



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Santo Domingo D.N.
Junio 2024



Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI)

Aprobado por:

Alexandra Santelises, Directora Ejecutiva CONANI.

Elaborado por:

Kilvi Acosta, Analista de Proyectos.

Sonia Céspedes, Encargada Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Revisado por:

Nicomedes Capriles, Director de Planificación y Desarrollo.

Colaboraciones:

Rosalía Díaz, Auxiliar Administrativa PYD.

Versión:

30 de junio del 2024.



CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

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

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

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

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1. VISIÓN

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

1.1.2. MISIÓN

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

1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

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

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

1.1.4 BASE LEGAL

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

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

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

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

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

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



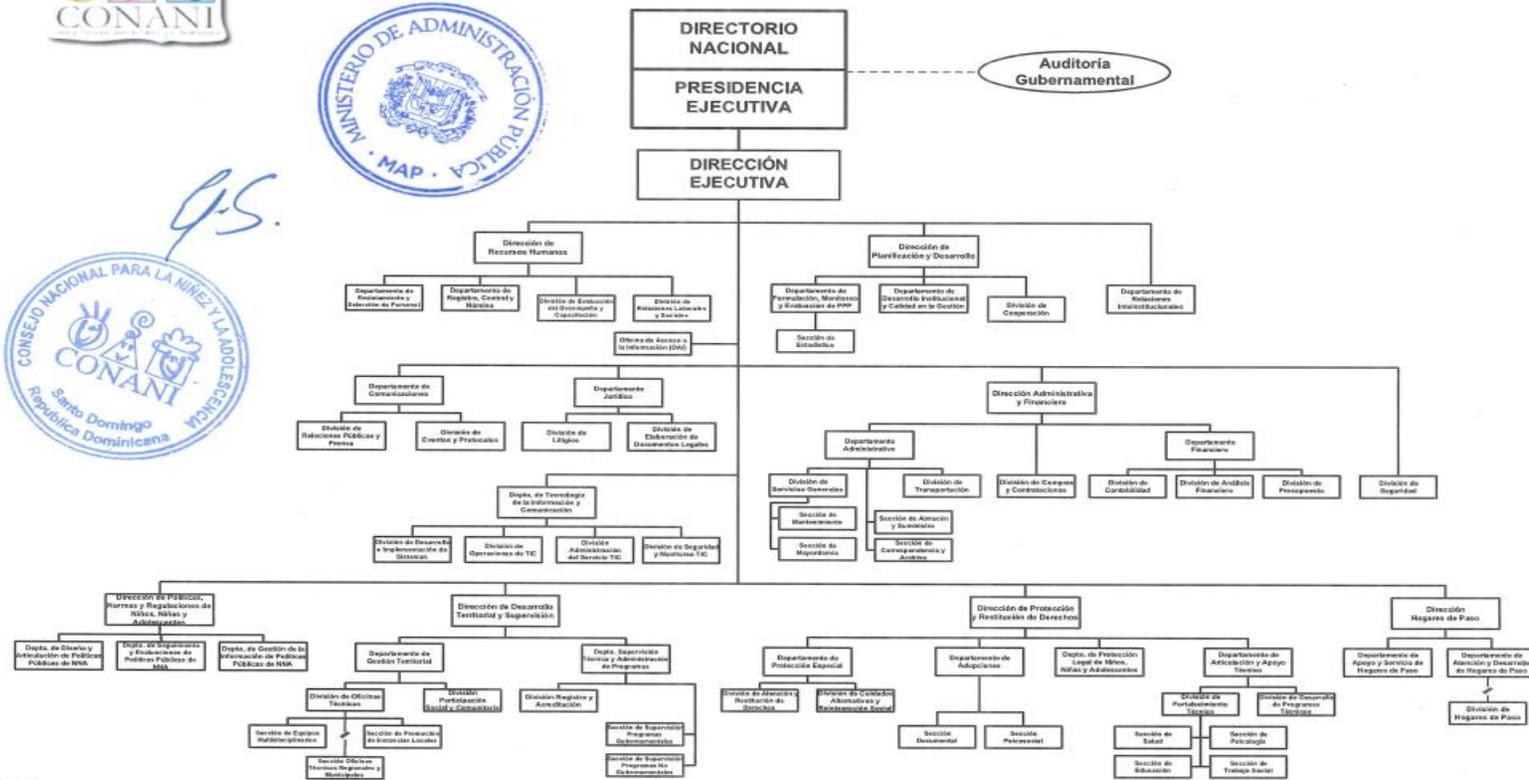
1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI) Estructura Organizativa



J.S.



Legenda:

↳ Área Descentralizada

Nota: La Estructura Organizativa de CONANI está sustentada en la Ley 136-83 Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes. Actualizado: 19 de agosto del 2023.

J.S.

1.1.6. SERVICIOS

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

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

¹ Artículo 456 de la Ley 136-03.

² Artículo 459 de la Ley 136-03.

	<p>través del Departamento de Protección Legal de Niños, Niñas y Adolescentes ofrece tres (3) tipos de servicios internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>La restitución de niños, niñas y adolescentes en los casos de sustracción o retención ilícita internacional de menores de edad por parte de uno de sus padres</i>, esto implica devolver al niño, niña o adolescente a su país de residencia tras haber sido sacado del mismo de manera ilícita, sin las autorizaciones debidas o falsificando la firma de uno de los padres, o cuando la permanencia del menor de edad en el extranjero se prolonga más allá del plazo autorizado por uno de los padres. • <i>El establecimiento de un régimen de visitas internacionales de niños, niñas y adolescentes a favor de uno de sus padres</i>, esto es la instauración y cumplimiento de un calendario en el que el niño, niña o adolescente al cuidado de uno de los padres, visita al otro viajando a un país distinto del de su residencia. • <i>El servicio social internacional</i>, para ayudar a resolver los problemas de carácter internacional a los que se enfrentan personas y familias como resultado de su migración voluntaria o forzada, para temas como la reunificación familiar, la verificación de las condiciones de vida de un niño, niña o adolescente, la realización de evaluaciones sociales a solicitud de tribunales con vista a decidir sobre la autoridad parental o guarda, la facilitación del ejercicio del derecho de visita, la sustracción internacional, el reconocimiento de paternidad, la localización de familiares, el restablecimiento de contactos, los estudios socio-familiares para los casos de adopción, la promoción de aportación de pensiones alimentarias, y la búsqueda de orígenes. <p>El CONANI atiende de forma gratuita a todos los solicitantes de estos servicios, sean nacionales o extranjeros, recibe la documentación correspondiente, prepara la solicitud y la remite a la institución que haya sido designada como autoridad central en el país donde se encuentre el niño, niña o adolescente trasladado o retenido.</p>
<p>Servicios de atención residencial (Hogares de Paso)</p>	<p>El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), a través de la Dirección de Hogares de Paso, brinda servicio de atención residencial modalidad Hogares de Paso, para la acogida provisional a niños, niñas y adolescentes que se encuentran en riesgo personal, familiar o social, por haber roto su vínculo socio afectivo con su familia o que aun manteniendo dicha relación, la misma representa una amenaza temporal para su desarrollo; niños, niñas y adolescentes que por razones de desamparo, violencia física y maltrato emocional requieren de la protección del Estado, para brindarles a los mismos atención integral en lo que se reintegran a su familia de origen o extendida, contribuyendo así al derecho que tienen todos los niños, niñas y adolescentes a un hogar y una familia para su desarrollo y bienestar.</p>



