



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



# GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI)

**FECHA:**

Junio 2023

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “*Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública*” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

#### Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>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. <b>(Evidencia: Resolución</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p><b>aprobatoria y Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Lista de participantes en los talleres de Planificación estratégica, análisis del marco normativo, Análisis FODA/DAFO.)</b></p> <p>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. <b>(Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2023, Misión, visión y valores visibles en los documentos oficiales de la institución, Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024; Pág. Web institucional).</b></p> <p>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 1-12), que establecen que estas políticas transversales deben ser incorporadas en los planes, programas, proyectos y políticas públicas, de acuerdo al ámbito de actuación: Derechos Humanos, Enfoque de Género, Sostenibilidad Ambiental, Gestión Integral de Riesgo, Cohesión Territorial, Participación Social y Tecnología de la Información y la</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones</p>	<p>Comunicación (TIC), Plan de gobierno, Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP). <b>(Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resoluciones del Directorio Nacional aprobando los cambios periódicos a la misión, visión y valores institucionales.</b></p> <p>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. <b>(Evidencias: Misión, Visión y Valores visibles en la Página Web, Brochures institucionales, Resolución del Directorio Nacional del CONANI, fotografías, documentos, invitaciones, correos electrónicos, lista de participantes en los procesos de socialización, entre otras evidencias).</b></p> <p>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. La institución se ha acogido a la transformación digital mediante el cual integramos la tecnología con una visión estratégica para conseguir los beneficios que aportan la digitalización de los procesos y su implementación. El Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024), contiene una misión, visión y valores, filosofía</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>institucional y un esquema estratégico, ejes estratégicos, objetivos estratégicos, objetivos específicos, líneas estratégicas, políticas y productos priorizados alineados con la END, ODS, PPSP, entre otros instrumentos. <b>(Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y las diferentes resoluciones del Directorio Nacional aprobando los cambios periódicos a la misión, visión y valores institucionales).</b></p> <p>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. A través de la comisión de Integridad, gestionamos la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.) por medio de la promoción de mecanismos de denuncias (buzón, comisión de ética), asesorías sobre ética a todos los servidores de la institución. En la actualidad nos encontramos en el proceso de selección de la nueva Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN). La CIGCN: es un órgano plural de servidores públicos, con representación de todos los grupos de la Administración Pública, creada con el objetivo de promover la institucionalización de la ética y el estímulo de conductas íntegras en el servidor público, vigilar el cumplimiento del código de ética y conducta de los servidores públicos, así como fungir de órgano operativo para la estandarización de programas y políticas de cumplimientos normativos, prevención de riesgo, anti soborno y manejo de herramientas de integridad gubernamental para así prevenir los actos de corrupción y conflictos de intereses en la Administración Pública.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La estructura de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), queda definida de la siguiente forma: Miembros de oficio o Cuerpo Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El/la Responsable de Acceso a la Información, quien fungirá como coordinador ejecutivo.</li> <li>• El/la Responsable de Presupuesto, quien fungirá como veedor de la ejecución financiera.</li> </ul> <p>El/la Responsable de Registro de Contratos, quien fungirá como veedor de la ejecución, obligaciones, compromisos contractuales y de cumplimiento normativo, así como de la nómina pública.</p> <p>El/la Responsable de Activo Fijo, quien fungirá como veedor de la recepción e inventario de todos los bienes y servicios contratados, así como de la buena gestión del almacén. <b>(Evidencias: Informe sobre Taller Inducción proceso de Elección Miembros Comisión Integridad; Comité de Integridad constituido, Resolución DIGEIG 01/2022, Decreto No. 791-21, remitidos a la institución).</b></p> <p>Para fortalecer la confianza mutua, lealtad y respeto mutuo se han realizado varias capacitaciones sobre el tema a los empleados de la institución. Además, en CONANI se realizan reuniones periódicas en las que se fortalece la confianza y el respeto mutuo entre los líderes/directivos/servidores. <b>(Evidencia: Listado de Recursos Humanos de participantes a estos cursos, listado de participantes en el análisis y evaluación a la visión, misión, valores de la institución, borrador del PEI 2021-2024;</b></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	relatorías de reuniones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos, código de ética actualizado).	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>	<p>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. En agosto del año 2022 fue aprobada por la Resolución No. 00010 y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), la estructura organizativa de la institución. En este momento nos encontramos en proceso de implementación de la estructura orgánica de acuerdo a la nueva visión estratégica y PEI 2021-2024, también estamos actualizando los manuales de Cargos, Organización y Funciones, Políticas y Procedimientos, entre otros. <b>(Evidencias: Resolución que aprueba la estructura organizacional, refrendada por el MAP, borradores de Manual de Organización y funciones, Manual de Cargos, Manual de Políticas y Procedimientos, Control Interno, los diferentes organigramas de puestos).</b></p> <p>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,</p>	
<p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p>	<p>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. <b>(Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024, POA 2023, PPSP-2023).</b></p> <p>La institución identifica y fija las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. En agosto del año 2022 fue aprobada por la Resolución No. 00010 y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), la estructura organizativa de la institución. En este momento nos encontramos en proceso de implementación de la estructura orgánica de acuerdo a la nueva visión estratégica y PEI 2021-2024, también estamos actualizando los manuales de Cargos, Organización y Funciones, Políticas y Procedimientos, entre otros. <b>(Resolución aprobatoria de la estructura organizacional con el MAP; organigrama institucional; Manual de Organización y Funciones; Manual de Cargos; Manual de Políticas y Procedimientos; los diferentes organigramas de puestos, catálogos de puestos, listado de participación, entre otros).</b></p>	
<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>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, VAR, entre otros. <b>(Evidencia: Cuadro de Mando</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p><b>Integral, matriz de control de riesgo, Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024, Plan Estratégico Institucional 2021-2024, matriz de control interno NOBACI, evaluaciones del POA 2022-2023).</b></p> <p>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. <b>(Evidencia: Informe de autoevaluación con el Modelo CAF-2020, Plan de Mejora, Matriz de seguimiento al plan de mejora.)</b></p> <p>En la institución aseguramos una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés a través de las redes sociales, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, página 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. <b>(Evidencias: Correos, informes de participación de la institución en redes sociales, fotos de murales informativos, entre otros).</b></p> <p>Se tiene establecido un equipo de trabajo para el levantamiento de los procesos por área, de acuerdo a las prioridades y a lo reglamentario. Además, aseguramos la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. <b>(Evidencia: Informe de levantamiento de procesos. Equipo estratégico, equipo de mejoras continua, equipo de calidad, equipo de revisión y</b></p>	<p>No contamos con un Plan de Comunicación Institucional</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p><b>actualización de la estructura organizacional, comité de integridad, equipo de gestión, comité de compras y contrataciones, equipo de difusión, equipo de control interno, comité de seguridad, asociación de empleados, cooperativa, entre otros.)</b>            Contamos con el Manual de Políticas y Procedimientos donde está establecida la forma de comunicación interna y externa. 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; y externa eficaz, por medio de la página web, redes sociales, revista, brochures, y otros, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de la organización. <b>(Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos de Comunicaciones; Pág. Web, correo electrónico institucional, buzón de sugerencias, circulares, comunicaciones, fax, revista institucional, Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024, OAI, informes estadísticos trimestrales, memoria de gestión, videos, campañas publicitarias, visita a los medios de comunicación; Sistema de información, Informe de redes sociales, entre otras).</b></p>	<p>No contamos con un Plan de Comunicación Institucional</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de</p>	<p>Se evidencia que nuestros líderes están comprometidos con la mejora continua al instruir sobre los procesos de autoevaluación que ha venido</p>	

<p>mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>realizando la institución, a raíz de los cuales se han implementado planes de mejora, Plan de Capacitación de RR HH. Todos los años aplicamos la encuesta de Satisfacción Ciudadana con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de nuestros ciudadanos/ clientes, de acuerdo a los resultados realizamos un plan de mejora con las áreas de menor valoración. Se cuenta con una interconexión de todas la oficinas regionales, municipales y Hogares de paso a la data center de la institución. A través de los resultados de las oportunidades de mejoras encontradas, se retroalimentan las áreas para en conjunto realizar las mejoras necesarias. Realizamos reuniones con los departamentos para socializar los planes de trabajo por áreas. La máxima autoridad se presentó con su equipo para proponer la estrategia a desarrollar durante el año y su propuesta de dar libertad a las áreas para que sean proactivas. <b>(Evidencias: Planes de RR HH, capacitación y de mejoras; comunicación hacia las áreas sobre las mejoras a realizar; reportes del sistema, capturas de pantalla, presentación realizada por la máxima autoridad, correos).</b></p>
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>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. Estas son comunicadas a los empleados a través de CONANI comunica, todos los medios de comunicación establecidos en la institución, de reuniones gerenciales, comunicaciones internas y del Directorio Nacional. <b>(Evidencia: Actas y/o ayudas memorias de reuniones, comunicaciones internas, correos institucionales, resoluciones, entre otros).</b></p>

**Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>La Máxima autoridad, 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; revisa para validar el Plan de Compras y Contrataciones (PACC), da seguimiento a la ejecución del presupuesto, dirige las reuniones del presupuesto velando que estén alineadas al POA y PEI, rinde cuentas al Directorio Nacional de CONANI del presupuesto y su ejecución, de los diferentes planes estratégicos y operativos, en coordinación con las áreas involucradas, y sobre los programas y proyectos que realiza el CONANI; supervisa el cumplimiento del portal de transparencia, el SISMAP, SIGOB, RUTA y SIGEF. <b>(Evidencia: Ayuda memoria reunión de la Presidenta Ejecutiva del CONANI con los encargados de los departamentos, divisiones y secciones; resoluciones del Directorio Nacional y Directorios Municipales; minutas; comunicaciones de aprobaciones; portal de transparencia, entre otros).</b></p> <p>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. <b>(Evidencias: Manual de Inducción; Código de Ética de CONANI;</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p><b>Comité de ética; Política de Control Interno; Ley 41-08 de Función Pública).</b></p> <p>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. <b>(Evidencia: Página web, redes sociales, comunicaciones internas y personales, murales informativos, actas de reuniones, correos electrónicos institucionales, entre otros).</b></p> <p>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, ya que son involucrados en el proceso de elaboración y validación de los diferentes planes de la institución, así como en los planes externos relacionados con la misma. Estos planes son desarrollados, consensuados y validados con el equipo técnico y los diferentes niveles de la institución. <b>(Evidencia: Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Plan Estratégico institucional 2021-2024, Planes Operativos Anuales, Planes Plurianual y los Proyectos de Inversión Pública, Planes de acción, acuerdo del desempeño, entre otros).</b></p> <p>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. Al personal de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>nuevo ingreso se le dota de su descripción de puesto para que conozca sus responsabilidades y periódicamente se le hace una evaluación de desempeño. <b>(Evidencia: Manual de Inducción, Manual de Organización y Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos, Manual de Cargos, evaluación de desempeño, entre otras).</b></p> <p>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. En la actualidad la institución ha iniciado el Proceso de Evaluación basada en Resultados, Competencias y en el Régimen Ético y Disciplinario, el cual permite realizar acuerdos del desempeño que elevan esta cultura de aprendizaje en el servidor y determinar cuáles necesidades tiene el servidor evaluado para sugerir y gestionar las capacitaciones necesarias para su desempeño laboral. <b>(Evidencia: Evaluación basada en resultados, Competencias y en el Régimen Ético y Disciplinario, premiaciones y reconocimientos anual, promociones de puesto, entre otros).</b></p> <p>La institución reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. <b>(Evidencias: Bono del desempeño y rendimiento a todos los empleados que obtienen una calificación de Muy buena – Excelente, reconocimiento al personal por buen desempeño de sus funciones).</b></p>	



