



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Consejo Nacional de Drogas

FECHA

Enero, 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	El Consejo Nacional de Drogas formuló misión y la visión de la organización de acuerdo al Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020 donde participaron los grupos de interés y empleados. Evidencias: Listado de participantes, cartas de invitación y Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020. El Consejo Nacional de Drogas desarrollo un conjunto de valores apegados al marco general del sector público, tomando en consideración su misión y visión. Evidencia: Valores de la institución subidos a la Pagina Web Institucional. El Consejo Nacional de Drogas asegura una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a través de publicación en la página web de la institución. Evidencia: Pagina Web Institucional. El Consejo Nacional de Drogas revisa periódicamente la misión, visión y valores reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo. Evidencias: Prevención de Drogas en Hogar y Familia, Encuentros Regionales Preventivos y fotos.	

5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	El Consejo Nacional de Drogas desarrolla un sistema de gestión que prevé comportamientos no éticos mediante el comité de ética actualmente activo que actúa apegado a los valores de la organización. Evidencia: Conformación del Comité de Ética, Código de Ética, fotos, lista de asistencia, minutas de reuniones, buzón de sugerencia interno y un plan anual del comité.	
6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	El Consejo Nacional de Drogas gestiona la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses mediante el comité de ética. Evidencia: Código de Ética.	
7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	El Consejo Nacional de Drogas refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados. Evidencia: Minuta de reuniones, Lista de participante y fotos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	El Consejo Nacional de Drogas define estructuras de gestión adecuadas y asegura un sistema de gestión por procesos y alianzas acorde a la estrategia, planificación, y expectativas de los grupos de interés. Evidencias: Manual de Cargos y Organigrama Institucional.	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	El Consejo Nacional de Drogas identifica y fija prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura y el desempeño y la gestión de la organización.	

3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua	Evidencia: Cambio de Estructura organizacional. El Consejo Nacional de Drogas define los resultados cuantificables e indicadores de objetivos mediante los Planes Operativos Anuales para todos los niveles y áreas de la organización. Evidencia: Planes Operativos Anuales de las diferentes áreas de la institución. El Consejo Nacional de Drogas aplica los principios del CAF. El Consejo Nacional de Drogas formula y alinea la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. Evidencia: Índice Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico. El Consejo Nacional de Drogas genera condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos. El Consejo Nacional de Drogas demuestra el compromiso de líderes/directivos hacia la mejora continua y la innovación a través de	No existe un sistema de Gestión de la información, ni de Gestión de Riesgo El Consejo Nacional de Drogas no tiene condiciones de crear un sistema para comunicaciones internas y externas eficaces como el INTRANET.
---	---	--

y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	encuentros los Encuentros Regionales. Evidencias: Minuta de Encuentros Regionales Preventivos y fotos.	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.		No se asegura una comunicación de las razones que motivan los cambios ni de los resultados que se persiguen

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	El Consejo Nacional de Drogas predica con el ejemplo actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos mediante el Código de Ética Pública. Evidencia: Código de Ética de la Institución.	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	El Consejo Nacional de Drogas promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados. Evidencias: Comité de Ética y el Código de Ética de la Institución y reuniones con el personal.	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	El Consejo Nacional de Drogas informa y consulta de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. Evidencias: Circulares y memorándums.	
4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	El Consejo Nacional de Drogas apoya a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos a través de Charlas, Cursos y Talleres en diferentes temas. Evidencia: Plan de Capacitación Anual.	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	El Consejo Nacional de Drogas proporciona retroalimentación a todos los empleados a nivel individual través de Charlas y Cursos	