	<p>Dentro de este servicio se cuenta con una estrategia de intervención profesional a favor de los niños, niñas y adolescentes, que viven con discapacidad severa, y principalmente aquellos que son abandonados por sus familiares. Las condiciones especiales que se atienden son las siguientes: retraso psico-motor, retraso mental, parálisis cerebral, Síndrome de Down, daño cerebral por kernicterus, síndrome rubeólico, secuela por meningitis, secuela por poliomielitis, autismo, e hidrocefalia.</p>
Adopción	<p>La Adopción es una institución jurídica de orden público e interés social que permite crear, mediante sentencia rendida al efecto, un vínculo de filiación voluntaria entre personas que no lo tienen por naturaleza³. En la República Dominicana, el proceso de adopción está integrado por el cumplimiento de dos fases: La fase administrativa que está bajo la responsabilidad y tramitación del CONANI y la fase Judicial que se realiza frente a los Tribunales de Niños, Niñas y Adolescentes.</p> <p>En tal sentido, el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), a través del Departamento de Adopción, brinda el servicio de la fase administrativa del proceso de filiación por adopción de niños, niñas o adolescentes, huérfanos de padre y madre o cuyos padres sean desconocidos o hayan sido privados de la autoridad parental por sentencia o cuyos padres consientan la adopción y por consiguientes se encuentren bajo la tutela del Estado.</p>
Medidas de protección y restitución de derechos	<p>El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), a través de las Juntas Locales de Protección y Restitución de Derechos, con el apoyo de las oficinas regionales y municipales, ofrecen medidas provisionales y excepcionales de protección y restitución de derechos con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en condiciones de amenaza, vulneración o violación flagrantes de los mismos.</p> <p>Las medidas de protección y restitución de derechos son una modalidad de sentencia alternativa de conflictos sociales, orientadas a la desjudicialización en el ámbito administrativo de casos relacionados con amenaza, vulneración y violación flagrante de los derechos de la niñez y la adolescencia, siempre que las acciones de los actores involucrados no constituyan delitos.</p>
Familias Sustitutas	<p>A través del departamento de Protección Especial, con el apoyo de las oficinas regionales y municipales se ofrece el servicio de acogida en familias sustitutas de niños, niñas y adolescentes en riesgo personal, familiar o social por encontrarse en condiciones de amenaza, vulneración y/o violación flagrante de sus derechos, que carezcan de</p>

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



	<p>padre o madre, o que estos se encuentren afectados en la titularidad de su autoridad paterna o materna o en el ejercicio de la guarda, o que representan una amenaza temporal para su desarrollo, o por incompetencia parental por situaciones límites como trastornos mentales o consumo de sustancias psicoactivas⁴.</p> <p>La colocación de un niño, niña o adolescente en una familia sustituta es una medida de protección para ser impuesta solamente en casos excepcionales, mediante la cual una familia adquiere la obligación de alimentarlo, educarlo y brindarle buen trato, así como asistirlo en el cumplimiento de sus deberes.</p> <p>Se entiende por familia sustituta aquella que no siendo necesariamente de origen acoge por decisión administrativa o judicial a un niño, niña o adolescente, ya sea por carecer de padre o madre o que éstos se encuentren afectados en la titularidad de su autoridad paterna o materna o en el ejercicio de la guarda o que sus derechos estén siendo vulnerados. La familia sustituta es seleccionada por la Junta Local de acuerdo con la recomendación de la oficina local correspondiente, sea de oficio o a solicitud de parte interesada, y homologada por el Tribunal de Niños, Niñas y Adolescentes.</p>
<p>Equipos Multidisciplinarios del Subsistema Judicial</p>	<p>A través de las Unidades Multidisciplinarios de Atención Integral (Equipos Multidisciplinario del Subsistema Judicial) se realizan, ordenados por los Tribunales de Niños, Niñas y Adolescentes, estudios psicológicos y socio-familiar de la persona adolescente objeto de investigación, que tienen un valor equivalente al de un dictamen pericial, y es valorado conforme a las reglas de la sana crítica, con el propósito de determinar las posibles causas explicativas de la conducta del adolescente, a fin de imponer, en los casos que corresponda, la medida más adecuada⁵.</p>

1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

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

⁴ Artículo 476 de la Ley 136-03.

⁵ Artículos 266, 267 y 268 de la Ley 136-03.



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

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

Su formulación, y proceso de validación fueron guiados con una metodología que aseguró la activa participación de las instituciones que integran el Sistema Nacional de Protección (SNP), la integración de aportes de los organismos de cooperación internacional relacionados al tema de niñez y adolescencia; De igual modo, la formulación del presente PEI contó con la participación de una representación de niños, niñas y adolescentes, a través de grupos focales, organizados por grupos etarios.

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

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

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

Objetivos Estratégicos:

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

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

Objetivos Estratégicos:

- 2.1 Promover la legislación vigente en materia de derechos y garantías y el estado situacional de la niñez y la adolescencia en el territorio nacional.



2.2 Impulsar espacios, mecanismos e iniciativas innovadoras de participación de las niñas, niños y adolescentes y demás actores que componen el Sistema Nacional de Protección.

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

Objetivos Estratégicos:

3.1 Propiciar el desarrollo de nuevos programas y servicios, la ampliación del acceso y mejora de la cobertura de los existentes en materia de protección de los niños, niñas y adolescentes en todo el territorio nacional.

3.2 Restituir los derechos de los niños, niñas y adolescentes ante amenazas o vulneraciones.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

2.1.1 LIDERAZGO

- Hemos formulado y desarrollado la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés, en el marco de la formulación del Plan Estratégico institucional 2021-2024, en el cual participaron activamente: representantes de los niños, niñas y adolescentes, a través de grupos focales, organizados por grupos etarios. La sociedad civil, representantes de las iglesias católica y evangélica, gremios, representantes de la justicia, coalición de ONG y servidores públicos, ajustados a las necesidades y expectativas de los grupos de interés y al marco legal en los diferentes niveles jerárquicos y del nivel nacional y local. Su formulación, y proceso de validación fueron guiados con una metodología que aseguró la activa participación de las instituciones que integran el Sistema Nacional de Protección (SNP), la integración de aportes de los organismos de cooperación internacional relacionados al tema de niñez y adolescencia Organizado en tres (3) ejes estratégicos, el marco institucional está alineado a los compromisos y planes nacionales, en el ámbito global, como son la Estrategia Nacional de Desarrollo, Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan de Gobierno y a las Políticas Priorizadas en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021-2024.
- Tenemos establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores de la organización y los principios constitucionales.



- La misión, visión y los valores fueron desarrollados en el marco de Plan Estratégico Institucional, donde se consideraron los Objetivos de Desarrollo Sostenibles 2030 (ODS), las siete (7) políticas transversales de la END 2030 (Ley 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 Comunicación (TIC), Plan de gobierno, Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP).
- 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.
- 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 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.
- 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. 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.
- La estructura de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), queda definida de la siguiente forma: Miembros de oficio o Cuerpo Técnico:



- El/la responsable de Acceso a la Información, quien fungirá como coordinador ejecutivo.
- El/la responsable de Presupuesto, quien fungirá como veedor de la ejecución financiera.
- 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.
- 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.