**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</li> <li>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</li> <li>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</li> </ol>	<p>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 2022-2023, se identificaron y analizaron las necesidades de los grupos de interés. <b>(Evidencias: Políticas, normas y regulaciones identificadas, POA 2023, PEI 2021-2024).</b></p> <p>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. <b>(Evidencia: Políticas públicas, programas y proyectos formulados; Hoja de Ruta de Violencia, Protocolo de Covid-19; Línea de atención por Covid-19; Política de Acogimiento Familiar, POA, Campaña de sensibilización y capacitación de la Hoja de Ruta de Violencia, anteproyecto de ley para la eliminación del matrimonio en menores de edad; II Censo de NNA institucionalizados en programas de ASFL y OG. Anteproyecto de la ley de Crianza Positiva, Disciplina sin Castigo Físico y Trato Humillante en contra de niños, niñas y adolescentes).</b></p> <p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>2023 tiene identificadas varias políticas. <b>(Evidencias: POA 2023, Normas y Regulaciones, de Acogimiento Familiar, Hoja de Ruta de Violencia, protocolo de Trata y Tráfico Ilícito de NNA, Protocolo de atención a niños, niñas y adolescentes huérfanos por feminicidios, anteproyecto de ley para la eliminación del matrimonio en menores de edad; anteproyecto de la ley de Crianza Positiva, Disciplina sin Castigo Físico y Trato Humillante en contra de niños, niñas y adolescentes, entre otros).</b></p> <p>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 2023) 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. <b>(Evidencia: POA 2023; Plan Estratégico Institucional 2021-2024, el Plan Plurianual del Sector Público 2021-2024; Proyectos de Inversión Pública).</b></p> <p>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. En la institución se involucra a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión, estableciendo intercambio de servicios con el Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como con otras instituciones públicas y privadas. <b>(Evidencia: Suministro de material educativo, de salud, capacitaciones; Resoluciones; Directorio Nacional, Directorios Municipales;</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p><b>Comité Técnico, acuerdos ratificados y nuevos acuerdos firmados).</b></p> <p>Cada área de la institución participa en diferentes actividades de asociaciones profesionales, asociación de empleados, organizaciones representativas y grupos de interés. <b>(Evidencia: Cooperativa de los Maestros, Lista de participantes, Asociación de Servidores Públicos, fotos de actividades, entre otras).</b></p> <p>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. Hemos adoptado una serie de acciones encaminadas a garantizar los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes: Cobertura y difusión de conferencias y firmas de acuerdos interinstitucionales, coordinación de transmisiones en vivo de carácter educativo a través de las redes sociales y recorridos temáticos por medios de comunicación. Hemos dado respuesta oportuna a situaciones de crisis mediáticas ante temas controversiales de manera estratégica salvaguardando la imagen institucional y los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Coordinamos un media tour y apariciones en medios televisivos y radiales de la presidenta y técnicos de la institución. Hemos dado a conocer el plan de trabajo y lineamientos de la nueva gestión, que han generado cientos de publicaciones en medios masivos de comunicación. Por medio de nuestra página web institucional, mantenemos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>actualizada a la población de todas las acciones que lleva a cabo el Consejo Nacional para la Niñez y Adolescencia (CONANI), con actualizaciones constantes de la sección de Noticias. También contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024, donde se dan a conocer nuestros servicios. <b>(Evidencias: POA 2023, fotos de actividades realizadas, post informativos, capturas de pantallas de las redes sociales, página web, brochure divulgativo de la Carta Compromiso al Ciudadano CONANI, entre otros).</b></p>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>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. <b>(Evidencias: PEI 2021-2024, POA 2023).</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>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. <b>(Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Memoria Anual de Gestión, informes estadísticos trimestrales y anuales, informes de encuestas internas y externas de los servicios que ofrece la institución, a través de las diferentes áreas, informe de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano, entre otros).</b></p> <p>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. <b>(Evidencia: Estadísticas trimestrales de la institución; Metodología de mitigación de riesgos; Políticas de control interno, entre otros).</b></p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>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-2020. 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. <b>(Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	evaluación de la implementación de la Ley 136-03, autoevaluaciones institucionales 2020-2023; DAFO, Plan Estratégico Institucional 2021-2024).	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</li> <li>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li> <li>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</li> </ol>	<p>En la institución se traduce la misión y visión en objetivos estratégicos, operativos y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. <b>(Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024).</b></p> <p>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 2023 fueron involucrados los grupos de interés tanto de manera presencial, virtual o electrónica para conocer sus opiniones y considerarla en los diferentes planes. <b>(Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024, POA-2023, reuniones ordinarias del Directorio Nacional, Comité Técnico Asesor).</b></p> <p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>consideradas las 7 políticas transversales de la END 2030 (Ley 1-12), dentro de las cuales se encuentran los Derechos Humanos, Enfoque de Género y Sostenibilidad Ambiental. <b>(Evidencias: PEI 2022-2023, POA 2023 vinculado al PEI).</b></p> <p>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. <b>(Evidencia: POA 2021- 2023 y Presupuesto 2021-2023).</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>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. Para lograr esto, la institución se ha abocado a utilizar la metodología basada en planificación por resultados, utilizando el enfoque de cadena de valor público, que está impulsando el MEPyD. Mediante los resultados de evaluaciones se detecta las necesidades e intereses, los cuales son traducidos en las prioridades y programaciones de la institución. Se está implementando la metodología de planificación por</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>producto y resultado, la estructura organizativa es revisada sistemáticamente para que pueda responder a la planificación estratégica y los momentos actuales. <b>(Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, POA CONANI 2021-2023, Plan de Gobierno 2021-2024; ODS; Resoluciones del MAP y del Directorio Nacional, Metas Presidenciales).</b></p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>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. <b>Evidencia: (Plan Estratégico 2021-2024, POA 2023, evaluaciones trimestrales y anuales del POA 2021-2023; evaluación anual del PEI 2021-2024; Informes mensuales de metas presidenciales).</b></p> <p>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</p>	



<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>gestión, entre otros. <b>(Evidencias: publicación en la página Web del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y el POA, correos recibidos, fotos actividades realizadas).</b></p> <p>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; las metas presidenciales 2021-2024, donde son medidos los logros de la organización a todos los niveles. La institución con el acompañamiento de un analista designado por el Ministerio de Administración Pública, analiza los diferentes puntos para ser desarrollados y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la institución a todas las áreas. <b>(Evidencias: Informes de las diferentes evaluaciones realizadas; resoluciones aprobadas, evaluación de desempeño).</b></p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>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, también tenemos el caso de la Pandemia Covid-19 que afecto el desenvolvimiento normal de la institución, producto de esto identificamos las acciones y las oportunidades de aplicar las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>herramientas tecnológicas para el trabajo remoto, las operaciones informáticas experimentaron un avance en su desarrollo, gracias a la mejora de la infraestructura informática, mediante la automatización de procesos claves, agilidad, elocuencias alcanzadas en la conectividad interna entre los colaboradores, a la actualización del sistema de correo electrónico institucional, migración a un nuevo sistema telefónico.</p> <p>En la primera fase de la reestructuración de la infraestructura de redes WAN, se mejoró la eficacia de los servicios de datos, logrando una mayor disponibilidad, capacidad y mejor desempeño de la conectividad entre la sede central y las dependencias interconectadas, agilizando la estabilidad de las conexiones remotas de teletrabajo de los empleados de la institución. <b>(Evidencias: Procesos claves automatizados, Sistema de correo electrónico actualizado, listado colaboradores con teletrabajo, entre otros.)</b></p> <p>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. También tenemos un acuerdo interinstitucional con la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), para el fortalecimiento de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>las operaciones estadísticas de la institución. Con relación a la formación tenemos acuerdos con el INAP, INFOTEP, CAPGEFI, para fines de capacitar a los colaboradores según necesidades de capacitación identificadas. <b>(Evidencias: Acuerdos firmados con instituciones, listados de capacitaciones realizadas).</b></p> <p>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. <b>(Evidencias: Correos electrónico institucional, fotos de comunicaciones expuestas en los murales informativos, página web, redes sociales, fotos de actividades, circulares, OAI, informes estadísticos trimestrales, memoria de gestión, videos, campañas publicitarias, fotos de visita a los medios de comunicación; entre otros).</b></p> <p>La institución promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas al personal a través de múltiples y variadas formas, como son reuniones de trabajo, donde son consultados los colaboradores sobre el tema tratado, equipos y comités de trabajo donde son consensuadas las ideas, sugerencias y mejoras producto de eso, encuestas de clima laboral y de satisfacción de clientes internos, contamos con buzones de quejas y sugerencias donde los colaboradores pueden externar su opinión, en mira de la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p><b>(Evidencias: listados de participación, minutas de trabajos, fotos, convocatorias a reuniones, resultados de encuestas realizadas, cuadro control de los buzones de quejas y sugerencias, entre otros).</b></p> <p>El tope presupuestario asignado al CONANI está alineado con el Plan Operativo Anual. 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, esto ha permitido introducir mejoras para fortalecimiento del rol rector del sistema de protección, se han incrementado los esfuerzo por la apertura y fortalecimiento de la estructura local, de igual manera en la estructura de los HP, mediante ampliación, remodelaciones, equipamiento y modernización de los servicios que se ofrecen en las cuatro áreas del desarrollo como son, educación, psicología, trabajo social y salud-nutrición, deporte y recreación. <b>(Evidencia: Presupuesto 2023, POA 2023; mejora de la planta física, equipos y mobiliarios de los Hogares de Paso, Oficina Nacional y oficinas regionales y municipales).</b></p>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>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. Además, la institución analiza periódicamente los Manuales de Cargos; Organigrama y Funciones; y de Políticas y Procedimientos, actualizado conjuntamente con el Departamento de Planificación y Desarrollo, Recursos Humanos y Analistas del Ministerio de Administración Pública (MAP). <b>(Evidencia: Manual de Cargos, Manual de Organización y Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos, Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de aplicación, estructura organizacional, Planificación anual de RR HH, comunicación de solicitud al MAP para aprobación de nuevo ingreso, actualización de procesos y manuales).</b></p> <p>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. Se desarrolla una política de gestión de Recursos Humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, de acuerdo al Plan Operativo Anual, Plan de Capacitación y Plan de Vacaciones, cumpliendo con los deberes estipulado en la Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos y en el Manual de Políticas y</p>	<p>No tenemos realizado el diccionario de competencias.</p> <p>No tenemos actualizado el Manual de Organización y Funciones de acuerdo a la nueva Estructura Organizacional aprobada.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Procedimientos. <b>(Evidencias: Concursos públicos, cartas de promociones, formularios de permisos, formularios de vacaciones, licencias: médicas, para cuidar a familiares, por matrimonio, por maternidad y lactancia, por paternidad, por fallecimiento de un familiar, por estudios con y sin disfrute salarial, formularios de solicitud de subsidio por maternidad y lactancia, acciones de personal, informe de entrevista; POA 2023; Plan de capacitaciones; Manual de Políticas y Procedimientos).</b></p> <p>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. <b>(Evidencias: Políticas de Recursos Humanos, solicitud de promoción para aprobación del MAP).</b></p> <p>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. Realizamos concursos públicos para seleccionar el personal idóneo para el puesto. <b>(Evidencia: Formulario de reclutamiento, Modelo de descripción de puestos, aviso de concursos públicos, entre otros).</b></p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La institución realiza los procesos de selección apegada a los principios fundamentales estipulados en la Ley 41-08 de Función Pública. En cuanto al desarrollo de la carrera profesional, se realiza con criterios de equidad, imparcialidad e igualdad de oportunidades (género, edad, raza, orientación sexual y religión). <b>(Evidencia: Solicitudes y aprobaciones del MAP, requisición de personal,</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p><b>Manual de cargos, listado de personas contratadas con alguna discapacidad).</b></p> <p>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. Definimos el plan de capacitación, tomando como referencia los resultados de las evaluaciones de desempeño y se hace en base a las mejoras que se definen en la evaluación de desempeño. <b>(Evidencias: Acuerdos de desempeño 2023 realizados y remitidos al MAP, puntuación en el SISMAP del indicador evaluación de desempeño).</b></p> <p>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. Los datos estadísticos de las acciones desarrolladas por la institución están debidamente desagregados por sexo y edad. Actualmente no contamos con una escala salarial: los salarios son designados por rango salarial, por grupo ocupacional al que pertenezca el empleado, por lo tanto, los salarios para el personal masculino como femenino son equitativo. <b>(Evidencias: Nómina institucional, Memoria de Gestión institucional, POA 2023, boletines estadísticos mensuales y trimestrales).</b></p>	

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</li> <li>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</li> <li>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios,</li> </ol>	<p>La institución desarrolla y remite al MAP, todos los años su plan de Recursos Humanos basado en las necesidades, competencias actuales y futuras identificadas. <b>(Evidencias: Plan de Recursos Humanos, Correo de remisión del documento al MAP.)</b></p> <p>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. También se realizaron evaluaciones de acuerdo a las necesidades requeridas, tanto para sustitución como por creación, abarcando los diferentes grupos ocupacionales del I al V con miras de lograr la misión, visión y objetivos. <b>(Evidencias: Registro de elegibles de Recursos Humanos, Actas de Concursos Públicos realizados).</b></p> <p>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. Además, realizamos un plan de capacitaciones donde son</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>consideradas las necesidades actuales que permita al servidor nuevas e innovadoras formas de aprendizaje. Tenemos acuerdos con instituciones como INFOTEP, INAP, CAPGEFI para capacitar y desarrollar las competencias de nuestros servidores públicos. <b>(Evidencia: Formulario de evaluación del desempeño, Plan de Capacitaciones institucional, listado de capacitaciones ofrecidas a los colaboradores).</b></p> <p>La institución desarrolla habilidades gerenciales y de liderazgo en los empleados a través de formación académica, cursos de educación continua, talleres, diplomados tales como: Diplomado de Gestión de Calidad Humana, Curso Desarrollo Gerencial, coordinado por el INAP, entre otros. <b>(Evidencia: Listado de participantes en actividades de formación y capacitación, Plan de Capacitación).</b></p> <p>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. En la política de la Dirección de RR HH está establecido la asignación de un mentor para apoyo del nuevo personal. <b>(Evidencia: Listado de participantes, correo electrónico, agenda semanal, Política de Control Interno, Manual de Inducción).</b></p> <p>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. <b>(Evidencia: Promociones y traslados internos)</b></p>	<p>No tenemos levantada la Política y Procedimiento de Desvinculación de Personal.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	realizados, empleados de carrera promovidos mediante concursos internos).	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Desarrollamos en coordinación con la División de Evaluación del Desempeño y Capacitación formaciones a través del uso de herramientas webinars, Zoom, Teams, Google Meets, formación virtual. <b>(Evidencias: informe trimestral de capacitación, listado de asistencia).</b></p> <p>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. Tenemos desarrolladas técnicas de comunicación como son: difusión de correos electrónicos, publicaciones de las revistas trimestrales, mensajes generales a través de page institucionales, se publica las informaciones en los murales. <b>(Evidencias: Plan de Capacitaciones; POA 2023; Plan de Seguridad; Manual de Inducción; Código de Ética; correos, revistas, listados de los page, informaciones colocadas en los murales, informe de evaluación de riesgo realizado por la ARL, encuesta Clima Laboral y Plan de acción, Taller de Reclutamiento de Inclusión por CONADIS)</b></p>	<p>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.</p>

