sintió satisfecho con el trato que le ha dado el personal, para el 2020 del grado de satisfacción fue de 70.83% y para el 2021 fue de un 89%.



## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

- Resultados de las evaluaciones de desempeño a los colaboradores de la institución para el año 2021, Mayor a 85%: Grupo V 79, grupo IV 176, grupo III 230, Grupo II 231, Grupo I 421, total 1137. Menor a 85% Grupo V 6, Grupo IV 13, Grupo III 10, Grupo II 13, Grupo I 21, total 63.
- Se realizan actividades formativas y de capacitación (cursos, talleres, seminarios, charlas, etc.), tanto a nivel nacional como internacional. Fueron formados 1466 colaboradores: 1108 en el año 2021, y 358 de enero a mayo 2022.

### CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

#### Sub-criterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

- En la institución se implementó un periodo de implementación de la creación e interacción de espacios de participación de niños, niñas y adolescentes con enfoque de derechos, equidad de género, desarrollo cultural y gestión pacífica de conflictos. En el contexto del covid-19, se desarrollaron 17 espacios de participación, por medio de los cuales, se implementaron 85 actividades de las líneas de acción de: articulación, sensibilización y animación sociocultural. Se logró beneficiar alrededor de 2,214 niños, niñas y adolescentes de manera directa: 2,057 de manera indirecta, para un total, de 4.271 niños, niñas, adolescentes y 290 familias.
- En la institución para el periodo 2021 fueron creados 2 protocolos de entrega Voluntaria y de Acogimiento Residencial de Adolescentes Embarazadas y Madres.
- Durante el período enero-noviembre, en la institución se realizaron 16 talleres de formación focalizados en temas de protección y garantía de derechos, dirigidos a niños, niñas, adolescentes y sus familias, alcanzando 753 personas a través de ASFL, OG y otras. Estas capacitaciones incluyeron el apoyo al programa "Mi País Seguro\*\*", una iniciativa de la Presidencia y el Ministerio de Interior y Policía, con el objetivo de reducir la criminalidad en sectores vulnerables del país.
- Según encuestas de satisfacción ciudadana realizadas los resultados sobre la opinión general sobre la accesibilidad fueron: para el 2019 la valoración global fue de 93.5% de satisfacción, en el 2020 la satisfacción fue de un 75%, y en el 2021 el grado de satisfacción fue de 86%.

#### Sub-criterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

- La institución selecciona los proveedores a través del sistema de proveedores del estado de compras y contrataciones de obras y servicios. La comisión de compras garantiza el servicio del proveedor. Para contribuir con el cumplimiento de normas medioambientales tenemos una política de uso de correo electrónico institucional,



los vehículos de la institución reciben cada 3 meses mantenimiento para contribuir con el medio ambiente.

- En la institución el Directorio Nacional tuvo las siguientes reuniones: en el 2019 fueron efectivas 4 reuniones en ese año, en el 2020 el Directorio tuvo 7 encuentros, en el 2021 los encuentros del Directorio Nacional fueron 5 y en lo que va de este año 2022 van dos encuentros.
- En la institución, en el 2021 se han realizado 645 publicaciones en Instagram, 645 publicaciones en Facebook, 1.616 publicaciones, en Twitter para un total de 2906 publicaciones. Por medio de las redes sociales se han atendido 2.445 mensajes en Instagram, 360 mensajes en Facebook, y 72 mensajes en Twitter. Los medios de comunicación están con frecuencia publicando artículos y noticias relativas a la institución, así como a la niñez y a la adolescencia, la alta gerencia y técnicos de la institución participan en medios de comunicación escrito, radio y televisivos, para informar y concientizar a la sociedad de los avances obtenidos hasta el momento de los diferentes servicios que ofrece la institución.
- En la institución fueron realizadas 678 acciones de participación y movilización a favor de la niñez y los adolescentes en su entorno familiar, educativo, cultura y comunitario, mediante la realización de actividades que promueven un desarrollo integral en los niños, niñas y adolescentes, afectando positivamente su inteligencia emocional, cognitiva y relaciones interpersonales. el contexto del COVID 19. se desarrollaron 17 espacios de participación, por medio de los cuales, se implementaron 85 actividades de las líneas de acción de: articulación, sensibilización y animación sociocultural.
- En la institución a través del Depto. Apoyo Técnico ofrecemos el Programa CONANI te escucha por el cual atendimos 26 casos de atención socio-emocional. Realizamos de operativo oftalmológico para los Niños, Niñas y Adolescentes de Hogares de Paso. Para el periodo 2021 realizamos 3206 evaluaciones pediátricas y 372 evaluaciones psiquiátricas a niños, niñas y adolescentes en los Hogares de Paso y ASFL.