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

- En la actualidad, como institución tenemos una matriz de identificación de procesos, y un plan de trabajo con responsables y fechas de levantamiento, para realizar oportunamente las actualizaciones de las áreas, alineado a la nueva estructura organizacional. Hemos levantado y diagramado el 70% de los procesos misionales; y documentado un 80% de los procesos de apoyo. 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 con la nueva visión estratégica y PEI 2021-2024, también hemos actualizado los manuales de: Cargos con resolución aprobatoria No. MAE-0006/2023, Organización y Funciones con la resolución No. 0007/2023, Políticas y Procedimientos, entre otros.
- La institución formula su PEI cada cuatro años para que coincida con la gestión de gobierno, como lo establece el MEPyD, elabora anualmente su POA, alineado con el PEI y los diferentes instrumentos de planificación y monitorea y evalúa trimestral y anualmente los indicadores de producto, procesos y resultados en el cual todos los objetivos y metas de las diferentes dimensiones tanto de las áreas de rectoría como de programas y servicios con enfoque de género y diversidad, son consensuados y cuentan con sus indicadores para medir los mismos.
- La institución 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 con la nueva visión estratégica y PEI 2021-2024, también estamos actualizando los manuales de Cargos, Organización y Funciones, Políticas y Procedimientos, entre otros.

- La institución ha desarrollado un sistema de gestión de la información, con aportaciones en el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización, a través de las evaluaciones del PEI y POA, Control interno, VAR, entre otros.
- La institución se evalúa anualmente utilizando el sistema de gestión de calidad del Modelo CAF, de igual manera la estructura organizacional es revisada periódicamente para responder a los cambios identificados en la planificación. Anualmente se elabora un Plan de Mejora y Priorización en el que se van tomando las acciones correctivas y preventivas de lugar.

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

- 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 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.
- El comité de Integridad institucional es encargado de promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.
- De forma periódica se les informa y consulta a los empleados sobre asuntos claves relacionados con la institución a través de múltiples y diferentes vías. Periódicamente el área de Comunicaciones y Relaciones Públicas envía a los encargados de la institución las noticias relacionadas a niños, niñas y adolescentes y la participación del CONANI en los diferentes medios.
- La institución ha documentado la delegación de autoridad con la designación de las suplencias y a todo el personal se le informa sobre los temas claves que les conciernen a través de diferentes instrumentos de comunicación. Al personal de nuevo ingreso se le dota de su descripción de puesto para que



conozca sus responsabilidades y periódicamente se le hace una evaluación de desempeño.

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

- CONANI, como institución rectora del Sistema Nacional de Protección de Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, identifica, define, incorpora y les da seguimiento a las políticas públicas de niñez y adolescencia. En tal sentido, en su POA 2023-2024, se identificaron y analizaron las necesidades de los grupos de interés.
- Los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la institución están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas, ya que el Plan Operativo Anual (POA 2024) es elaborado tomando en consideración y alineando el mismo con el Plan Estratégico Institucional, el Plan Plurianual del Sector Público, la Estrategia Nacional de Desarrollo, así como los Proyectos de Inversión Pública y el presupuesto.
- La Máxima Autoridad, sostiene reuniones con directivos de instituciones y con los niveles políticos y congresuales, con la finalidad de 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.
- La institución a través del Departamento de Comunicaciones promueve la participación de CONANI en el ejercicio de los derechos de niñez y adolescencia. 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.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

- El CONANI a través del desarrollo del PEI, de los planes Operativos anuales identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno, político, económico,



legislativo, tecnológico y ecológico, entre otros. A partir del año 2023, el CONANI fue elegido como una de las 45 instituciones priorizadas para responder a los requerimientos de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), donde son identificados los procesos a ser agotados y plasmados en un plan de trabajo los objetivos a ser alcanzados.

- Las informaciones sobre los grupos de interés, sus necesidades, expectativas y satisfacción son recopiladas, analizadas y revisadas de forma sistemática a través de diagnósticos para elaborar el Plan Estratégico, Plan Operativo Anual (POA), Plan Anual de Compras y Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios. También realizamos encuestas de satisfacción a nivel interno y externo, entre otros.
- La institución 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.

Sub-criterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

- En la institución se traduce la misión y visión en objetivos estratégicos, operativos y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. Todos los años es realizado el POA donde cada área realiza su planificación estratégica en base a las prioridades y a las estrategias nacionales.
- 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 2024 fueron involucrados los grupos de interés tanto de manera presencial, virtual o electrónica para conocer sus opiniones y considerarla en los diferentes planes.
- La institución integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización a través del proceso de diseño y formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024 del CONANI), donde fueron 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.
- La institución elabora anualmente su presupuesto en función del POA, lo cual asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para desarrollar y



actualizar la estrategia de la organización, bajo el límite del tope del presupuesto que establece la DIGEPRES.

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

- La estrategia y la planificación del CONANI, se basan en un nivel de priorización, a partir de las líneas estratégicas, objetivos estratégicos, objetivos específicos, resultados esperados y productos y metas definidos en el PEI-2021-2024. Así como también de la disponibilidad de recursos, la capacidad instalada, metas presidenciales y de la demanda identificada. 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 producto y resultado, la estructura organizativa es revisada sistemáticamente para que pueda responder a la planificación estratégica y los momentos actuales.
- La institución asume el POA, como herramienta para establecer los objetivos y resultados planificados por área, donde cada una de estas identifica los productos y actividades a ejecutar en el corto plazo, los cuales a su vez serán los insumos para la determinación del cálculo de los indicadores, derivados de las variables identificadas para cada actividad. El mismo es evaluado cada tres meses.
- Para comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas dentro de la organización, nuestra institución cuenta con diferentes estrategias de comunicación interna y externa: a través del correo institucional, publicaciones en la página web institucional, redes sociales, los murales, campañas publicitarias, charlas talleres, marchas, memoria de gestión, entre otros.
- 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.

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



- La institución identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones, con la actualización de los diferentes manuales de la institución adaptado al cambio y a los nuevos tiempos, en casos requeridos, es aplicada las 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.
- 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 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.
- Contamos con diferentes canales de comunicación internos (correos masivos, murales informativos ubicados en diferentes lugares de la institución, Pág. Web institucional, comunicaciones expuestas en los murales, memorándum, avisos, resoluciones, entre otros), y externos (Pagina web institucional, redes sociales, canales televisivos y radiales, entre otros), donde socializamos las políticas y los resultados a todos los grupos de interés.

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

- La institución apegada a los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP), realiza la planificación de los recursos humanos en coordinación con cada uno de los departamentos y posteriormente solicita la aprobación de los ingresos para cubrir las necesidades de personal contenida en la estructura organizacional vigente y el Manual de Cargos. Además, la institución analiza periódicamente los Manuales de Cargos; Organigrama y Funciones; y de Políticas y Procedimientos, actualizado



juntamente con el Departamento de Planificación y Desarrollo, Recursos Humanos y Analistas del Ministerio de Administración Pública (MAP).

- 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 con el 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 Procedimientos.
- La Institución tiene desarrollada e implementada políticas claras relacionadas a cada uno de los subsistemas de Recursos Humanos, basado en el compendio de normas sobre profesionalización de la función pública.
- Se asegura que las capacidades del personal contratado estén acordes a las tareas descritas en el Manual de Cargos y Funciones alineado a la misión, visión y valores de la organización, las mismas son equitativas con las responsabilidades de cada puesto.
- La institución realiza los procesos de selección apegada a los principios fundamentales estipulados en la Ley 41-08 de Función Pública. 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).
- 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.
- 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 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.