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>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 el Comité de Integridad, las cuales se promueven a través de comunicaciones, charlas, correos informativos. <b>(Evidencia: correos electrónicos, listado de asistencias, minutas de apertura de buzones).</b></p> <p>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. Actualmente existen Buzones de Sugerencia en la oficina principal y oficinas regionales, tanto para los clientes internos como externos de la institución. <b>(Evidencia: Agenda de reuniones, listados de participación en reuniones, Minuta de apertura, Buzones de Sugerencias).</b></p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>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. En cuanto a los representantes de los empleados, tenemos formalmente constituida y funcionando la asociación de servidores públicos, apegados a la Ley No. 41-08 de Función Pública, en su artículo 67, que reconoce el derecho de los servidores públicos a organizarse, dentro del marco de las disposiciones de esta ley y de cualquier otra norma</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>legal vigente, conforme lo establece la Constitución de la República Dominicana. <b>(Evidencia: Acta constitutiva de la Asociación de Servidores Públicos, Resultados Encuesta de Clima Organizacional y Plan de Acciones de Mejora, minutas de reuniones, listado de participación, convocatorias a diferentes reuniones de trabajo).</b></p> <p>La institución procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados para la consecución y la medición de las metas a través de los Acuerdos por Desempeño, donde se plasman los objetivos y se mide la consecución del logro anualmente, en la Evaluación del Desempeño <b>(Evidencias: formularios de acuerdos firmados por el supervisor y el supervisado, evaluación del desempeño completada).</b></p> <p>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. <b>(Evidencia: Formulario de encuesta de Clima Organizacional y análisis de resultados, correo divulgativo de los resultados de la encuesta).</b></p> <p>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, también contamos con el Plan de Seguridad Institucional y Laboral donde están establecidos los requisitos de seguridad. <b>(Evidencias: Listado de participantes, tarjetas de control y fotos de las actividades; Plan de Seguridad Institucional;</b></p>	<p>No tenemos levantada la Política y Procedimiento de Clima y Cultura Organizacional.</p> <p>No tenemos señalización de ruta de emergencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p><b>Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo; mantenimiento permanente de la planta física).</b>            La institución garantiza las condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y familiar de los empleados, otorgándoles todos los beneficios dado por la Ley 41-08 de función pública, además de otras atribuciones que son políticas administrativas de la institución, como conceder 10 días a los padres por nacimiento de un hijo.  <b>(Evidencias: formulario de permisos, Ley 41-08, política interna de permiso de 10 días a padres por nacimiento de un hijo).</b></p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>En la institución se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Contamos con rampas de acceso para personas con discapacidad, con una sala de lactancia donde las madres lactantes tienen la libertad de utilizar ese espacio, contamos con transporte de personal para como forma de ayudar a los empleados, entre otros. <b>(Evidencias: fotos de rampas de acceso para personas con discapacidad, fotos de la sala de lactancia, foto de transporte de los empleados, listado de servidores de condiciones especiales, entre otros).</b></p> <p>Contamos con un equipo institucional de softbol, al mismo se les ofrece facilidades para que participen activamente en los juegos y torneos. También hemos desarrollado un programa de CONANI te cuida para personas propensas a desarrollar enfermedades asociadas a la mala alimentación y estilo de vida poco saludables. Con este tipo de actividades propiciamos la integración de los colaboradores, aportando a su salud y bienestar.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<b>(Evidencia: Fotos de actividades, listado de los integrantes de los equipos y programas de salud).</b>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>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. Exceptuando los proveedores que vienen a través de la publicación de los procesos de compras. <b>(Evidencia: Resolución que aprueba la mesa de cooperación internacional, portal de Compras y Contrataciones, PEI).</b></p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el</p>	<p>En la institución desarrollamos y gestionamos acuerdos de cooperación con entidades nacionales e internacionales, envío de correspondencias, visitas e intercambios, entre otros. <b>(Evidencias: Copia de firmas de acuerdos, informe de evaluación).</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>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. <b>(Evidencia: Convenios y acuerdos firmados).</b></p> <p>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. <b>(Evidencias: FODA; matriz de análisis de coyuntura; convenios y acuerdos firmados).</b></p> <p>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. <b>(Evidencia: SIGEF, minutas de reuniones de compras, convocatorias a licitaciones)</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>En la institución garantizamos la transparencia mediante las publicaciones mensuales y trimestrales del portal de transparencia donde la publicación del dato cumple con los estándares establecidos por la OGTIC. <b>(Evidencia: Puntuación del portal transparencia emitido por la OGTIC, Captura de pantalla del portal de transparencia con las informaciones de lugar.</b></p> <p>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, tales como: Encuestas de satisfacción ciudadana realizadas una vez al año, buzones de quejas y sugerencias ubicados en las oficinas regionales y en la SEDE, formularios de quejas y sugerencias en la página web institucional, estamos presentes en las redes sociales donde los usuarios interactúan con la institución, opinan y denuncian según corresponda. <b>(Evidencias: Informes de encuestas realizadas, captura de pantalla de formulario en línea de quejas y sugerencias, matriz de seguimiento y actas de apertura a quejas y sugerencias, informes mensuales de participación en las redes sociales, entre otros.)</b></p> <p>La institución ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos 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</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>sugerencias colocados en la oficina nacional, en las oficinas regionales y municipales, realizamos evaluaciones a los Hogares de Paso. <b>(Evidencias: Pág. web; Matriz control de línea 311; formularios de encuestas de satisfacción ciudadana y buzón de sugerencia visible en la recepción de cada una de las instancias de la institución a nivel nacional, Resultados de las evaluaciones trimestrales a los Hogares de Paso).</b> 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. En la página web, Brochure, revista institucional de la institución, están descritos todos los servicios que ofrecemos y los pasos necesarios para recibirlos. <b>(Evidencias: Carta Compromiso 2022-2024, Página Web, Brochure).</b></p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>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. <b>(Evidencias: POA, Plan Plurianual, Plan Estratégico Institucional 2021-2024, plan de compras).</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Contamos con la metodología y la matriz de análisis de los riesgos financieros. <b>(Evidencias: Metodología de valoración de Riesgo Institucional, Matriz de Riesgos Financieros).</b></p> <p>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. <b>(Evidencias: Informes de ejecución presupuestaria y estados financiero físicos; Link de transparencia).</b></p> <p>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. <b>(Evidencias: Ejecución presupuestaria de gastos por programas e informes de la Contraloría General sobre el control interno de las operaciones de CONANI).</b></p> <p>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. <b>(Evidencia: Estructura programática del presupuesto y matriz en Excel).</b></p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Existe una estructura financiera con la descentralización de las tareas y funciones, bajo la unidad del Departamento Financiero. <b>(Evidencia: Estructura organizacional, manual de organización y funciones, y manual de cargo).</b></p>	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>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. Además, la institución está en fase de diseño de un Sistema de Información Gerencial cuyo objeto es la gestión integral de todo lo relacionado a niños, niñas y adolescentes que ingresan al Sistema Nacional de Protección. <b>(Evidencias: Sistema LITESYT TECHNOLOGY; Informes de Nómina, Informes de Acciones de Personal, Informes de Viáticos Pantalla de Acceso al Sistema CFS, Informes de estadísticas Carpetas del análisis y diseño del Sistema de Información del CONANI).</b></p> <p>La institución tiene acuerdos con la ONE y las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Protección donde la información es recogida, procesada y almacenada para ser usada eficazmente. <b>(Evidencias: Informes estadísticos trimestrales)</b></p> <p>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. <b>(Evidencias: Listado de convocatorias a capacitaciones ofrecidas por INFOTEP, INAP, CAPGEFI, entre otros).</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>En la institución tenemos establecidas redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. <b>(Evidencias: Listados de convenios con instituciones).</b></p> <p>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. 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. Contamos con un Sistema de Indicadores estadísticos de niñez y adolescencia, se han desarrollado diferentes módulos de aplicación (software), para obtener información en tiempo real de programas implementados, contamos con informes estadísticos trimestrales y un boletín anual de todas las operaciones estadísticas que se generan en las diferentes áreas de la institución para agrupar en un solo conglomerado la información gestionada de acuerdo a lo especificado en los Artículos 434 a 458 de la Ley 136-03. <b>(Evidencia: Plan Estratégico Institucional, informes estadísticos, operaciones estadísticas, informes trimestrales POA).</b></p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La institución cuenta con un sistema interno para la difusión de las informaciones y noticias relacionadas con la niñez y la adolescencia. Las informaciones y noticias relacionadas con la niñez y la adolescencia son difundidas a todos los empleados de la institución a través del Outlook, así como a través de los murales informativos,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Página Web, memos internos. (<b>Evidencia: OUTLOOK de la Institución; Página Web; revistas institucionales, memorándum interno, fotos de los murales, entre otros).</b></p> <p>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. A través de la Página Web, la OAI y el portal de transparencia, en la que se cuelga las informaciones relevantes a la que pueden acceder los grupos de interés y sociedad en general. (<b>Evidencia: Encuesta de satisfacción, registros administrativos de OAI -sub portal transparencia-; Pagina Web del CONANI <a href="http://www.conani.gov.do">www.conani.gov.do</a>; informes estadísticos institucionales trimestrales y anuales).</b></p> <p>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 dejan la institución. Adicionalmente, ya se incluyó un componente de seguridad de las informaciones en sus diferentes vertientes para concientizar a los nuevos empleados en la importancia de la información y el conocimiento. (<b>Evidencias: Sistema LITESYT TECHNOLOGY; contratos de confidencialidad y no divulgación de la información que firman los empleados, que establece las obligaciones de los empleados ante</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	los sistemas de información, políticas y procedimientos actualizadas y/o levantadas, registro de Asistencia a la inducción, Política de Back-UP, entre otros).	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	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. <b>(Evidencia: POA; Presupuesto Institucional).</b>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	La institución monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (cotos-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. <b>(Evidencias: Informe de monitoreo de la rentabilidad de las tecnologías usadas).</b>	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	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. <b>(Evidencias: Sistema LiteSyT, sistemas desarrollados).</b>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que</p>	<p>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, según citamos a continuación: La implementación del sistema de gestión Mesa de Ayuda facilita los servicios informáticos de soporte y asistencia técnica, brindado a los colaboradores de la Oficina Nacional, las Oficinas Regionales y los Hogares de Paso. Realizamos la digitalización de los expedientes históricos de las áreas de Recursos Humanos y de Adopciones, logrando un mejor desempeño en el proceso de gestión de expedientes. <b>(Evidencias: correos solicitando asistencias técnicas a mesa de ayuda, expedientes de Recursos Humanos y adopciones digitados, intranet, portal transparencia, automatización de gestión administrativa y financiera, SIGEF, Portal Compra y Contrataciones).</b></p> <p>Para mejorar los servicios internos con el uso de las TIC 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 2022 en lo referente al índice ITICge, asciende a 54.36%. <b>(Evidencias: Automatización de los sistemas, implementación de estándares establecidos por la OPTIC para el uso de la TIC).</b></p> <p>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</p>	<p>No contamos con aplicaciones en línea para el acceso de los ciudadanos/clientes a los servicios ofrecidos por la institución.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>administración y monitoreo más eficaz en la seguridad de la información y control de acceso a los empleados. 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 de información de la institución. <b>(Evidencias: Programa Firewall instalado, Política de seguridad de la información; Política de uso de correo institucional; Política de uso del internet).</b></p> <p>Impulsamos la utilización del canal digital como mecanismo habitual de comunicación y la creación de procedimiento para el descarte de cartuchos. <b>(Evidencia: correo electrónico institucional, política de uso del correo electrónico).</b></p>	<p>No hemos implementado la normativa NORTIC A8 para la gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).</p>

#### Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>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. Además, se cuenta con un instrumento de seguimiento y evaluación de la planta física, equipos, mobiliarios y materiales para los Hogares de paso, oficinas regionales y municipales, a través</p>	<p>No tenemos señalizados los parqueos destinados para embarazadas y personas con discapacidad.</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>de la aplicación de los mismos en las supervisiones que se realizan, se conoce la condición de la estructura física, de los equipos, mobiliarios y materiales, y en los mismos se implementa las adecuaciones necesarias. Contratamos los servicios de compañías para el mantenimiento y/o reparación de los electrodomésticos de la oficina principal y Hogares de Paso. Para garantizar un servicio de limpieza de calidad, se está implementando un nuevo método, el cual consiste en rotar cada mes al personal femenino de mayordomía con el fin de fortalecer las debilidades de estas, así como el adecuado manejo de las diferentes áreas. Además, el almacén fue climatizado para fines de conservación de los productos allí depositados.  <b>(Evidencia: Contratos y reportes de pago; cronogramas de mantenimiento a oficinas, equipos y planta; reportes de rotación del personal de mayordomía; fotos de las instalaciones del equipo en el área de almacén, informes de evaluaciones a los Hogares de Paso).</b></p> <p>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. Las edificaciones están ubicadas próximas a línea de transporte público, contamos con transporte para los empleados. Tenemos habilitadas rampas de acceso para personas con limitaciones físicas, estas rampas están ubicadas en la entrada de la oficina principal, en el salón de convenciones Doña Renée Klang de Guzmán y en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>la entrada del área de Adopciones. <b>(Evidencia: Fotos de las distintas edificaciones, fotos de los cubículos, Inventario de los equipos tecnológicos, fotos de los autobuses de la institución, fotos de las rampas de acceso).</b></p> <p>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. Procedimos a solicitar antes Bienes Nacionales el descargo de los equipos y/o mobiliarios en desuso, así como insumos vencidos de alimentos en el almacén de suministros. Con lo relacionado a la reutilización, dotamos a todo el personal de termos de agua para sustituir el uso de vasos de desechables por termos de agua. Realizamos una campaña de sensibilización CONANI RECICLA, al personal de la institución para cuidado del medio ambiente en su entorno laboral. <b>(Evidencia: Sistema LITESYT TECHNOLOGY, registros administrativos; Inventario de Bienes Nacionales, y fotos de registros, listado de personal dotado de termos de agua, fotos de campaña para el cuidado del medio ambiente.)</b></p> <p>El centro de Convenciones Doña Renée está disponible para la realización de eventos de otras instituciones que así lo soliciten. <b>(Evidencias: Actividades realizadas en el centro de convenciones, fotos, listado de participantes en actividades).</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>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. Se coordinan las rutas y existe una norma de asignación de los recursos y también se les da mantenimiento a los recursos energéticos. <b>(Evidencia: Condiciones de los vehículos de la institución, formularios de mantenimiento de vehículos y reporte de pagos; informes de mantenimientos; servidor contratado para mantenimientos de servicios eléctricos).</b></p> <p>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, así como para los visitantes. <b>(Evidencia: Listado de direcciones de las oficinas, de los Hogares de Paso, fotos de los parques de la institución.)</b></p>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>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. También contamos con el Manual de Políticas y Procedimientos donde se documentan los procesos y se diagraman. Esta actividad se realiza de manera constante y actualizado a nuevas necesidades. Nos encontramos en proceso de actualización del Manual de Políticas y Procedimientos, de áreas que así lo requieren por cambios en sus actividades. <b>(Evidencia: Mapa de Proceso aprobado por el MAP; Manual de Políticas y Procedimientos; resolución de aprobación del Manual de Políticas y Procedimientos de áreas nuevas, procedimientos actualizados).</b></p> <p>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, entre otros. Manejamos los datos por medio de encuestas de satisfacción ciudadana, clima organizacional y de satisfacción de clientes internos. Los estándares son gestionados por la Carta Compromiso al Ciudadano, POA, Plan Estratégico, Estadísticas, entre otros. <b>(Evidencias: Procesos levantados y mapeados, informes de encuestas aplicadas, CCC-CONANI 2022-2024, POA 2023, Plan Estratégico 2021-2024, Ficha de recolección datos estadísticos por área).</b></p>	<p>-No tenemos todos los procesos misionales levantados.</p> <p>-No tenemos el Manual de Políticas y Procedimientos actualizado a la nueva estructura organizacional aprobada.</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito,</p>	<p>Todos los años en la institución son analizados y evaluados los procesos, lo cual queda plasmado en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>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 2023, 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. <b>(Evidencia: Informes de evaluación del Plan Estratégico 2021-2024 y del Plan Operativo Anual, aprobado por el Directorio Nacional e informes trimestrales, metodología de valoración y administración de riesgos, matriz de prueba Departamento de Planificación y Desarrollo, Departamento Financiero).</b></p> <p>Tenemos identificados los propietarios de los procesos y tienen sus responsabilidades asignadas. La Dirección de Planificación y Desarrollo cuenta con un Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, que es el área encargada y responsable del levantamiento de información y análisis, para la elaboración de los diferentes procesos con que cuenta la institución. <b>(Evidencia: Estructura Organizacional de la Institución aprobada por el MAP, Manual de Organización y Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos; planes de mejora; Mapa de Procesos, entre otras).</b></p> <p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios,</p>	<p>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). En el área de RR HH se ha simplificado el proceso de reclutamiento y selección mediante el nuevo reglamento 251-15. En adopciones de acuerdo a los artículos 117-118 relativos al proceso de adopción, se ha simplificado los plazos para la asignación de los NNA.  <b>(Evidencias: Ley 136-03, los reglamentos y normas elaborados; Reporte en caso de egreso en los hogares de paso; Reglamento 251-15 sobre Reclutamiento y Selección de personal para ocupar cargos de carrera administrativa en la Administración Pública; Sistema de gestión módulo Hogares de Paso, Sistema de monitoreo de la Administración Pública (SISMAP); Registros administrativos de Adopciones).</b></p> <p>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. Recibimos una certificación como benchlearning Carta Compromiso al Ciudadano. <b>(Evidencia: copia de certificaciones recibidas, informes de participación en las diferentes actividades de benchlearning).</b></p> <p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>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. <b>(Evidencia: Plan Operativo Anual 2023; Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024, acuerdo de desempeño; acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información; normas institucionales; resultado de la evaluación realizada por la Contraloría General de la República, evaluación de resultados del SISMAP; Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública –SMMGP- 2023).</b></p> <p>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. 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. <b>(Evidencias: Informes de las evaluaciones realizadas a las TIC, certificación de la OPTIC, Políticas y procedimientos DTIC).</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>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, tenemos foros de consultas en las redes sociales, además tenemos establecidos estándares de calidad en la Carta Compromiso al Ciudadano. <b>(Evidencias: Fichas técnicas de encuestas aplicadas en el 2023; buzón de quejas y sugerencias en la Sede principal, Oficinas Regionales y Municipales, Capturas de foros en las redes sociales, Carta Compromiso al Ciudadano CONANI-2022-2024).</b></p> <p>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 cuídanos/clientes y a la demanda. <b>(Evidencias: Encuestas aplicadas, planes de mejoras productos de las encuestas aplicadas, buzones disponibles en las Oficinas Regionales, Municipales y Principal).</b></p> <p>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</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>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. <b>(Evidencias: Principio IV de la Ley No. 136-03, Estadísticas institucional).</b></p> <p>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. <b>(Evidencia: Vía telefónica page, página web, revista institucional, folletos, brochures, publicaciones oficiales, redes sociales, comunicaciones internas).</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen</p>	<p>nacionales y de otros países, donde ponen de manifiesto cómo evoluciona en asunto de niñez y adolescencia. <b>(Evidencias: Estructura Organizacional, Hoja de Ruta Nacional, Invitación a talleres y seminarios, resolución que crea la mesa consultiva de primera infancia, minutas, informes, entre otras).</b></p> <p>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. <b>(Evidencias: Apartado CONANIINFO en la página oficial, informes estadísticos, página web, Children First, entre otras).</b></p> <p>El Directorio Nacional del CONANI ha aprobado a través de resolución la creación de mesas temáticas para dar respuestas. De igual manera la institución crea la dinámica de grupos para que todos los servidores participen activamente en la elaboración de los planes, estrategias y en la identificación e implementación de acciones de mejora, para ellos convocan reuniones y se forman grupos de trabajos. <b>(Evidencia: Listados de participación, Minutas de reunión, participación de diferentes grupos para elaboración del CAF 2023, comunicación de conformación de grupos de Control Interno, Comité de Ética, resoluciones que aprueban las diferentes mesas temáticas).</b></p> <p>Tenemos establecidas e identificadas las áreas que tienen procesos inter-organizacionales, y servicios compartidos, como son Supervisión Técnica y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Administración de Programas, Hogares de Paso, Gestión Territorial, Protección Legal de Niños, Niñas y Adolescentes, Departamento de Protección Especial, que por la naturaleza de los servicios que ofrece es necesario la interacción y distribución de los procesos a nivel interno como externo con otras instituciones del Sistema Nacional de Protección.</p> <p><b>(Evidencia: Manual de Políticas y Procedimientos, Manual de Inducción, reconocimientos, asociación de empleados).</b></p> <p>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 clave en los sectores público, privado y de ASFL.</p> <p><b>(Evidencia: Informes estadísticos, informes de procesos misionales levantados).</b></p> <p>La institución está integrada por Oficinas Regionales y Municipales donde utiliza acuerdos con diferentes instituciones para una mejor prestación de servicios. <b>(Evidencias: Listados de Oficinas Regionales y Municipales, Acuerdos firmados).</b></p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>En la institución aplicamos una encuesta de satisfacción al ciudadano una vez al año, la cual arrojó como resultado que para el 2020 el 75% de los encuestados manifestó sentirse muy satisfecho con relación a la imagen global de la institución, para el 2021 el grado de satisfacción fue de un 90.3% y para el 2022 fue de 85%. <b>(Evidencia: Informes de encuestas aplicadas 2020-2022).</b></p> <p>En las encuestas realizadas por la institución para el periodo 2020-2022, los resultados fueron los siguientes: en el año 2020 el 71% de los usuarios expresó sentirse satisfechos con la información que le proporcionaron fue clara y comprensible, para el 2021 el grado de satisfacción fue de 85% y para el año 2022 fue de un 86% en este mismo componente; para el año 2020 el 70.83% de los usuarios dijo sentirse satisfecho con el trato que le ha brindado el personal de la institución, para el 2021 el grado de satisfacción fue de 89% y para el 2022 fue de 98%; con relación a la atención personalizada que le dieron, en el 2020 la satisfacción fue de 63%, en el 2021 de 83% y en el 2022 de 83%. Con relación a la información que le fue proporcionada fue clara y comprensible para el 2020 el 71% se sintió satisfecho, en el 2021 el 85% y para el 2022 fue de 99%. Para el 2020 el 62.50 % de los usuarios se sintió satisfecho con relación a la disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio, para el 2021 el grado de satisfacción fue de un 82% y el para el 2022 fue de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>98%. <b>(Evidencias: Informes de encuestas realizadas para el periodo 2020-2022).</b></p> <p>En la institución se realiza cada año, la encuesta de satisfacción ciudadana, a través de las cuales conocimos la opinión de 586 ciudadanos/ clientes. A través de las Oficinas Técnicas Regionales y Municipales, la institución ha sensibilizado, mediante el desarrollo de 1,420 actividades, a una población de 50,805 personas, de las cuales 30,122 fueron menores de 18 años y 20,683 de personas adultas (18 o más años). Se han impulsado iniciativas municipales orientadas a la participación de niños, niñas y adolescentes, a través del desarrollo de 51 actividades lúdicas-recreativas, en las que ha participado un total de 1,625 niños, niñas y adolescentes de 23 municipios. Se han desarrollado un total de 248 diálogos comunitarios, en los que ha participado unos 2,612 actores clave. <b>(Evidencias: Estadísticas institucional, listados de participación, fotos de actividades realizadas, Memoria de gestión institucional).</b></p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Según las encuestas aplicadas por la institución, en el año 2020 el 75% de los ciudadanos/clientes expresó sentirse satisfechos con los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritorios) son visualmente llamativos y de utilidad, para el 2021 el porcentaje fue de 80% y para el 2022 de 83%. Con relación a la información proporcionada</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>sobre el trámite o gestión, fue suficiente útil, para el año 2020 el grado de satisfacción fue de 75%, para el año 2021 un 86% y para el 2022 un 98%. En cuanto la información que le fue proporcionaron fue clara y comprensible en grado de satisfacción en el 2020 fue de 71%, en el 2021 85% y en el 2022 de 98%. Por medio de nuestra página web institucional, mantenemos actualizada a la población de todas las acciones que lleva a cabo el Consejo Nacional para la Niñez y Adolescencia (CONANI), con actualizaciones constantes de la sección de Noticias. Se han diseñado un aproximado de 660 artes, más de 45 folletos y presentaciones de contenido institucional, trabajando en base a una línea gráfica moderna, digerible y llamativa. <b>(Evidencias: Estadísticas institucional, Memoria de Gestión, POA Comunicaciones, fotos de actividades, redes sociales).</b></p> <p>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 2020 de un 83%, en el 2021 es de un 82% y en el 2022 de un 98%. Con relación a la confianza que le transmite el personal que lo atendió, la satisfacción para el 2020 fue de 71%, en el 2021 87% y en el 2022 99%. <b>(Evidencias: Informes de encuestas 2020-2022).</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>El nivel de confianza hacia a organización y sus productos/servicios, según las encuestas ciudadanas aplicadas fue para el 2020 de 67%, en el 2021 78% y para el 2022 de un 99%. <b>(Evidencia: Informes de encuestas realizadas en el periodo 2020-2022).</b></p> <p>En las encuestas de satisfacción realizada 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 2020 son de 63%, para el 2022 fueron de 97%. 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 2020 fue de 71%, para el 2021 85%, y para el 2022 de 98%. Nos apegamos a la Ley No. 136-03 al Principio X sobre la gratuidad. Contamos con 3 áreas en diferentes lugares de la institución con rampas para acceso de personas con discapacidad. <b>(Evidencias: Informes de encuestas realizadas 2020-2022, Ley No. 136-03, fotos de rampas de acceso para personas con discapacidad).</b></p> <p>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 100% 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del</p>	<p>de un promedio general de un 85%. En cuanto al servicio Capacitación sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes con dos estándares de calidad: puntualidad para un cumplimiento de 98% y la competencia siendo el grado de cumplimiento de un 100%. <b>(Evidencias: informe de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano emitido por el MAP).</b></p> <p>En el año 2022 hubo 145 adopciones de las cuales 69 eran hombres y 76 mujeres, siendo 117 de modalidad nacional y 16 internacionales. Colocamos 32 NNA en familias acogedoras de los cuales 17 eran hombres y 15 mujeres. En el periodo evaluado fueron capacitadas 39 familias sobre el cuidado y protección a NNA, en las jornadas de protección de la Unidad Operativa (UTO) fueron abordados 288 NNA, de estos 244 eran hombres y 44 mujeres entre nacionales y extranjeros. En el año 2022 atendimos 32 niñas y adolescentes madres y embarazadas en los Hogares de paso.</p>	

	<p><b>(Evidencias: Estadísticas institucional, Memoria de Gestión institucional).</b></p>	
<p>cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Según las encuestas realizadas en la institución, en el año 2020 el 75% de los usuarios expresó sentirse satisfechos con la modernización de las instalaciones y equipos, en el 2021 fue de 72% y para el 2022 fue de 76%. <b>(Evidencias: Informes de encuestas de satisfacción ciudadana para el periodo 2020-2022).</b></p> <p>Según nuestros usuarios/clientes, para el 2020 el 62% se sintió satisfechos con la agilidad de la</p>	