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

### **Sub-criterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

- La formulación del POA 2021, contempla la ejecución de 356 actividades, agrupadas en 118 productos. El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), al primer semestre del año, programó la ejecución del 80% del total de la producción formulada en el POA 2021. En el semestre se logró alcanzar el 40% de la producción anual planificada en el POA- 2021, porcentaje que se encuentra dentro de un rango favorable. El mismo responde no a una proporción ideal, sino a lo planificada para el semestre. El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), al segundo semestre del año, programó la ejecución del 86% del total de la producción



formulada en el POA 2021. En el semestre se logró alcanzar el 45% de la producción anual planificada en el POA- 2021, porcentaje que se encuentra dentro de un rango favorable. El mismo responde no a una proporción ideal, sino a lo planificada para el semestre. La institución tiene comprometido en la Carta Compromiso al Ciudadano tenemos comprometidos 4 servicios con un porcentaje de cumplimiento en la calidad de los servicios fue de un 96% en la evaluación 2022.

- Resultados de innovaciones en servicios/productos, la institución, durante los meses enero- noviembre 2021 ha logrado la colocación de 40 niños, niñas y adolescentes en Familias Sustitutas; la intervención de 321 niños, niñas y adolescentes en Situación de Calle, Peores Formas de Trabajo Infantil y Explotación Sexual y Comercial. Además, se ha logrado la atención y acogida de un total de 1,175 niños, niñas y adolescentes en los Hogares de Paso, con un promedio de 97 niños, niñas y adolescentes por mes.

#### **Sub-criterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

- La institución, mide la eficacia de las áreas a través de los informes de Plan Operativo Anual. Los resultados para el segundo semestre de Recursos Humanos fueron: cumplimiento del 87% % de meta establecida para el 2021, y el Presupuesto ejecutado de esta área fue de RD\$128,722,571.44, esto incluye la gestión del conocimiento; Administrativo y Financiero cumplió un 85% de la meta establecida con una ejecución presupuestaria de RD\$132,375,946.64.
- La institución tiene 26 acuerdos y convenios interinstitucionales de los cuales 1 fue concluido, 1 está inactivo y 24 están vigentes.
- La institución ha recibido diferentes certificados de cumplimiento de la OPTIC; La puntuación alcanzada durante el año 2021 en lo referente al índice iTICge asciende a 74.96% obteniendo los mejores resultados en la categoría Implementación e-Gob.
- La institución cumple en un 100% con los objetivos presupuestarios y financieros planificados.

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

#### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

##### **2.2.1.1 LIDERAZGO**

- No hemos identificadas áreas de mejoras en este criterio.



### **2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

- No hemos identificadas áreas de mejoras en este criterio.

### **2.2.1.3 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.

### **2.2.1.4 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.
- No contamos con aplicaciones en línea para el acceso de los ciudadanos/clientes a los servicios ofrecidos por la institución.
- No contamos con espacios para quejas en la Pág. Web.
- 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.

### **2.2.1.5 PROCESOS**

- No tenemos tableros de anuncios en Braille.



## **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

#### **2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

- No hemos identificadas áreas de mejoras en este criterio.

#### **2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

- No hemos identificadas áreas de mejoras en este criterio.

#### **2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

- No medimos el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

#### **2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

- No hemos identificadas áreas de mejoras en este criterio

### **3. 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.



#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	119	130
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	118	120
3: Personas (100 puntos)	60	100
4: Alianzas (100 puntos)	78	90
5: Procesos (120 puntos)	97	110
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	93	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	93	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	76	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	90	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>824</b>	<b>950</b>