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

- La institución desarrolla y remite al MAP, todos los años su plan de Recursos Humanos basado en las necesidades, competencias actuales y futuras identificadas.
- 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 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



Sub-criterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

- En la institución existen diferentes medios de comunicación abierta y canales que permiten la sensibilidad y apertura de los servidores, tales como: buzones de sugerencias, la Asociación de Servidores Públicos (ASP) y el Comité de Integridad, las cuales se promueven a través de comunicaciones, charlas, correos informativos.
- En la institución se realizan encuentros con la Máxima Autoridad y los encargados de área y con los diferentes grupos ocupacionales donde son propiciados los mecanismos de diálogos abiertos. Actualmente existen Buzones de Sugerencia en la oficina principal y oficinas regionales, tanto para los clientes internos como externos de la institución.
- 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 legal vigente, conforme lo establece la Constitución de la República Dominicana.
- 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.
- Todos los años en la institución es aplicada una encuesta de Clima Organizacional para conocer el grado de satisfacción de los empleados de la institución, y es difundida en la institución a través de correos masivos a todos los servidores de la institución.
- La institución cuenta con una sección de salud y nutrición que periódicamente realiza operativos de salud, charlas preventivas y de orientación, jornada de vacunación y asistencia médica personal, también contamos con el Plan de Seguridad Institucional y Laboral donde están establecidos los requisitos de seguridad.
- 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.



- 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.
- 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.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Sub-criterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

- En la institución se conformó un equipo donde se determinaron los socios claves, tanto del sector público como del sector privado donde se pueden identificar: universidades, ASFL, instituciones gubernamentales que desarrollan programas a favor de la niñez y la adolescencia, también organismos de cooperación internacional como UNICEF, entre otros. Exceptuando los proveedores que vienen a través de la publicación de los procesos de compras.
- En la institución desarrollamos y gestionamos acuerdos de cooperación con entidades nacionales e internacionales, envío de correspondencias, visitas e intercambios, entre otros.
- Las responsabilidades mutuas en la gestión de los convenios y alianzas están establecidas en el texto de los convenios de cooperación firmados con diferentes instituciones públicas, de la sociedad civil, tanto nacional como internacional a través de los planes de trabajo conjuntos establecidos para el período acordado.
- La selección de los proveedores se hace basado en la Ley No. 340-06, se aplica el proceso que corresponda después de una evaluación de los peritos y se selecciona mejor calidad/precio.

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

- En la institución 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.



- 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.
- 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, encuestas de satisfacción ciudadana, además de los buzones de sugerencias colocados en la oficina nacional, en las oficinas regionales y municipales, realizamos evaluaciones a los Hogares de Paso.
- Se desarrolla una gestión eficaz a través de la Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024, donde se les explica a los usuarios/clientes los servicios disponibles y requerimientos para adquirirlos. En esta se tienen establecidos los atributos e indicadores de calidad. En la actualidad nos encontramos elaborando la tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. En la página web, Brochure, revista institucional de la institución, están descritos todos los servicios que ofrecemos y los pasos necesarios para recibirlos.

Sub-criterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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



- Existe una estructura financiera con la descentralización de las tareas y funciones, bajo la unidad del Departamento Financiero.

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

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



- Mediante la implementación de políticas de confidencialidad, acuerdos de uso aceptable, la automatización de diversos procesos, se están mitigando los efectos de la fuga de conocimientos e información clave de los empleados que dejen la institución. 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.

Sub-criterio 4.5. Gestionar la tecnología.

- La gestión de tecnología de nuestra Institución está diseñada de acuerdo con los lineamientos estratégicos de la institución, POA y Presupuesto institucional, y de la innovación y sistematización de los procesos y tareas que se ejecutan.
- Se han desarrollado actividades de fortalecimiento de uso de las TIC mediante la introducción de nuevas herramientas digitales de trabajo, entre las cuales destacamos el fortalecimiento y universalidad del uso del sistema de gestión administrativo y financiero LiteSyT y mientras, se sigue desarrollando aplicaciones orientado a la gestión de niños, niñas y adolescentes que están bajo la protección del estado, se están completando la implementación de otros sistemas desarrollados o adquiridos para agilizar las operaciones institucionales.
- Para 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 2024 en lo referente al índice ITICge, asciende a 41.63%.
- Reforzamos la seguridad cibernética para la protección de los sistemas y de las aplicaciones informáticas con la introducción de una nueva solución de Firewall permitiendo una administración y monitoreo más eficaz en la seguridad de la información y control de acceso a los empleados. 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. También contamos con la Política y Procedimiento de Respaldo de Seguridad de la Información donde queda estandarizado los pasos a seguir para lograr este proceso.
- 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 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.

- 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.
- El centro de Convenciones Doña Renée está disponible para la realización de eventos de otras instituciones que así lo soliciten.
- A través de la División de Servicios Generales juntamente 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 con 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.
- 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.

CRITERIO 5: PROCESOS.

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

- Se han identificado los procesos estratégicos, sustantivos o claves y de apoyo de la institución a través del Mapa de Procesos el cual, de manera gráfica, nos ayuda a visualizar todos los procesos que existen en la institución y la interrelación que tienen unos con otros, el cual es actualizado cada 2 años de acuerdo a los tiempos cambiantes. 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 y adheridos a la nueva estructura organizacional.

- 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.
- Todos los años en la institución son analizados y evaluados los procesos, lo cual queda plasmado en el Manual de Políticas y Procedimientos, el mismo está siendo actualizado a la fecha. La institución cuenta con el Plan Estratégico 2021-2024, Plan Operativo Anual 2024, y con la matriz 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.
- 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.
- La Ley 136-03 establece los requisitos legales para los procesos con los cuales la institución funciona, y otras regulaciones (reglamentos y normas), dadas por los organismos rectores, a través de resoluciones, circulares y decretos para evitar cargas administrativas y burocráticas innecesarias. Existen procesos operativos que no están contenidos en la Ley No. 136-03, pero la institución los ha asumido para poder dar respuesta de garantía de derecho a la niñez y la adolescencia, como en el caso de los Hogares de Paso (se ha desarrollado un sistema de gestión de la información para agilizar los procesos). 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 con los artículos 117-118 relativos al proceso de adopción, se ha simplificado los plazos para la asignación de los NNA.
- 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.



- La institución cuenta con un Plan Estratégico y con un Plan Operativo para el año, en el cual se plantean los objetivos orientados a resultados, acuerdos de desempeño por resultados, régimen ético y disciplinario, control interno e igualmente la Carta Compromiso al Ciudadano, para implementación de proceso de mejora aplicable a la institución y la evaluación realizada por la Contraloría General de la República. Hemos recibido un premio por pertenecer a la institución en el top 5 del Ranking Políticas transversales 2023 dedicación y esfuerzos en mantener altos índices en la Evaluación de Desempeño Institucional y la implementación de EDI.
- 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.