<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>organización, para el 2021 la satisfacción fue de 82% y en el 2022 fue de 95%. <b>(Evidencias: Informes de encuestas de satisfacción ciudadana para el periodo 2020-2022).</b></p> <p>En el área de operaciones TIC se implementó un servidor de actualizaciones a fin de mantener el parque informático con los sistemas operativos y software actualizados. De igual manera se implementó el sistema antivirus al parque de computadoras de la Oficina Nacional y las Oficina Regionales y Municipales, así como también los servidores de datos de la institución. Se iniciaron las mejoras del WIFI institucional en los edificios 1 y 3, y se hicieron mantenimiento a los UPS centrales del edificio 1 y 2. Se amplió la cuota de los buzones de correo y se cambió de protocolo para evitar el llenado constante de los buzones. Este llenado es debido a las limitantes de espacio en el hosting, situación por la cual se hizo solicitud formal de compra de las licencias siguientes: Windows Server, Data Center, System Center y Office 365, así como también la compra de dos servidores para uso en las operaciones de la institución. <b>(Evidencia: Memoria de Gestión institucional).</b></p>	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Según las encuestas realizadas en la institución, para el año 2020, el 83.33% de los usuarios se sintió satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron, mientras que para el 2021 el grado de satisfacción fue de un 80% y para el	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>2022 fue de un 93%. <b>(Evidencias: Informes de encuestas realizadas).</b></p> <p>Para periodo 2021-2022 por medio del buzón de quejas y sugerencias recibimos 7 quejas y/o sugerencias, a través del correo electrónico 9 quejas y/o sugerencias, por la línea 311 recibimos 2 quejas. Para el periodo evaluado no ha sido emitida una medida de subsanación. <b>(Evidencias: Registros administrativos de la OAI, Cuadro control buzón de quejas y sugerencias, matriz seguimiento a correos OAI, entre otros).</b></p> <p>No han sido evidenciados incumplimientos en las evaluaciones de la Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024 con relación a los compromisos y estándares de calidad publicados en el documento. <b>(Evidencias: Informes de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024).</b></p> <p>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 2020-2022 fue de un 100, 2021 fue de un 93, en el 2022 fue de 96 y en el 2023 un 95. <b>(Evidencias: Informes de evaluación a la Carta Compromiso al Ciudadano CONANI para el periodo 2020-2023).</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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 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 2023, la permanencia y el manejo en las formas de comunicación ciudadana fue valorado como un punto fuerte en la institución. Con referencia a los seguidores en redes sociales, en el año 2022 ganamos 20,439 seguidores en Instagram logrando un total de 101,110 seguidores; ganamos 1,192 seguidores en Facebook logrando un total de 15,000 seguidores y ganamos 2,043 seguidores en Twitter logrando un total de 10,701 seguidores. En cuanto a publicaciones se refiere, desde enero de 2022 se han realizado 387 publicaciones en Instagram, 387 publicaciones en Facebook, 476 publicaciones en Twitter, para un total de 1,187 publicaciones en el periodo enero- noviembre de 2022. Por medio de las redes sociales se han atendido 2,168 mensajes en Instagram, 132 mensajes en Facebook, 19 mensajes en Twitter, logrando un total de 2,319 mensajes atendidos. Del total de mensajes antes señalados, 565 han sido</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>denuncias en Instagram, 34 han sido denuncias en Facebook y 8 han sido denuncias en Twitter, logrando un total de 607 denuncias canalizadas. Alcanzamos más de 100k de seguidores en Instagram y aumento de los seguidores de 94, 332 en junio a más de 100 mil. <b>(Evidencia: Informes de encuestas de satisfacción ciudadana 2020-2022; informe de evaluación Carta Compromiso al Ciudadano CONANI-2023, Memoria de Gestión Institucional, entre otras).</b></p> <p>La institución cuenta con página web en la cual de manera precisa dispone de información dirigida a los ciudadanos/clientes relacionadas con los servicios que ofrece la institución. También contamos con el sub portal de transparencia, el cual es auditado periódicamente para valorar la disponibilidad y precisión de la información, el portal de transparencia alcanzó para el 2021 un 97% de cumplimiento, mientras que para el 2022 el alcance fue de un 89.5%, en la última evaluación realizada en marzo de este año fue 100%. Según los datos arrojados por la encuesta de satisfacción ciudadana 2022, el 98% de los encuestados expresó sentirse satisfecho con la disponibilidad y la información que recibió. <b>(Evidencia: Página web de la institución; Sub portal Transparencia, informes de auditorías al sub portal transparencia, portal SAIP, Línea 311, puntuación de indicadores en el SISMAP; OPTIC; SIGEF; SIGOB; DIGECOG, informes de encuesta de satisfacción ciudadana, entre otros).</b></p> <p>Estos objetivos están disponibles a través de los diferentes indicadores que son alimentados por la gestión de la institución como son: SISMAP con una puntuación de 74.83, Metas Presidenciales con</p>	<p>1</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>un 100%, Gestión Presupuestaria con 87%, ITIGE con 54.36%, NOBACI 41.79%, Ley 200-04 100%, Contrataciones Públicas 94.61%, entre otros. <b>(Evidencia: Informes de resultados y captura de pantalla de portales de indicadores).</b></p> <p>En la institución le damos cumplimiento a lo que establece el artículo 5 de la Ley No. 200-04, a continuación, las puntuaciones alcanzadas para el Portal Transparencia en el periodo enero 2022-marzo 2023: enero 96%, febrero 96.5%, marzo 89.5%, abril 92%, mayo 69.5%, junio 95%, julio 96.5%, agosto 95.5%, septiembre 97, octubre 95.6, noviembre 98.68%, diciembre 92.59%, para el 2023 enero 97.57%, febrero 98.45% y marzo 100%. <b>(Evidencia: Reportes de evaluación Portal de Transparencia 2022-2023).</b></p> <p>Según resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana para el 2020 el 71% de los usuarios se sintió satisfechos con el horario de atención al público brindado por la institución, para el 2021 el grado de satisfacción fue de 85%, y para el 2022 fue de 98%. <b>(Evidencias: Informes de encuestas realizadas 2020-2022).</b></p> <p>A través de las encuestas de satisfacción ciudadana aplicadas en la institución los usuarios expresaron que para el 2020 el 83.33% se sintió satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar en la institución hasta que le atendieron, en el 2021 la satisfacción fue de 80%, y en el 2022 el 93%. <b>(Informes de encuestas realizadas 2020-2022).</b></p> <p>Según resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana en el 2022 el 91% de los usuarios se dijo sentirse satisfecho con el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, para el 2021 la satisfacción fue de un</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>75% y para el 2021 fue de un 58.33%. <b>(Evidencias: Informes de encuestas realizadas 2020-2022).</b></p> <p>N/A, los servicios ofrecidos por la institución son gratis. <b>(Evidencias: Ley No. 136-03 Principio X de gratuidad a las actuaciones).</b></p> <p>A partir del año 2016 fue aprobada por resolución la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, en el 2020 fue aprobada por el MAP la segunda versión de la CCC, y en el año 2022 fue aprobada por resolución la renovación de la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano CONANI. <b>(Evidencias: Cartas Compromiso al Ciudadano 2016-2018, 2020-2022, 2022-2024).</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Actualmente el CONANI cuenta con una presencia territorial en diferentes niveles de desarrollo compuesta de una oficina nacional, 10 oficinas regionales y 28 oficinas municipales, que tienen un radio de acción en 27 provincias y en más de 117 municipios. Desde la oficina se ha desplegado un proceso de sensibilización en todo el territorio bajo su responsabilidad, en el que se resalta el desarrollo de 1,420 actividades de sensibilización, en las cuales han participado un total de 50,805 personas, de las cuales 29,471 fueron femeninas, distribuidas, por tipología de participantes, de la siguiente manera: 1. 30, 122 niños, niñas y adolescentes (18,980 de sexo femenino). 2. 20, 683 personas adultas (13,895 de sexo femenino). Durante el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias)</p>	<p>período de informe se ha dispuesto el desarrollo de diálogos como mecanismo de participación social, con el objetivo, de vincular los actores clave de la comunidad y autoridades locales, en la identificación las principales necesidades y/o problemáticas que guardan relación con la vulneración de los derechos de los niños, niña y adolescentes, así como la identificación de posibles soluciones a estas problemáticas, que puedan ser priorizadas en la Agenda de Desarrollo Local de la Niñez y la Adolescencia. Al cierre se han desarrollado un total de 248 diálogos comunitarios, en los que han participado unos 2,612 actores clave (1,591 de sexo femenino), los cuales se han distribuidos, por grupo etarios, de la siguiente manera: 1. 552 niños, niñas y adolescentes (299 de sexo femenino). 2. 2,060 personas adultas (1,292 de sexo femenino). <b>(Evidencias: Informes estadísticos, Memoria de gestión institucional).</b></p> <p>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 2022-2023 hemos recibido 12 quejas y sugerencias con igual número de tramitación a las áreas correspondiente para su pronta resolución. En el transcurso del año 2022, la institución recibió seis (06) casos a través del Sistema 311, al cual se le siguió el trámite correspondiente. De los casos registrados tres (03) corresponden a la categoría quejas, las cuales provenían de ciudadanos afectados por situaciones molestas relacionadas con menores de edad. Las dos (02) sugerencias fueron acerca de la creación de un laboratorio de servicios</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	dirigido a la población infantil en riesgo de morir antes de los 5 años. <b>(Evidencias: Matriz de seguimiento y respuesta al buzón de quejas y sugerencias 2022-2023, Actas de aperturas de buzón, estadísticas, Línea 311).</b>	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Según resultados de encuestas de satisfacción ciudadana en el 2020 el 75% de los usuarios de se sintió satisfecho con la modernización de las instalaciones y equipos, para el 2021 el grado de satisfacción fue de un 72% y en el 2022 fue de un 76%. <b>(Evidencias: Informes de encuestas realizadas).</b></p> <p>Hemos aplicado encuestas de satisfacción para conocer la valoración de nuestros ciudadanos/clientes con relación a la prestación del servicio respetando la igualdad de condiciones en cuanto a sexo, edad, grado de escolaridad, color, religión etc., para el 2020 el 38.09% de los encuestado fueron de sexo femenino y el 58% masculino, para el 2021 los encuestados fueron el 33.64% de sexo masculino y el 66.36% y para el 2022 el 70% fue mujeres y el 30% hombres. En el 2020 el 88% de los encuestados poseen un grado de educación superior, en el 2021 el 39.63% de los encuestados poseen un grado de educación superior, el 31.80% educación media y el 23.50% educación básica, y en el año 2022 el 28% de los encuestados poseen un grado de educación superior, el 41% educación media y el 23% educación básica. En cuanto a la situación en la que se encuentra, en el 2020 el 71% de los encuestados trabaja, el 9% de los encuestados está desempleado, y el 13% es jubilado; en el año 2021 los</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>ciudadanos/ clientes encuestados el 67.74% trabaja, el 14.75% de los encuestados está desempleado, el 3.69% es estudiante y el 10.14% es ama de casa; para el 2022 el 61% de los encuestados trabaja, el 19% es ama de casa, el 5% es estudiante y el 14% se encuentra desempleado. Además, la institución cuenta con un área de Igualdad de Género y Desarrollo la cual estableció en el POA 2023 un producto asociado a 11 actividades que responden a género. <b>(Evidencia: informes de encuestas aplicadas, POA 2023).</b></p> <p>CONANI, a través de las Oficinas Técnicas Regionales y Municipales, a la fecha ha desarrollado 102 acciones de presentación y/o sensibilización sobre la política de prevención y atención a uniones tempranas y embarazo en la adolescencia, que han implicado la participación de 3,775 personas (2,896 de sexo femenino), distribuidas de la siguiente manera: 1. 2,759 adolescentes (2,223 de sexo femenino). 2. 1,016 personas adultas (673 de sexo femenino). Dentro de las acciones realizadas en los 20 territorios priorizados por la Política de Prevención y Atención y Atención a Uniones Tempranas y Embarazos en la Adolescencia (PPA), se han desarrollado 62 reuniones de los Directorios Municipales para tratar tema vinculado con la PPA. Se han iniciado talleres de educación sexual integral, a partir del programa desarrollado por el Departamento de Articulación y Apoyo Técnico en territorios priorizados en la modalidad de gestión directa, con la participación de personal técnico del CONANI, de las oficinas técnicas, de Apoyo Técnico y Programas y Servicios, habilitado como facilitador/a. Fueron realizadas 45 sesiones en las que han participado 970 adolescentes (582 de sexo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>femenino y 388 de sexo masculino), correspondiente al grupo número 1 y grupo número 2. Desde el Departamento de Gestión Territorial, se ha diseñado un módulo de animación sociocultural para ser realizado como complemento del proceso de sensibilización en educación sexual integral (ESI) para que los y las adolescentes puedan mostrar los aprendizajes adquiridos durante el proceso a través de dos talleres de expresión artística creativa. Han sido realizadas 30 sesiones, en las que han participado 970 adolescentes (582 de sexo femenino y 388 de sexo masculino), correspondiente al grupo número 1 y grupo número 2. Fueron realizadas 67 sesiones en la que han participado 1,396 padres, madres, tutores y liderazgo comunitario, 837 de sexo femenino y 559 sexo masculino), correspondiente al grupo número 1 y grupo número 2. Se han desarrollado 70 reuniones del directorio (s) municipal (es), en los territorios priorizados por la PPA y se han conformado 20 comisiones especializadas permanentes de la PPA. <b>(Evidencias: Estadísticas, Memoria de gestión institucional).</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>En el año 2022 fueron atendidas un total de ciento cincuenta (150) solicitudes de información, las cuales se respondieron dentro del plazo que contempla la Ley 200-04 y el Reglamento de aplicación 130-05. En cuanto a la publicidad de información, la cantidad de visitas realizadas por los ciudadanos clientes al Sub-Portal</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Transparencia, fue de 267,180 visitas. <b>(Evidencias: Estadísticas institucional, Memoria de Gestión institucional, reportes del portal.)</b>            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 2022-marzo 2023: enero 96%, febrero 96.5%, marzo 89.5%, abril 92%, mayo 69.5%, junio 95%, julio 96.5%, agosto 95.5%, septiembre 97, octubre 95.6, noviembre 98.68%, diciembre 92.59%, para el 2023 enero 97.57%, febrero 98.45% y marzo 100%. <b>(Evidencia: Reportes de evaluación Portal de Transparencia 2021-2022).</b></p>	

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

**Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:**

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**1. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>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 2020 el 75% expresó sentirse satisfecho con la imagen global de la institución, para el 2021 el 93.3% y para el 2022 94% de los encuestados. <b>(Evidencia: Informes de encuestas de satisfacción realizadas; Informe de Encuesta de Clima Laboral).</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Según el informe de la encuesta de clima organizacional para el 2021 el 90.15% y para el 2022 el 83.01 de los colaboradores considera que sus superiores le comunican la visión, misión y los valores de la organización. En la Institución se involucra a las personas en la toma de decisiones, ya que la dinámica de trabajo consiste en la combinación de niveles de áreas para que participen activamente en la elaboración de los planes, estrategias y en la identificación e implementación de acciones. En la elaboración del borrador del Plan Estratégico 2021-2024 se revisó la filosofía institucional. Para la divulgación de esta nueva misión, visión y valores, se formaron grupos de trabajo formados por empleados de la Institución que tenían el compromiso de realizar actividades que promovieran el conocimiento de las mismas. Las personas de la organización, participan en la elaboración del Plan Operativo Anual, también en la autoevaluación CAF, en la evaluación de desempeño. La misión y visión institucional, se da a conocer a los nuevos empleados a través de los talleres de inducción. <b>(Evidencia: Informe de encuesta de Clima Laboral 2021-2022; Listados de participación en elaboración de los Planes Operativos Anuales y la autoevaluación de la institución a través del CAF; Informes, fotos, listado de los grupos, talleres de inducción; a través de la Comisión de Integridad; difusión de la filosofía institucional en las redes sociales, entre otras).</b></p> <p>De acuerdo a la encuesta de clima laboral para el 2021 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>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 el año 2022 el 69.48% de los colaboradores se siente satisfecho con los cambios y mejoras producidos en la institución. La participación de las personas en las actividades de mejora, se realiza a través del Comité de Mejora y del Comité de Calidad. <b>(Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Laboral 2021-2022; Comunicación de creación del comité de mejora y del comité de calidad, Plan de Mejora institucional 2022, listado de participación).</b></p> <p>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. Para el año 2022 el 84.40% tiene conciencia sobre la austeridad y combate a la corrupción en la institución. <b>(Evidencias: Informes de resultados de la encuesta de Clima Laboral 2021-22).</b></p> <p>Para el año 2021, 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. En cuanto a las encuestas sistemáticas del personal, según resultados de la encuesta de clima laboral, el impacto de la encuesta clima sobre la difusión y la cultura organizacional presenta una valoración positiva de 96.71%. Para el año 2022 el 63.59 se encuentra satisfecho con el impacto de la encuesta en la institución. <b>(Evidencia: Listado de</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p><b>participantes de las mesas, las convocatorias de reuniones, minutas de las reuniones, informes de encuestas aplicadas).</b></p> <p>Entregamos <b>1,786</b> raciones a familias de escasos recursos identificadas en jornadas de protección Técnica Operativa (UTO). Se ha acompañado el desarrollo de 51 acciones lúdicas-creativas (ALC) para niños, niñas y adolescentes, en los que ha participado un total de 1,625 niños, niñas y adolescentes (1,157 de sexo femenino) en 23 municipios. Desde el área de Recursos Humanos fue trabajada la escala salarial y aprobada por el MAP, con la finalidad de realizar una política salarial justa e igualitaria para todos los colaboradores que forman parte de la institución. En el Hogar de Paso Ángeles de CONANI tenemos 137 niños, niñas y adolescentes con discapacidad donde son atendidos en modalidad atención integral. Fue ejecutada la Semana de la Salud para los colaboradores de la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 323 Evaluaciones Médicas general y analíticas realizadas:</li> <li>✓ 334 Charlas de prevención y promoción de salud:</li> <li>• Proceso de Aprobación del Seguro Médico Complementario para todos los colaboradores.</li> </ul> <p><b>(Evidencias: Listados de personas que recibieron raciones, Informes estadísticos, Memoria Institucional de Gestión, comunicación aprobatoria de la escala salarial emitida por el MAP).</b></p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Según los resultados de la encuesta Clima Laboral 2021, el 94.32% de los usuarios presenta una valoración positiva con relación a su interés por</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>conocer las necesidades de los usuarios de su trabajo. Con relación a si en la institución existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar, presenta una valoración positiva de 72.35%. el 87.5% de los colaboradores impulsa cambios en su área para mejorar la forma de trabajo; mientras que el 87.5% de los colaboradores de la institución considera como positivo que su supervisor lo alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo. <b>(Evidencias: Informe de resultados de encuesta Clima Laboral).</b></p> <p>Según resultados de la encuesta Clima Laboral 2021, el 77.66% de los colaboradores valora positivamente que para el desempeño de sus funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones (computadoras, internet, celular, audio, e-mail, nube, base de datos, redes, web, podcast, software, hardware). Con relación al uso eficiente de las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios, el 81.44% de los colaboradores de la institución lo valora como positivo. En la encuesta de clima laboral 2022 el 69.22 está satisfecho con el uso de la tecnología. <b>(Evidencias: Informe de resultados de encuesta Clima Laboral 2021-2022).</b></p> <p>De acuerdo a resultados arrojados por encuesta realizada en la institución en el 2021, 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. En cuanto a si su</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto, presenta una valoración positiva de un 82.58%. El área de Recursos Humanos desarrolla el potencial del personal de la institución, presenta una valoración positiva de un 86.37%. Para el año 2022 el 72.83% de los encuestados considera que la institución está enfocada a resultados y productividad.</p> <p><b>(Evidencias: Informe de resultados de encuesta clima y cultura organizacional 2021-2022.</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Según la encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021, 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. Para la encuesta de Clima 2022, el 54.14% de los colaboradores está satisfecho con la disponibilidad y recursos. La alta dirección (Presidencia Ejecutiva, la Dirección de Rectoría y Dirección Financiera) y los directivos medios (encargados de departamentos, divisiones y</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>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.  <b>(Evidencia: Informes de encuesta Clima Laboral 2021-22. Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Informes de evaluación y monitoreo del POA 2023, presupuesto anual, Plan de compras, listados de las reuniones).</b></p> <p>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. También contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano, con la cual se mide la calidad y efectividad de los servicios que se ofrecen la cual arrojó un resultado de 95 puntos en la evaluación marzo-2023. A través del Sistema de Control Interno (NOBACI), se miden los procesos internos de la organización. <b>(Evidencias: Informe de encuesta clima laboral; informe de resultado de la NOBACI y Carta Compromiso).</b></p> <p>En año 2021, la encuesta de Clima y Cultura Organizacional, arrojó como resultado que el 84.47% considera que su supervisor le distribuye el trabajo de acuerdo a su capacidad y competencias. El 51.89% de los colaboradores considera que la cantidad de empleados en su área es adecuada para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>el trabajo que hacen. El 71.59% sienten que la cantidad de funciones que tienen asignadas, les permite desarrollarlas con la calidad esperada y en el tiempo estimado. El 40.15 valora como negativo el que se requiera de su trabajo, después de cumplir su horario regular. Mientras que el 87.88% de los colaboradores puede lograr balance entre su trabajo y su vida privada. Por otro lado, el 73.86% de los empleados dice sentirse muy presionado para realizar el trabajo. En la encuesta Clima realizada en el año 2022, el 60.46 de los encuestados considera que está de acuerdo con la cantidad de trabajo recibido. El 78.52% se siente satisfecho con la calidad de vida laboral, y el 66.59% siente que tiene un balance entre el trabajo y la familia. La institución a través del manual de cargos asigna las tareas de cada puesto y son entregadas a todos los empleados en el taller de inducción, una copia de sus funciones y responsabilidades. Anualmente, se realizan evaluaciones de desempeño por resultados, competencia, régimen ético y disciplinarios a todos los empleados a nivel nacional, esto consisten en consensuar un acuerdo entre el supervisor y el servidor con las actividades que se desarrollarán en el año. <b>(Evidencias: Informe de encuesta Clima Laboral 2021-2022; Formulario de acuerdos de desempeño; informes de las evaluaciones de desempeño; resolución que aprueba el Manual de Cargos, POA 2023; Manual de Inducción).</b> Según el informe de encuesta Clima y Cultura Organizacional 2021, 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>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. Según los resultados arrojados en la encuesta Clima 2022, el 66.48% de los colaboradores está satisfechos con la capacitación especializada y desarrollo gestionada por la institución. <b>(Evidencias: Informe de encuesta Clima y Cultura Organizacional 2021-2022).</b></p> <p>De acuerdo al informe de encuesta Clima y Cultura Organizacional 2021, 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. En el año 2022, la encuesta Clima evidenció que el 74.37% de los colaboradores está satisfecho con la comunicación institucional. <b>(Evidencias: Informe de encuesta Clima y Cultura Organizacional 2021-2022).</b></p> <p>Según la encuesta Clima 2021, 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; el 65.91% considera que existen mecanismos para reconocer al personal, el 73.80% siente que su supervisor lo distingue cuando logra sus metas asignadas y el 89.39% considera que la institución cuenta con un sistema de compensación y beneficios. En la encuesta Clima 2022, el 72.60% de los colaboradores expresó sentirse satisfechos con el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>reconocimiento laboral. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido, se realiza mediante las evaluaciones de desempeño, bueno, muy bueno y excelente; los empleados son beneficiados con un Bono de Desempeño. Se realizan reconocimiento al empleado del año en la fiesta navideña. Se promueve la movilidad interna y cuando existen cargos vacantes la primera opción son los empleados internos. <b>(Evidencia: Informe de encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021-2022. Bonos Desempeño, bono a empleados de carrera, comunicación de traslados de personal, apartado de transparencia de la institución, promoción interna y reconocimientos a empleados.</b></p> <p>En la encuesta de Clima 2021, 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. En la encuesta Clima 2022, el 69.48% de los colaboradores está satisfecho con la mejora el cambio que presenta la institución. El CONANI es flexible y está enfocada al cambio, asumió desde el año 2015 la metodología de planificación por resultados impulsada por el Gobierno dominicano, asumimos la homologación de los procesos internos con el MAP para la mejora y fortalecimiento de la institución, asumimos la nueva metodología de evaluación de desempeño por resultados, se estandarizó nuestro portal en base</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	a directrices de la OPTIC. Estamos en el proceso de implementación del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP), con el fin de transparentar los procesos, con un 50% de implementación. <b>(Evidencia: informes de encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021-2022; POA CONANI 2023, Estructura Organizacional aprobada por el MAP, Organigrama, formulario de acuerdo de desempeño, capturas de pantalla e informes de reportes en el sistema, informes de avance de implementación del SASP).</b>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	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. En la encuesta Clima 2022, el 78.52% de los colaboradores considera que el ambiente y clima laboral es favorable. 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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>institución como son: Dirección Planificación y Desarrollo, Articulación y Apoyo Técnico, Dirección RR HH, Departamento TIC, entre otros. <b>(Evidencia: Informe de encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021-2022; convocatoria del comité de integridad).</b></p> <p>La percepción de los colaboradores según los resultados de la encuesta Clima y Cultura Organizacional 2021, es que el 89.77% considera que su trabajo le permite dedicar tiempo a su familia; el 93.18% siente que la institución lo apoya cuando tiene urgencia familiar; el 79.93% ha participado en los eventos familiares que se organizan en la institución y el 92.04% dice que en su área es respetado el horario de trabajo. La Institución tiene flexibilidad de horarios, desde la Dirección de RR HH se cuenta con los formularios y políticas aprobadas para solicitudes de permisos, incluyendo estudios, salud, matrimonio, por nacimiento y muerte de familiares, entre otros. También celebramos el “Día de la Niña”, donde las participantes son un grupo de niñas y estas asumen el papel de los directivos de la institución. Además, se permite la celebración de los cumpleaños de los empleados y se realiza el agasajo navideño para todos los empleados, que incluye un intercambio de regalos. <b>(Evidencia: Informes de encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021, cantidad de permisos solicitados, convocatoria y fotos de actividades).</b></p> <p>Según los resultados de la encuesta de Clima 2021, 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>distinción entre mujeres y hombres. El 56.44 de los colaboradores considera que en la institución existen instalaciones para personas con discapacidad. La organización brinda a los empleados un trato adecuado y un comportamiento justo. En la encuesta Clima 2022, el 62.62% de los colaboradores están satisfechos con la equidad y género institucional. Los empleados actuales son considerados como primera opción para ocupar puestos vacantes o creaciones en la institución, todas las vacantes internas y externas son difundidas por los diferentes medios de comunicación de la institución para garantizar la igualdad de condiciones y oportunidades a todos los empleados. <b>(Evidencia: Informe de encuesta Clima y Cultura Organizacional 2021-22 aplicada. Evaluación de desempeño, promociones internas; cartas de traslados; Convocatorias de Concursos de Oposición).</b></p> <p>Según la encuesta Clima 2021, 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. En los resultados de la encuesta Clima 2022, el 78.52% de los colaboradores se siente satisfecho con la calidad de vida laboral. Los espacios de trabajo están distribuidos por cubículos apropiados y acogedores, ventilados, con buena iluminación y el mobiliario de oficina necesario. Los colaboradores cuentan</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>con un comedor apropiado y un almuerzo con un menú variable y saludable gratis, elaborado por un especialista en nutrición; también contamos con un espacio acogedor para las madres lactantes.</p> <p><b>(Evidencia: Informes de encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021-2022; Fotos planta física, comedor de colaboradores, entre otros).</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Los resultados sobre el plan de carrera sistemático en la institución en la encuesta Clima 2021 fue, 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. En la encuesta Clima 2022, resultó que el 60.68% no está satisfecho con el servicio profesional de carrera. La Institución cuenta con una División de Evaluación del Desempeño y Capacitación, del cual se desprende el plan de capacitación institucional. Este plan se elabora</p>	<p>No tenemos un desarrollo sistemático de carrera y las competencias.</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>tomando en cuenta las necesidades identificadas en el diagnóstico de necesidades de formación, capacitación y las debilidades encontradas en la evaluación de desempeño y los resultados de clima laboral. Ofrecemos cursos, talleres y charlas de capacitación tanto dentro como fuera de la institución, para un desarrollo de capacidades que respondan a las necesidades de la institución, tales como calidad de desempeño, manejo de conflictos, primeros auxilios, carrera profesional, trabajo social. Los empleados conocen la meta de la organización, ya que las metas son definidas en el plan anual de trabajo por cada departamento y unidad. <b>(Evidencia: Informe de encuesta Clima y Cultura Organizacional 2021-2022 aplicada; Plan de Capacitación, capacitaciones realizadas y listado de participantes en los mismos, invitaciones a talleres y cursos interinstitucionales, POA CONANI 2021-2023a).</b> Según los resultados de la encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021, 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. En la encuesta Clima 2022, el 80.35% de los colaboradores está satisfecho con el liderazgo y productividad, por otro lado, el 59.08% de los colaboradores reconoce los beneficios que ofrece la institución. 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>una puntuación por encima de los 85 puntos; bono aniversario, bonos navideños, ofrece charlas de motivación e integración; Celebración del día de las madres, celebración del día del padre. Los servidores cuentan con los accesos y herramientas tecnológicas para desarrollar y aumentar la productividad. <b>(Evidencia: Informe de encuestas de Clima y Cultura Organizacional 2021-2022; Listado de personal que recibe los bonos navideños, bonos por el desempeño y de aniversario, resultados de las evaluaciones de desempeño, software implementado, SIGEF, fotos de actividades, entre otros).</b></p> <p>Según la encuesta de Clima 2021, los resultados de acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización: 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. Según la encuesta Clima 2022, el 66.48% de los colaboradores, considera que la institución ofrece una capacitación especializada y de desarrollo. Los Planes de Capacitación se formulan a partir de los lineamientos estratégicos y operativos para alcanzar la misión y visión institucional. <b>(Evidencia: Informes de encuestas Clima 2021-22 realizadas; Borrador Plan Estratégico 2021-2024, POA y plan de capacitación).</b></p>	