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

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

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



- Coordinamos y homologamos con el Ministerio de Administración Pública (MAP), los procesos relacionados con actividades desarrolladas en la institución; con todas las instituciones del Sistema Nacional de protección de NNA, e igualmente con instituciones como la Coalición de ONGS por la infancia, Mesa consultiva de primera infancia, ASFL nacionales e internacionales, participación en talleres y seminarios impartidos por expositores nacionales y de otros países, donde ponen de manifiesto cómo evoluciona en asunto de niñez y adolescencia.
- La Institución tiene un Sistema de Indicadores e Información Estadística que recopila todos los indicadores que permiten medir el estado situacional de los NNA en la República Dominicana producido por el Sistema de Protección.
- 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.
- Tenemos establecidas e identificadas las áreas que tienen procesos interorganizacionales, y servicios compartidos, como son Supervisión Técnica y 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.
- 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.
- La institución está integrada por Oficinas Regionales y Municipales donde utiliza acuerdos con diferentes instituciones para una mejor prestación de servicios.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

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

- En la institución aplicamos una encuesta de satisfacción al ciudadano una vez al año, la cual arrojó como resultado que para el 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%, para el 2022 fue de 85%, en el 2023 es de un 86% y en el 2024 de un 90.5%.

- En las encuestas realizadas por la institución para el periodo 2020-2024, 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%, para el año 2022 fue de un 86%, en año 2023 fue de 86%, y en el año 2024 fue de 95% 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%, para el 2022 fue de 98%, en el 2023 fue de un 94% y para el 2024 fue de 95%; con relación a la atención personalizada que le dieron, en el 2020 la satisfacción fue de 63%, en el 2021 de 83%, en el 2022 de 83%, y en el año 2023 fue de un 96%. Con relación a la información que le fue proporcionada fue clara y comprensible para el 2020 el 71% se sintió satisfecha, 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 98%.
- En el período 2022-2024, a través del programa multisectorial de reducción de embarazo en adolescentes se logró sensibilizar 32,400 personas, incluyendo niños, niñas, adolescentes, padres, madres, tutores y líderes comunitarios en los programas de Crianza Positiva y Educación Sexual Integral (ESI) en el contexto comunitario. Fueron sensibilizados sobre el Programa de Acogimiento Familiar a (81) personas, de los cuales (21) son colaboradores del CONANI y 60 actores claves del Sistema de Protección. Fueron coordinadas y ejecutadas (03) mesas técnicas con los equipos multidisciplinarios de los hogares de paso con miras a que todos los niños, niñas y adolescentes dispongan de un diagnóstico psicosocial apropiado para desarrollar planes individuales que propicien su reintegración familiar. También realizamos (01) reunión interdisciplinaria con miras a desarrollar acciones estratégicas para el acompañamiento sociofamiliar a familias biológicas.
- En la institución se realiza cada año, la encuesta de satisfacción ciudadana, a través de las cuales conocimos la opinión de 391 ciudadanos/ clientes.
- Según las encuestas aplicadas por la institución, en el año 2024 un 89%. de los ciudadanos/clientes expresó sentirse satisfechos con los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritorios) son visualmente llamativos y de utilidad.
- 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%, en el 2022 de un 98%, en el año 2023 fue de un 94% y para el 2024 fue de un 96%. 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 fue de 99%.

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos

- El nivel de confianza hacia a organización y sus productos/servicios, según las encuestas ciudadanas aplicadas fue para el 2021 78%, para el 2022 de un 99%, en el año 2023 de un 94% y para el 2024 de un 96%.
- 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 año 2023 fue de un 85% y para el año 2024 fue de un 91%. 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%, para el 2022 de 98%, para el año 2023 fue de un 94% y para el año 2024 de un 95%. 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.
- De acuerdo con 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 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%.
- Durante el período enero-noviembre 2023, el CONANI estuvo presente en 30 hospitales en el marco de la implementación del plan de acción para el registro oportuno y tardío de nacimiento a niños, niñas y adolescentes. Con este esfuerzo, la institución logró facilitar el registro de 31,221 niños, niñas y adolescentes de madres dominicanas en el libro Ordinario y 15,330 niños, niñas y adolescentes de madres extranjeras, en el libro de extranjería. Además, se sensibilizaron 164,629 gestantes, parturientas y familias, sobre la importancia del registro de nacimiento oportuno. En el mismo período se ha dado asistencia a un total de 15,767 denuncias de NNA en situación de riesgo, amenaza o vulneración de sus derechos. La institución sensibilizó a través del Programa de Educación Integral en Sexualidad en el Contexto Comunitario (ESI) a un



total de 5,960 niños, niñas y adolescentes. En cuanto al servicio de adopción, en el período enero -noviembre, la institución logró integrar 121 niños, niñas y adolescentes en una familia permanente, 92 varones y 59 hembras.

- 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% y en el año 2023 fue 73%.
- Según nuestros usuarios/clientes, para el 2020 el 62% se sintió satisfechos con la agilidad de la organización, para el 2021 la satisfacción fue de 82% y en el 2022 fue de 95%, con relación al tiempo que tarda la institución en dar respuesta a la solicitud, para el año 2023 el grado de satisfacción fue de un 89%, mientras que para el 2024 fue de un 94%.

6.2. Mediciones de Rendimiento con relación a:

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

- 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%, para el 2022 fue de un 93%, en el 2023 fue de un 90% y para el año 2024 fue de un 94%.
- Para periodo 2023-2024 por medio del buzón de quejas y sugerencias recibimos 4 quejas y/o sugerencias, a través del correo electrónico 12 quejas y/o sugerencias, por la línea 311 recibimos 8 quejas. Para el periodo evaluado no ha sido emitida una medida de subsanación.
- No han sido evidenciados incumplimientos en las evaluaciones de la Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024 con relación a los compromisos y estándares de calidad publicados en el documento. En la última evaluación de la Carta compromiso al cuidando obtuvimos un resultado de 97%.

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

- La institución cuenta con un número determinado de canales de información con eficiencia, de las cuales 8 formas de comunicación están comprometidas en la CCC-CONANI, como son: correos electrónicos, vía telefónica, presencial, la OAI, redes sociales, página web, buzón de quejas y sugerencias, Línea GOB *462. La eficiencia de los canales de información es medida a través de las evaluaciones a la Carta Compromiso al Ciudadano y encuestas de satisfacción. Según los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana, para el 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 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 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.

- 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 el año 2023 fue 100% y en el 2024 un 99.65%. 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, en el 2023 96% y para el 2024 fue de un 95%.
- 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 79.46, Metas Presidenciales con un 100%, Gestión Presupuestaria con 82.33%, ITIGE con 41.63%, NOBACI 80.94%, Ley 200-04 100%, Contrataciones Públicas 99.65%, EDI 86.12%, entre otros.
- 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%. En el 2024 contamos con una puntuación de 99.65.

- 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 75% y para el 2021 fue de un 58.33%. para el año 2023 el grado de satisfacción con el tiempo de espera antes de ser atendido fue de un 90% y para el 2024 fue de un 94%.

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

- 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, 137 directorios municipales, de estos 100 activos, 32 restructurados y 56 fortalecidos. 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 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).
- 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 2023-2024 hemos recibido 14 quejas y sugerencias con igual número de tramitación a las áreas correspondiente para su pronta resolución, de las cuales 8 fueron recibidas a través del sistema 311, 2 por la Pág. Web y 4 fueron recibidas a través del Buzón de quejas y sugerencias.