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**1. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>El índice de rotación para el año 2022: al inicio del período el promedio anual fue de 1294 empleados; el promedio anual para el final del período fue de 1319.67; el total de ingresos de servidores para este año fue de 314; el total de egresos en el año fue de 307; el promedio efectivo (PE) 1307 y el promedio anual de rotación 27.2 Para el período 2022. <b>(Evidencia: Índice de Rotación 2022).</b></p> <p>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. Según la encuesta Clima 2022, el 69.48% de los encuestado participa y está satisfecho con las actividades de mejora y cambio en su área laboral. 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. <b>(Evidencias: Informe de encuesta Clima y Cultura Organizacional 2021-</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p><b>2022 aplicada; informes de seguimiento al plan de mejora).</b></p> <p>En el año 2022 y en lo que va de este año no se han reportado dilemas éticos en la institución. <b>(Evidencias: Certificaciones emitidas a la Dirección General de Ética).</b></p> <p>La frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social para el año 2022 fue la siguiente: Reforestación: 54 colaboradores, limpieza de costas: 41 personas, CONANI Recicla: 300 personas. <b>(Evidencias: Listados de participación, fotos, entre otros).</b></p> <p>En la institución fueron realizadas 12 capacitaciones impactando un total de 841 personas. Para el año 2022 recibimos 8 quejas de los ciudadanos/clientes. Según resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana para el año 2020 el 70.83% de los encuestados se sintió satisfecho con el trato que le ha dado el personal, para el 2021 del grado de satisfacción fue de 89% y para el 2022 fue de un 98%. En el año 2022, el 99% de los colaboradores de siente satisfecho con la atención personalizada que le dieron al acceder a la institución. <b>(Evidencias: Estadística institucional, Memoria de Gestión Institucional, informes de encuestas 2020-2022 realizadas).</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Resultados de las evaluaciones de desempeño a los colaboradores de la institución para el año 2022:</p> <p><b>Desempeño Sobresaliente 95% a 100% (de 61.72 a 65 puntos):</b> Grupo V 46/54%, grupo IV 83/43%, grupo III 118/49%, Grupo II 158/65%, Grupo I 320/73%;</p> <p><b>Desempeño superior al promedio 85% a 94% (de 55.25 a 61.72 puntos):</b> Grupo V 33/39%, grupo IV 94/50%, grupo III 112/47%, Grupo II 72/30%, Grupo I 101/23%;</p> <p><b>Desempeño promedio:</b> Grupo V 3/4%, grupo IV 3/2%, grupo III 3/1%, Grupo II 3/1%, Grupo I 6/1%;</p> <p><b>Desempeño bajo promedio:</b> Grupo V 2/2%, grupo IV 5/3%, grupo III 2/1%, Grupo II 1/0%, Grupo I 4/1%;</p> <p><b>Desempeño Insatisfecho:</b> Grupo V 01/01%, grupo IV 5/3%, grupo III 4/2%, Grupo II 9/4%, Grupo I 10/2%; <b>(Evidencia: Evaluación de Desempeño de los empleados 2022, informe de evaluación del desempeño 2022).</b></p> <p>Según la encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021 aplicada en la institución, arrojó como resultado que el 77.66% de los colaboradores considera que para el desempeño de sus funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones (computadora, internet, celular, audio, e-mail, nube, base de datos, redes, web, podcast, software, hardware); mientras que el 48.48% de los colaboradores dice que en los últimos 12 meses tomó al menos un curso relacionado con las tecnologías de la información y comunicaciones. El 81.44% de los empleados dijo utilizar eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios, y el 82.96% de los colaboradores</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>considera que en su área tienen la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de sus funciones. Según la encuesta Clima 2022, el 69.22% de los colaboradores se siente satisfechos con el uso de la tecnología institucional. En coordinación con el INAP, la institución desarrolló un plan de capacitación de informática. Existe en la institución una plataforma informática utilizada para la gestión administrativa y financiera, así como de recursos humanos. Gran parte del personal cuenta con los aparatos electrónicos requeridos para la realización de sus tareas. <b>(Evidencias: Informes de encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021-2022; Certificación de participación y listados de participación).</b></p> <p>Se realizan actividades formativas y de capacitación (cursos, talleres, seminarios, charlas, etc.), tanto a nivel nacional como internacional. Fueron formados 1108 colaboradores en el año 2021 y 841 en el año 2022. <b>(Evidencia: Estadísticas de capacitaciones realizadas).</b></p> <p>Mujer Conani, marzo 2021. Hombre Conani, noviembre 2021, Elección del Empleado Destacado por Departamento, con motivo del día del Trabajador, mayo 2022, Bonos por Rendimiento y Desempeño anual. Reconocimientos al empleado del año y promociones de puestos. <b>(Evidencia: Comunicaciones de galardonados, comunicación del MAP aprobando el bono, carta de traslado cuando son promociones).</b></p>	

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

**Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:**

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p>	<p>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. Hemos logrado intervenir un total de 30 hospitales, a través de los cuales se ha logrado sensibilizar a 146,757 gestantes, parturientas y familias, sobre la importancia del registro de nacimiento oportuno. Formamos 102 adolescentes en la prevención de Uniones Tempranas, Embarazos Adolescentes y Educación Sexual Integral. Realizamos actividades de integración con 80 niños, niñas y adolescentes retirados del trabajo infantil en sus peores formas. Además, entregamos 1432 raciones a familias de escasos recursos identificadas en jornadas de protección Técnica Operativa. A través de las oficinas regionales y municipales, han sido desarrolladas más de 546 acciones formativas, con la participación de una población de 25,058 personas, de las cuales 15,343 fueron niños, niñas y adolescentes, 6,316 personas adultas representativas de las familias y el liderazgo comunitario. Se han impulsado iniciativas municipales orientadas a la participación de niños, niñas y adolescentes, a través del desarrollo de 51 actividades lúdicas-recreativas, en las que ha participado un total de 1,625 niños, niñas y adolescentes de 23 municipios. <b>(Evidencias: Fotos de las jornadas, talleres, listados de</b></p>	
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de</p>	<p><b>participación, estadística institucional, Memoria de Gestión Institucional).</b></p> <p>Del Plan Anual de Compras se destina al menos el 20% a compras de productos de las PYMES. <b>(Evidencias: Adjudicaciones de compras).</b></p> <p>En la institución para el periodo 2021 fueron creados 2 protocolos de entrega Voluntaria y de Acogimiento Residencial de Adolescentes Embarazadas y Madres. Se inició con el primer módulo de Programa de Acogimiento Familiar, con la participación de 7 familias, esto como medida temporal de garantizar los derechos de un NNA vulnerado áreas de la institución. El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia CONANI, es la única institución acreditada en el país para otorgar adopciones de niños, niñas y adolescentes. En este aspecto, en el primer semestre, hemos logrado depositar un total, de 161 expedientes en los tribunales. Esto representa un 115% de nuestra meta de 140 expedientes para el año 2022. De estos expedientes, un total de 140 fueron adopciones nacionales y 21 fueron adopciones internacionales. Estos expedientes contenían parejas de hermanos, por lo que se logró depositar un total de 179 Niños, Niñas y Adolescentes. <b>(Evidencias: Estadísticas institucionales, Memoria de Gestión, Expedientes depositados en los tribunales, protocolos realizados).</b></p> <p>Como institución, hemos desarrollado 248 diálogos comunitarios, en los que han participado unos 2,612 actores clave (1,591 de sexo femenino),</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>como mecanismo de participación social, con el objetivo, de vincular los actores clave de la comunidad y autoridades locales, en la identificación las principales necesidades y/o problemáticas que guardan relación con la vulneración de los derechos de los niños, niña y adolescentes, así como la identificación de posibles soluciones a estas problemáticas, que puedan ser priorizadas en la Agenda de Desarrollo Local de la Niñez y la Adolescencia. En lo que va de año, la oficina ha recibido y registrado en la ficha de usuario un total de 9,755 casos por diversas situaciones de riesgo, amenazas, vulnerabilidad y vulneraciones de derechos a niños, niñas y adolescentes, las cuales son registradas en la ficha de usuario y colocadas en orden de prioridad para su abordaje. Se ha dado respuesta a un total de 8,864 casos asistidos por el equipo técnico de las oficinas, en los cuales se han vinculados un total de 12,013 niños, niñas y adolescentes en las diversas situaciones (7,194 menores de edad de sexo femenino). <b>(Evidencias: Fotos, listados de participación, estadística institucional, Memoria de Gestión Institucional).</b></p> <p>Desde el Portal de Transparencia de la institución Se han atendido un total de ciento cincuenta (150) solicitudes de información, las cuales se respondieron dentro del plazo que contempla la Ley 200-04 y el Reglamento de aplicación 130-05. El CONANI ha dado apertura a tres conjuntos de datos, los cuales corresponden a estadísticas de los expedientes de Adopciones y de los Centros de Atención Integral para adolescentes en conflicto con la ley penal (CAIPA), publicados con una periodicidad trimestral a partir del año 2017. Además, publicamos datos referentes a la ejecución</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>presupuestaria abarcando los años 2019-2022. La cantidad de visitas realizadas por los ciudadanos al Sub-Portal de Transparencia, registrándose de enero a noviembre de 2022, es de un total de seis mil cuatrocientos cincuenta y ocho (6,458) visitas. <b>(Evidencias: registros administrativos de la Oficina de Libre Acceso a la Información OAI, Memoria de Gestión Institucional).</b></p> <p>El CONANI en año 2022-23, ha realizado un acuerdo interinstitucional con Tapitax Quimio en la que se compromete a reciclar tapitas de botellas plásticas recogidas en la institución, con la finalidad de contribuir con el cuidado al medio ambiente.</p> <p>También hicimos entrega de 1200 Chupis a igual cantidad de personas para eliminar el uso de vasos desechables (estos se distribuyeron a los empleados a nivel nacional), además de 200 Plantas frutales para cada uno de los asistentes al lanzamiento de la campaña. <b>(Evidencias: Listados de participantes, fotos).</b></p> <p>Según encuestas de satisfacción ciudadana realizadas los resultados sobre la opinión general sobre la accesibilidad fueron: para el 2020 la valoración global fue de 75% de satisfacción, en el 2021 la satisfacción fue de un 86%, y en el 2022 el grado de satisfacción fue de 79%. <b>(Evidencia: Informes de encuestas realizadas).</b></p>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.  
Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>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. <b>(Evidencia: criterios para selección de proveedores, políticas administrativas, contratos para mantenimiento de la flotilla vehicular, fotos de los equipos de ruidos con sub-sistemas anti-ruidos y control de humo).</b></p> <p>En la institución el Directorio Nacional tuvo las siguientes reuniones: en el año 2020 el Directorio tuvo 7 encuentros, en el 2021 los encuentros del Directorio Nacional fueron 5, en el año 2022 fueron 6 encuentros y en lo que va del año 2023 se han reunido 2 veces. 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 diversas reuniones de coordinación y articulación interinstitucional. Las mesas están conformadas por actores del Sistema Nacional de Protección, encabezadas por SUPERATE, CAINNACPS, IPREME, Ministerio De Trabajo, Plazas Comerciales, Ministerio de Deportes y Recreación, Plan Social, ADN, Agencias Internaciones de Protección (Save The Children Y Plan Internacional, UNICEF, Programas de Atención de Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle (ASFL). <b>(Evidencias: Actas de reuniones del</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p><b>Directorio Nacional, Estadística institucional, Memoria de Gestión Institucional).</b></p> <p>En la institución, en el 2022 se han realizado 11 campañas informativas y de sensibilización, 112 notas de prensa, se han diseñado un aproximado de 660 artes, 45 folletos y presentaciones de contenido institucional, 387 publicaciones en Instagram, 387 publicaciones en Facebook, 476 publicaciones en Twitter, para un total de 1,187 publicaciones en el periodo enero- diciembre 2022. En cuanto a los seguidores en redes sociales, desde enero 2022 hemos ganado 20,439 seguidores en Instagram logrando un total de 101,110 seguidores; ganamos 1,192 seguidores en Facebook logrando un total de 15,000 seguidores y ganamos 2,043 seguidores en Twitter logrando un total de 10,701 seguidores. 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. <b>(Evidencias: Estadísticas institucional, reportes de redes sociales, Memoria de Gestión, reportes de artículos y noticas sobre CONANI físico y digital).</b></p> <p>Hemos realizado actividades conjuntamente con CONADIS con miras a fortalecer la perspectiva de trabajo de personas en situación de desventaja. En la actualidad, en la institución laboran 6 personas con discapacidad. <b>(Evidencias: Minutas de</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	reunión, listado de personas contratadas con discapacidad).	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>En el marco de la Semana de la salud, en la institución fueron realizadas 334 Charlas de prevención y promoción de salud, jornada de evaluación visual profunda con 46 colaboradores beneficiados, prevención cardiovascular con 21 colaboradores evaluados, analísticas del perfil lípido con 39 colabores evaluados, fueron realizadas 43 mamografías a mujeres a partir de los 40 años, 26 analítica y evaluaciones de cáncer de próstata a hombres mayores o igual a 40 años de edad. También realizamos en el parqueo de la Oficina Nacional una jornada de donación de sangre voluntaria donde participaron 26 personas para tales fines. Realizamos un proceso de aprobación del seguro médico complementario para todos los colaboradores. Se desarrollaron actividades especiales en beneficio a todos los empleados de la institución. <b>(Evidencias: Estadísticas institucional, Memoria de Gestión, fotos de actividades, listados de participación en talleres y evaluaciones médicas, entre otros).</b></p> <p>En el CONANI, se ha trabajado en el fortalecimiento de unos 94 directorios municipales, los cuales han celebrado 251 reuniones, 189 fueron ordinarias y 62 extraordinarias, con la participación de 1,188 integrantes. Fueron desarrolladas unas 81 acciones de capacitación en diferentes temáticas y 37 directorios reestructurados, con la incorporación de 537 representantes de instituciones. A través de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>las oficinas técnicas regionales y municipales, hemos sensibilizado, mediante el desarrollo de 1,420 actividades, a una población de 50,805 personas, de las cuales 30,122 fueron menores de 18 años y 20,683 de personas adultas (18 o más años). En lo referido al fortalecimiento de las capacidades locales, se han desarrollado más de 546 acciones formativas, con la participación de una población de 25,058 personas, de las cuales 15,343 fueron niños, niñas y adolescentes, 6,316 personas adultas representativas de las familias y el liderazgo comunitario, así como 3,399 servidores/as y funcionarios/as públicos. Se han impulsado iniciativas municipales orientadas a la participación de niños, niñas y adolescentes, a través del desarrollo de 51 actividades lúdicas-recreativas, en las que ha participado un total de 1,625 niños, niñas y adolescentes de 23 municipios. <b>(Evidencias: Listados de participación, estadística institucional, fotos, Memoria Institucional, informes de participación de eventos, entre otros).</b></p> <p>En el marco de la Semana de la salud, en la institución fueron realizadas 334 Charlas de prevención y promoción de salud, jornada de evaluación visual profunda con 46 colaboradores beneficiados, prevención cardiovascular con 21 colaboradores evaluados, analísticas del perfil lípido con 39 colabores evaluados, fueron realizadas 43 mamografías a mujeres a partir de los 40 años, 26 analítica y evaluaciones de cáncer de próstata a hombres mayores o igual a 40 años de edad. También realizamos en el parqueo de la Oficina Nacional una jornada de donación de sangre voluntaria donde participaron 26 personas para tales fines. Realizamos un proceso de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>aprobación del seguro médico complementario para todos los colaboradores. Se desarrollaron actividades especiales en beneficio a todos los empleados de la institución. En coordinación con el Área IV del Ministerio Salud Pública, se realizaron (08) jornadas de vacunación y (04) jornadas pruebas PCR y Antigénicas. <b>(Evidencias: informes de charlas, jornada de vacunas, evaluaciones sísmicas a la infraestructura, actividades del Comité).</b></p>	<p>No tenemos desarrollada una política de Medioambiente.</p>