- Realizamos varios trabajos para fortalecer el uso de las TIC en apoyo a las operaciones de la institución. Hemos instalado 56 Desktop y 85 Laptops, Hemos consolidado el proyecto de proveer un sistema de video vigilancia (CCTV) a las oficinas regionales y municipales, hogares de paso y sede Central del CONANI, mejorando nuestra seguridad electrónica. Con este proyecto hemos instalado 90 Cámaras en el Hogar de Paso Padre Luis Rosario, 15 Cámaras en Hogar Jarabacoa y 38 Cámaras sede Central. Instalación de servicio de Video Wall, centro de Monitoreo CCTV. También hemos contratado servicios de la Plataforma de ciberseguridad y antivirus.
- 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. En el año 2023 el 33% de los encuestados poseen un grado de educación superior, el 41% educación media y el 20% educación básica; y en el año 2024 el 32% de los encuestados poseen un grado de educación superior, el 40% educación media y el 21% educación básica. Para el 2023 el 58% de los encuestados trabaja, el 18% es ama de casa, el 6% es estudiante el 15% se encuentra desempleado y en el 2024 el 15% de los encuestados trabaja, el 17% es ama de casa, el 5% es estudiante, el 14% se encuentra desempleado y el 36% es jubilado o pensionado. Además, la institución cuenta con un área de Igualdad de Género y Desarrollo la cual estableció en el POA 2024 un producto que responden a la política transversal de género.

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

- En el año 2023 fueron atendidas un total de setenta y un (71) 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 Transparencia, fue de 267,180 visitas.
- En la institución le damos cumplimiento a los que establece el artículo 5 de la Ley No. 200-04, a continuación, las puntuaciones alcanzadas para el Sub-Portal Transparencia en el periodo enero- marzo 2023: enero 97.57%, febrero 98.45%, marzo 100%, abril 97.79%, mayo 100%, junio 99.65%, julio 99.65%, agosto 92.48%, septiembre 99.65, octubre 100, noviembre 97.9%, diciembre 97.9%, para el 2024 enero 99.13%, febrero 100%, marzo 98.74 y abril 100%.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Sub-criterio 7.1. Mediciones de la percepción.



- Se han realizado mediciones, que permiten determinar el grado de la satisfacción de los ciudadanos/clientes, otros grupos de intereses y de la sociedad en relación con 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%, para el 2022 el 94% de los encuestados, en el año 2023 el 91% de los encuestados expresó sentirse satisfecho con la imagen global de la institución y en el 2024 el grado de satisfacción fue de 94%.
- Según el informe de la encuesta de clima organizacional en el año 2024, el 81.57% de la institución se siente identificado con la identidad de la institución y los valores, 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 estas. 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.
- En el año 2024 el 76.79 de los colaboradores está consciente de la austeridad y el combate a la corrupción en la institución. El 94.69% de los colaboradores encuestados conoce que la institución cuenta con un código de ética y de conducta actualizados. El 95.45% de los colaboradores considera que en su área se actúa conforme a los valores que fomenta la institución. Para el año 2022 el 84.40% tiene conciencia sobre la austeridad y combate a la corrupción en la institución.
- En el año 2024, el 67.14% de los colaboradores considera que la encuesta de clima laboral representa un impacto positivo en la institución. 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.

- 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.
- Se implementó la primera fase del Modelo de intervención para la protección de niños, niñas y adolescentes en situación de calle y/o movilidad en espacios públicos y peores formas de trabajo infantil. Con esta acción, la institución logró abordar a 276 niños, niñas y adolescentes en 106 Jornadas de Protección (233 varones y 43 hembras), para un 93% de cumplimiento de lo planificado para el año 2023. Además, se realizaron 399 seguimientos a niños, niñas y adolescentes identificados por la Unidad Técnica Operativa (UTO) realizando trabajo infantil. Para el logro de estos resultados se invirtieron de RD\$4,052,160.87. A través del Programa de Acogimiento Familiar, parte del accionar institucional en favor de la desinstitucionalización y la promoción del derecho a vivir en familia, se colocaron 46 personas (18 niños y 28 niñas) en familias de acogida. Con una inversión de RD\$ 3,472,530.00.
- Según resultados de la encuesta Clima Laboral en el año 2024 el 72.68% de los colaboradores se siente satisfecho con el uso de la tecnología en la institución, para el año 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, postcast, 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.
- 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 y 97 en la evaluación del 2024. A través del Sistema de Control Interno (NOBACI), se miden los procesos internos de la organización.



- En año el año 2024, el 54.43% de los colaboradores se siente conforme con la cantidad de trabajo que le es asignado. Para el 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 con su capacidad y competencias. El 51.89% de los colaboradores considera que la cantidad de empleados en su área es adecuada para 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.

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

- Según el informe de encuesta Clima y Cultura Organizacional para el año 2024 el 66.29% de los colaboradores consideran que han recibido capacitación especializada y desarrollo, mientras que, en el 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 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.
- 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 con su capacidad y competencias. El 51.89% de los colaboradores considera que la cantidad de empleados en su área es adecuada para 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.

- Según la encuesta Clima en el año 2024, el 70.57 está satisfecho con el reconocimiento laboral en la institución, para el año 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 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

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

- Según los resultados en la encuesta de clima laboral, el 90.15% dijo conciliar con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo; el 93.18% siente que su supervisor lo trata con respeto, cordialidad y confianza; el 85.77% considera que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional; y en general el 94.32% se siente feliz haciendo su trabajo. 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 institución como son: Dirección Planificación y Desarrollo, Articulación y Apoyo Técnico, Dirección RR HH, Departamento TIC, entre otros.



- Según los resultados de la encuesta clima y cultura organizacional 2024, el 74.29 de los colaboradores considera positivo la calidad de vida laboral y el 63.71 tiene un balance entre el trabajo y su familia. 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.
- Según los resultados de la encuesta de Clima 2024, el 57.62% de los colaboradores considera que existe equidad y género en la institución, para el 2021, el 81.44% de los colaboradores considera que en la institución la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo con las normativas, y el 56.44% percibe que en la institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres. El 56.44 de los colaboradores considera que en la institución existen instalaciones para personas con discapacidad. 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.
- 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 sienten satisfechos 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 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.

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

- 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 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.
- Según la encuesta de Clima 2024, el 66.29% de los encuestados considera positiva la capacitación especializada y el desarrollo, en el 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.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

- El índice de rotación para el año 2023: al inicio del período el promedio anual fue de 1488 empleados; el promedio anual para el final del período fue de 1520.33; el total de ingresos de servidores para este año fue de 393; el total



de egresos en el año fue de 270; el promedio efectivo (PE) 1504 y el promedio anual de rotación 33.5 para el período 2023.