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

**Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:**

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>En el mes de enero 2022, se concluyó la elaboración POA Institucional 2022, el cual está consolidado en 106 productos y 497 actividades,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>debidamente presupuestados por un valor de Mil Quinientos Diez Millones Setecientos Ochenta y Tres Mil Ciento Veinte y Cuatro con 00/100 (RD\$ 1, 510, 783,124.00), monto que forma parte del Anteproyecto de Presupuesto el cual fue trabajado con cada una de las áreas y aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva. El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), al primer semestre del año 2022 se logró alcanzar el 50% de la producción anual planificada en el POA-2022, 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 2022, logró alcanzar el 70% de la producción anual planificada en el POA- 2022, 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 95% en la evaluación 2023.  <b>(Evidencias: Informes de monitoreo y evaluación del POA 2022, informe de evaluación a la Carta Compromiso al Ciudadano 2023).</b>  A través del Programa de Acogimiento Familiar para fomentar la desinstitucionalización y promoción del derecho a vivir en familia, se ha logrado la colocación de 32 niños, niñas y adolescentes en Familias Sustitutas. Esto fue posible con la inversión de RD\$2, 908,919.43. Se ha logrado abordar a 288 niños, niñas y adolescentes en 85 Jornadas de Protección, en el marco del “Modelo de intervención para la</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>protección de niños, niñas y adolescentes en situación de calle y/o movilidad en espacios públicos. Formamos 102 adolescentes en la prevención de Uniones Tempranas, Embarazos Adolescentes y Educación Sexual Integral. Realizamos actividades de integración con 80 niños, niñas y adolescentes retirados del trabajo infantil en sus peores formas. Además, entregamos 1432 raciones a familias de escasos recursos identificadas en jornadas de protección Técnica Operativa. Para la obtención de estos resultados hasta el momento se ha invertido un monto de RD\$18, 745,598.28, al mes de noviembre. El Programa de Atención Residencial, en la modalidad Hogar de Paso, ha logrado la acogida y protección de 1,809 niños, niñas y adolescentes durante el período, por motivos diversos de ingreso. <b>(Evidencias: Estadísticas institucional, Memoria de Gestión Institucional).</b></p>	

Para medir el desempeño de la Planificación Operativa se calcula el nivel de cumplimiento de cada iniciativa contenida en el POA, y para la operación se divide el resultado logrado versus la meta programada. La formulación del POA 2020, contempla la ejecución de 165 actividades, agrupadas en 69 productos. La ejecución de las metas semestrales se cumplió en un 83%, por lo que, la cobertura de la meta fue satisfactoria. La formulación del POA 2021, contempla la ejecución de 356 actividades, agrupadas en 118 productos. La

- |  |  |
|--|--|
|  | <p>ejecución de las metas semestrales para el primer semestre 2021, se cumplió en un 80%, por lo que, la cobertura de la meta fue satisfactoria. 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. La ejecución de las metas semestrales se cumplió en un 86%, por lo que, la cobertura de la meta fue satisfactoria. El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), al primer semestre del año 2022 logró alcanzar el 50% de la producción anual planificada en el POA- 2022, 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 2022, logró alcanzar el 70% de la producción anual planificada en el POA- 2022, porcentaje que se encuentra dentro de un rango favorable. El mismo responde no a una proporción ideal, sino a lo planificada para el semestre. <b>(Evidencias: Informes de ejecución de POA 2020-2022).</b></p> |
| <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> | <p>La institución tiene 26 acuerdos y convenios interinstitucionales de los cuales 1 fue concluido, 1 está inactivo y 24 están vigentes. <b>(Evidencias: Informes de cumplimientos de contratos y acuerdos).</b></p>   |
| <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>                    | <p>En el periodo evaluado no han sido realizadas inspecciones externas y auditorías de desempeño en la institución.</p>  |
| <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>   | <p>Resultados de innovaciones en servicios/productos, la institución, ha llevado a cabo la remodelación de varios de nuestros Hogares de Paso, tales como el Hogar Jarabacoa, Hogar Azua, Hogar Angelito, iniciado y concluidos los procesos del Hogar Escuela Nuevo Amanecer y la adecuación y puesta</p>   |

<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>en funcionamiento del Hogar de Paso Moisés en el Club de INDOTEL. En cuanto al fortalecimiento del Modelo de Atención Residencial, hemos aumentado el acceso a los servicios con la apertura del Centro Padre Luis Rosario para la Atención Integral y Reinserción Socio Familiar de Niños y Adolescentes en Situación de Calle y Peores Formas de Trabajo Infantil, con una capacidad de 80 niños, niñas y adolescentes; apertura del Hogar Especial Haina con una capacidad de 15 niños, niñas y adolescentes y la apertura del Hogar Cuesta Hermosa con una capacidad de 20 niños, niñas y adolescentes. <b>(Evidencias: Estadísticas, fotos e informes de trabajos realizados, Memoria de Gestión).</b></p> <p>Resultado de implementación de reformas del sector público contamos un 75.7% en los indicadores del SISMAP. <b>(Evidencias: Captura de pantalla con puntuación del SISMAP).</b></p>	
---	---	--

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Eficiencia de la organización en términos de:</b></p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>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: El departamento de Recursos Humanos, en el periodo julio-diciembre del 2022 ha trabajado en alcanzar sus metas programadas,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>logrando una ejecución de un 85% para el segundo semestre, esto incluye la gestión del conocimiento; La Dirección Administrativa y Financiera alcanzó una ejecución de 100% de sus metas programadas para el año 2022, esta dirección está conformada por los departamentos Administrativo y Financiero, divididos en divisiones y secciones. Para lograr esta ejecución, estas áreas trabajaron la elaboración del presupuesto, informes de ejecución mensual presupuestaria, ejecución del presupuesto, realizaron inventario de activos fijos de la institución, seguimiento y control de contratos y/u órdenes de compras activas, además del mantenimiento realizado a la flotilla de la institución, con una ejecución presupuestaria de un 79%. <b>(Evidencias: Informes de evaluación al POA-2022, Presupuesto 2022/2023).</b></p> <p>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, con un 41.79% de cumplimiento en los principios de control interno, por los indicadores que se le da seguimiento a la institución a través del SISMAP, con un 75.7%. <b>(Evidencia: Informe de evaluación de Control Interno, SISMAP).</b></p> <p>Se ha realizado benchmarking con tres (3) buenas prácticas institucionales: ONAPI, IDAC y Palacio Nacional. Producto de estas experiencias exitosas se está trabajando en el Archivo Central de CONANI el cual se encuentra en funcionamiento bajo los nuevos estándares. Recibimos una certificación como expositor en de “Benchleraning Carta Compromiso al Ciudadano”. Esto consiste en un intercambio de experiencias y aprendizajes para despertar el interés a aquellas instituciones que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>están en el proceso o a inicios del programa de Carta Compromiso al Ciudadano <b>(Evidencia: Proyecto de inversión instalación de un Centro de Capacitación y Archivo Central de CONANI, fotos de la infraestructura del archivo, Certificado de participación en Benchleraning).</b></p> <p>La institución ha establecido una serie de alianzas y convenios con diversas instituciones gubernamentales, de la sociedad civil, tanto nacionales como internacionales, como son universidades, UNICEF, OIT, ASFL, Cooperación de Chile, Comité Olímpico Dominicano, Both Ends Burning y Tyler Technologies; Misión Internacional de Justicia, entre otros. La institución tiene 26 acuerdos y convenios interinstitucionales de los cuales 1 fue concluido, 1 está inactivo y 24 están vigentes. <b>(Evidencias: Informes de cumplimientos de contratos y acuerdos).</b></p> <p>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 ya que a través del Sistema de gestión, se han automatizado las áreas de Recursos Humanos, Cuenta por Pagar, Activos Fijos, Presupuesto Control Bancario, Compra, Legal, Adopciones, Hogares de paso, Registro y Supervisión de ASFL; a través del OUTLOOK se envían a todos los técnicos de la institución las noticias relacionadas con niñez y adolescencia. Además, los empleados tienen PC, correo electrónico, internet, telefonía IP Tablet, teléfonos inteligentes con internet no degradable, grabadoras; el CONANI ha estandarizado su página Web al estándar oficial, así como dominio y soporte técnico. <b>(Evidencia: Sistema de gestión; Correos</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p><b>Electrónicos; Página Web; Certificaciones de la NORTIC y de la OPTIC; Internet; CONANInfo).</b></p> <p>En la institución se realizan periódicamente autoevaluación con el Modelo CAF, con un 100% de cumplimiento en el SISMAP, Plan de Mejora y Priorización un 60%, NOBACI un 41.79%, entre otros. <b>(Evidencia: Informe de las auditorias e inspecciones realizadas a la institución).</b></p> <p>La institución ha recibido diferentes certificados de cumplimiento de la OPTIC; La puntuación alcanzada durante el año 2022 en lo referente al índice iTICge asciende a 54.36% obteniendo los mejores resultados en la categoría Implementación e-Gob. <b>(Evidencia: Certificados de la OPTIC).</b></p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La institución cumple en un 100% con los objetivos presupuestarios y financieros planificados. <b>(Evidencia: Copia de informes del POA 2022-23; informes ejecución financiera 2022-2023).</b></p> <p>Para el año 2023, el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), tiene un presupuesto aprobado por un valor de RD\$2,333.79 MM, mediante asignación de fondos solicitados al Gabinete Social. Estos recursos están alineados con el Plan Operativo Anual 2023, donde la distribución de los recursos está en función, de los insumos no financieros identificados en la fase de alineación del presupuesto 2022, con el POA, la naturaleza y alcance de cada una de las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>metas propuestas. Para el primer semestre del año 2022 la ejecución de las metas semestrales se cumplió en un 50%, por lo que, la cobertura de la meta fue satisfactoria. Para el segundo semestre de ese año, la ejecución de las metas semestrales se cumplió en un 70%, por lo que, la cobertura de la meta fue satisfactoria con un presupuesto ejecutado en el año de RD\$ 1,510,783,124.00. <b>(Evidencia: Informe de ejecución presupuestaria 2022-2023, informes semestrales del POA).</b></p>	

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.