- En el año 2024, el 65.43% de los colaboradores expresaron que participaron en actividades de mejora y cambio. En el año 2021 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.
- En el año 2024 y en lo que va de este año no se han reportado dilemas éticos en la institución.
- La frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social para el año 2024 fue la siguiente: Reforestación: 54 colaboradores, limpieza de costas: 41 personas, CONANI Recicla: 300 personas. En la institución fueron realizadas 21 capacitaciones impactando un total de 1159 personas.
- Para el año 2024 recibimos 14 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 sienten satisfecho con la atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

- Resultados de las evaluaciones de desempeño a los colaboradores de la institución para el año 2024:
- Desempeño Sobresaliente 95% a 100% (de 61.72 a 65 puntos): Grupo V 46/54%, grupo IV 83/43%, grupo III 118/49%, Grupo II 158/65%, Grupo I 320/73%;
- Desempeño superior al promedio 85% a 94% (de 55.25 a 61.72 puntos): Grupo V 33/39%, grupo IV 94/50%, grupo III 112/47%, Grupo II 72/30%, Grupo I 101/23%;
- Desempeño promedio: Grupo V 3/4%, grupo IV 3/2%, grupo III 3/1%, Grupo II 3/1%, Grupo I 6/1%;



- Desempeño bajo promedio: Grupo V 2/2%, grupo IV 5/3%, grupo III 2/1%, Grupo II 1/0%, Grupo I 4/1%;
- Desempeño Insatisfecho: Grupo V 01/01%, grupo IV 5/3%, grupo III 4/2%, Grupo II 9/4%, Grupo I 10/2%;
- En la institución fueron instaladas 56 Desktop y 85 Laptops, Nuestro portal de transparencia tiene una puntuación noventa y siete (97.79) puntos en el Sistema Único de Acceso a la Información Pública SAIP donde se gestionan todos los pedidos de información de los ciudadanos, de la Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto. 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 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.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

- Sensibilizaciones dirigidas a niñez y adolescencia, bajo un enfoque de derecho, y con la finalidad de promover y generar espacios de participación de los niños, niñas y adolescentes, así como también concienciar esta población sobre cuáles son sus derechos, sus deberes y orientarles en temáticas que promuevan el liderazgo infantil y de adolescentes; es por ello que se realizan charlas sobre proyecto de vida, hábitos de estudios, autoestima, prevención del acoso escolar, entre otras. En este año 2023, se han realizado 564 actividades dirigidas a niñez y adolescencia, de las que participaron 29,670 niños, niñas y adolescentes, de estos 13,711 corresponden a varones y 15,959 a 83 hembras; en estas actividades, se contó con la presencia de 1,368 padres, madres, tutores y docentes, 515 corresponden a varones, y 853 a hembras. Estos informes se realizaron con



una inversión de RD\$ 2,980,000.00. En este año se han realizado alrededor de 374 actividades dirigidas a personas adultas, padres, madres, tutores y servidores públicos del Sistema Nacional de Protección, de las que participaron 10,550 personas, de estos 2,141 corresponden a varones y 8,409 a hembras; en estas actividades, se contó con la presencia de 602 niños, niñas y adolescentes, 211 corresponden a hombres, y 391 hembras.

- En la institución para el periodo 2023 fueron realizadas acciones comunitarias de sensibilización y conmemorativas, de manera masiva, con un alto volumen de participantes, con la finalidad de promover los derechos de la niñez y adolescencia. En este periodo, se han realizado alrededor de 181 actividades conmemorativas, dirigidas a la movilización social en la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, a nivel local. Se contó con la presencia de 1,281 niños y adolescentes masculinos, y 2,310 niñas y adolescentes femeninas, 1,474 personas adultas masculinos y 2,739 personas adultas femeninas. actividades dirigidas a niñez, adolescencia, familias y comunidad.
- Como institución, en el marco de la construcción de ciudadanía de los niños, niñas y adolescentes, así como, el liderazgo familiar y comunitario, se realizaron 391 diálogos comunitarios, con la finalidad de dialogar sobre temáticas que van dirigidas a promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En estos diálogos participaron 476 niños y 640 niñas, 2,884 adultos y 5,266 adultas.
- Desde el Portal de Transparencia de la institución Se han atendido un total de setenta y un (71) 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 presupuestaria abarcando los años 2019-2024.

Sub-criterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

- La institución selecciona los proveedores a través del sistema de proveedores del estado de compras y contrataciones de obras y servicios. La comisión de compras garantiza el servicio del proveedor. Para contribuir con el cumplimiento de normas medioambientales tenemos una política de uso de correo electrónico institucional, los vehículos de la institución reciben cada 3 meses mantenimiento para contribuir con el medio ambiente.
- En el marco del desarrollo del Reglamento Interno para el Funcionamiento del directorio nacional del Consejo, todo el proceso de diseño, socialización



y validación de dicho reglamento estuvo bajo la responsabilidad de una comisión especializada integrada por técnicos del CONANI, e instituciones y organizaciones parte del directorio nacional como la Coalición de ONG por la Infancia, Liga Municipal, CODUE, Ministerio de la Mujer y el Ministerio de Trabajo. También fue sometido a revisión por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP) y la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo.

- En la institución, a través del departamento de Comunicaciones, tiene el objetivo de velar por la buena imagen institucional y fortalecer las relaciones con los medios de comunicación a través de una eficiente interacción con los mismos; así como sensibilizar sus audiencias o públicos objetivos sobre el rol del CONANI y la responsabilidad ciudadana con el fin de salvaguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad.
- En el periodo a evaluar, hemos realizado veinticuatro (24) notas de prensa y comunicados. Además, hemos realizado las siguientes acciones:
 - Hemos visibilizado las acciones institucionales encaminadas a garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por medio del diseño y lanzamiento de campañas de sensibilización a la ciudadanía sobre la protección y garantías de los derechos de la niñez y la adolescencia.
 - Imagen Institucional Fortalecida, a través de la visibilización del accionar institucional.
 - Respuesta oportuna a casos controversiales y manejo de crisis mediáticas.
 - Campañas informativas y de sensibilización sobre prioridades estratégicas del CONANI en redes sociales.
 - Coordinación, organización y difusión de eventos y actividades institucionales.
 - Cobertura de prensa en las actividades institucionales.
 - Dimos respuesta oportuna a situaciones de crisis siguiendo los lineamientos de la institución para promover y mantener la buena imagen del CONANI frente a la sociedad.
 - Coordinación de ruedas de prensa, entre ellas la que se llevó a cabo en el mes de mayo en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos de Jarabacoa con los medios de Jarabacoa y La Vega, 158 a propósito de la salida no consentida de varias adolescentes del hogar de paso de Jarabacoa.
 - Gestión de visitas a medios de comunicación. En este periodo estuvimos presentes en (39) de los más importantes de prensa, radio y televisión.
- Hemos realizado actividades juntamente 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.



- 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, analíticas del perfil lípido con 39 colaboradores 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. 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.
- En respuestas a la medición de la responsabilidad social, contamos con el informe de compras verdes, además, el CONANI forma parte del Programa de Gobierno Sostenible, en base a eso se está desarrollando acciones de acuerdo de la metodología y pautas trazadas por parte del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Contamos con una política de Medio ambiente.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

- El Plan Operativo Anual 2024 del CONANI contiene 40 productos que se suscriben a los ejes estratégicos contenidos en el PEI 2021-2024. El desempeño promedio general de la institución correspondiente a las actividades programadas en el primer trimestre del 2024 fue de un 85%. En cuanto el Plan Operativo Anual 2023 contiene 30 productos, 71 subproductos que aportan a 5 objetivos estratégicos, todo esto dentro del marco de los 3 ejes estratégicos. Al segundo semestre de este año alcanzamos un 73% de cumplimiento en ejecución de las metas propuestas, 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 4 servicios con un porcentaje de cumplimiento en la calidad de los servicios fue de un 95% en la evaluación 2023 y en el 2024 fue de un 97%.
- En el CONANI, el Programa de Atención Residencial inició el año con una población de 538 niños, niñas y adolescentes en los hogares de paso. En el período enero-noviembre, recibió 886 nuevos ingresos, para un total de 1,424, lo que representa un 77% de la meta planificada. En promedio, durante el año, se ofreció atención en los hogares de paso a un promedio de 625 NNA por mes. Este servicio conllevó una inversión presupuestaria de RD\$366,951,559.94. A través del Departamento Supervisión Técnica y Administración de programas se realizaron 595 supervisiones y la inserción de 671 NNA en programas residenciales, con una inversión de RD\$



32,040,940.92. Además, se logró reinsertar 640 niños, niñas, y adolescentes de los hogares de paso en el seno familiar, con una inversión de RD\$3,296,172.00.

- 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. El Plan Operativo Anual 2024 del CONANI contiene 40 productos que se suscriben a los ejes estratégicos contenidos en el PEI 2021-2024. El desempeño promedio general de la institución correspondiente a las actividades programadas en el primer trimestre del 2024 fue de un 85%.
- Durante este período se realizaron 51 reuniones enfocadas en la identificación de alianzas con actores del Sistema de Protección dominicano, Sociedad Civil, Militares, miembros de la Policía Nacional, Distritos Educativos, el INAPI, Plan Internacional, la ONG Programa Cultura Viva, el Ministerio de Medioambiente, entre otras. Desde el nivel nacional se realizaron 18 reuniones, para la gestión, coordinaciones y seguimiento de acciones estratégicas con la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), KOIKA, y el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFAP), en el marco de la Política de Prevención y Atención a Uniones Tempranas y Embarazo en Adolescentes; y Save The Children, para la socialización de experiencias, promover la participación de niñez y adolescencia, y posibles acciones formativas con el personal técnico de las oficinas regionales y municipales. La institución tiene 26 acuerdos y convenios interinstitucionales de los cuales 1 fue concluido, 1 está inactivo y 24 están vigentes.
- En el periodo evaluado fue realizada una auditoría interna donde la institución logró un cumplimiento de un 976%.
- 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 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. (Evidencias: Estadísticas, fotos e informes de trabajos realizados, Memoria de Gestión).



- Resultado de implementación de reformas del sector público contamos un 79.46% en los indicadores del SISMAP.

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

- La institución, mide la eficacia de las áreas a través de los informes de Plan Operativo Anual. Los resultados para el segundo semestre de Recursos Humanos fueron: El departamento de Recursos Humanos, en el periodo julio-diciembre del 2023 ha trabajado en alcanzar sus metas programadas, logrando una ejecución de un 87% para el segundo semestre, y para el 2024 alcanzo su meta de 95%, esto incluye la gestión del conocimiento; La Dirección Administrativa y Financiera alcanzó una ejecución de 60% de sus metas programadas para el año 2023 y de un 82% en el transcurso del 2024, 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%.
- 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 80.79% 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 79.46%.
- En el periodo a evaluar realizamos intercambios de buenas prácticas con el Instituto Nacional de Atención a la Primera Infancia INAIPI y Servicio Nacional de Salud con los fines de analizar los indicadores que componen la Evaluación de desempeño institucional y recomendaciones para la estrategia a seguir. (Evidencia: Fotos, listados de participación, minutas).
- 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.
- 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.

- 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 80%, NOBACI un 80.79%, entre otros.
- 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 41.63% obteniendo los mejores resultados en la categoría Implementación e-Gob. La institución cumple en un 100% con los objetivos presupuestarios y financieros planificados.
- 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 2023, con el POA, la naturaleza y alcance de cada una de las metas propuestas.
- 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.
- La institución cumple en un 100% con los objetivos presupuestarios y financieros planificados.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1.1 LIDERAZGO

- No contamos con un Plan de Comunicación Institucional.

Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.



- No hemos actualizado el Plan Estratégico Institucional 2025-2028
- No hemos implementado un sistema de Planificación

2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No hemos identificado áreas de mejoras en este criterio.

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

- No hemos formulado la Política y Procedimiento de formulación de planes, programas y proyectos.
- No hemos realizado un diagnóstico de género en la institución.
- No hemos formulado la Política de Transversalización de Género Institucional.
- No tenemos actualizada la Guía de Transversalización de Género.
- No hemos actualizado la metodología de Monitoreo y Evaluación.

2.2.1.3 PERSONAS

- No tenemos realizado el diccionario de competencias.
- No tenemos actualizado el Manual de Organización y Funciones de acuerdo a la nueva Estructura Organizacional aprobada.
- No tenemos levantada la Política y Procedimiento de Desvinculación de Personal.
- No evaluamos el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.
- No tenemos levantada la Política y Procedimiento de Clima y Cultura Organizacional.
- No tenemos señalización de ruta de emergencia.

2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No contamos con aplicaciones en línea para el acceso de los ciudadanos/clientes a los servicios ofrecidos por la institución.
- No contamos con aplicaciones en línea para el acceso de los ciudadanos/clientes a los servicios ofrecidos por la institución.
- No hemos implementado la normativa NORTIC A8 para la gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).
- No tenemos señalizados los parques destinados para embarazadas y personas con discapacidad.

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

- No tenemos una unidad de gestión de casos establecida
- No tenemos implementada una plataforma de modelo de gestión de casos
- No tenemos aprobada la Guía de elaboración de Memoria Institucional.



2.2.1.5 PROCESOS

No hemos identificado áreas de mejoras en este criterio.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No hemos identificado áreas de mejoras en este criterio.

2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No tenemos un desarrollo sistemático de carrera y las competencias.

2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No tenemos desarrollada una política de Medioambiente.

2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No hemos identificado áreas de mejoras en este criterio

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

- No hemos desarrollado las acciones para la implementación del Programa Gobierno Sostenible.
- No hemos realizado el autodiagnóstico ambiental de la Sede principal.
- No hemos realizado el Plan de Trabajo basado en el Decreto No. 158-23 sobre eficiencia energética y Política de Compras Verdes.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

- ✓ Con la aplicación de esta herramienta de calidad, hemos determinado cuáles son nuestras fortalezas y oportunidades de mejoras, dentro de ellas, cuáles impactan de manera directa, el buen funcionamiento de la institución y la calidad de la entrega de los servicios.
- ✓ A lo interno de la institución, las áreas se empoderaron del tema e identificaron lo que tienen, lo que les falta y lo que desean aplicar para llegar a la excelencia.
- ✓ En el desarrollo de la autoevaluación, los equipos de trabajo conocieron a detalle los procesos de la institución, desde el inicio, donde es solicitado el servicio hasta el final, el grado de satisfacción del usuario con lo que recibió.



- ✓ En la guía CAF, podemos ver a detalle los resultados de las encuestas (Satisfacción Ciudadana, Clima y Cultura Organizacional), de las formas de contacto con los ciudadanos /clientes (buzón de quejas y sugerencias, presencial, redes sociales, telefónica, 311, SAIP, entre otros).
- ✓ Dentro de los inconvenientes que se presentaron en el desarrollo del proceso de autoevaluación, fue el conocimiento del CAF, ya que muchos de los miembros de los equipos son nuevos en la institución.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI)		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	109	99
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	101	115
3: Personas (100 puntos)	73	85
4: Alianzas (100 puntos)	73	85
5: Procesos (120 puntos)	89	105
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos) (100 puntos)	71	95
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	69	98
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	73	80
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	70	80
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	726	842