6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	en diferentes temas. Evidencia: Plan de Capacitación Institucional. El Consejo Nacional de Drogas anima, fomenta y potencia a los empleados mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias. Evidencia: Circulares y Memorándums. El Consejo Nacional de Drogas promueve una cultura de aprendizaje y anima a los empleados a desarrollar sus competencias a través Cursos. Evidencia: Plan de Capacitación. El Consejo Nacional de Drogas demuestra la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados. Evidencias: Cartas de recomendaciones por los empleados a los directivos y fotos. El Consejo Nacional de Drogas reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. Evidencia: Manual de Procedimientos. El Consejo Nacional de Drogas respeta y responde a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. Evidencia: permisos para estudios, permiso por enfermedad.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales	El Consejo Nacional de Drogas atendiendo a las necesidades de los grupos de interés ha realizado diferentes actividades: Evidencias:	

necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	Diplomado en Prevención de Drogas: Políticas Públicas y seguridad ciudadana, Encuentros Regionales y fotos. El Consejo Nacional de Drogas ayuda a las autoridades a definir las políticas públicas relacionadas con la organización: Evidencias: Modificación de la ley, Convenios firmados y fotos. El Consejo Nacional de Drogas identifica las políticas públicas relevantes para la organización. Evidencia: Estrategia Nacional de Desarrollo 2030yPlan Nacional Plurianual del sector Publico 2013-2016. El Consejo Nacional de Drogas comprueba que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización estén alineados con las políticas públicas. Evidencia: Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2017-2020 y Plan Operativo Anual. El Consejo Nacional de Drogas involucra a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. Evidencias: Creación de los Comités Provinciales, empresas, comunidades, clubes y convenios. El Consejo Nacional de Drogas mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas. Evidencias: Libro de visitas, comunicaciones, invitaciones y fotos. El Consejo Nacional de Drogas involucra de manera estratégica sus grupos de interés a través de alianzas y actividades realizadas en conjunto. Evidencia: fotos, convenios, programa de actividades.	
---	---	--

8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El Consejo Nacional de Drogas participa en actividades relacionadas a la prevención de drogas y otras situaciones de riesgo como: VIH, ITS, Violencia, entre otros, organizadas por asociaciones profesionales y grupos de presión. Evidencia: invitaciones y certificados de participación.	N/A
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	El Consejo Nacional de Drogas promueve sus servicios y actividades a través de las redes sociales y pagina web. Evidencia: perfiles sociales digitales y web institucional	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.		

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	El Consejo Nacional de Drogas involucra a los grupos de interés relevantes, como son: empleados públicos y privados, niños/as, adolescentes, jóvenes, universitarios, padres, madres, tutores, atletas, privados de libertad, el MINERD, la MESCyT, MSPAS, MMUJER, CONANI, DNCD, PGR, CICAD/OEA y Organizaciones No Gubernamentales y se comunicó los resultados mediante talleres e en el año 2013 y 2014. Evidencias: registros de participantes de los talleres y cartas de invitación a los participantes.	

2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	Se analiza la información sobre los grupos de interés anualmente a través del Plan Operativo Anual. Evidencia: Encuesta de Satisfacción a los Ciudadanos. El Consejo Nacional de Drogas recopila información relevante de gestión a través de la Memoria Institucional. Evidencias: Memoria Institucional 2016. El Consejo Nacional de Drogas analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas con el CAF y las oportunidades y amenazas con el análisis FODA.	No se recopila, analiza ni revisa de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas o demográficas.
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	El Consejo Nacional de Drogas traduce la misión y visión en objetivos estratégicos que están contemplados en el Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020 y operativos en el Plan Operativo Anual 2017. Evidencias: Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020 y Plan Operativo Anual 2017. El Consejo Nacional de Drogas involucro a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación en lo que se realizaron talleres con diferentes grupos de interés en el año 2013 y 2014. Evidencia: Registro de participantes, cartas de	

3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	invitación y el Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020. El Consejo Nacional de Drogas evalúa las tareas existentes en cuanto a la calidad de los planes estratégicos y operativos. Evidencias: Evaluación del Plan Estratégico 2008-2012 y evaluación del Plan Operativo Anual 2017. El Consejo Nacional de Drogas asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Evidencias: Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020 y Estadísticas de actividades. En el Consejo Nacional de Drogas, se cuenta con un Manual de Funciones y de Cargos en el cual se determinan las tareas para el personal, también cuenta con un POA por cada área. Evidencias: Manual de funciones, de cargos y POAs	No se evalúa productos, servicios facilitados, el impacto ni en los efectos conseguidos en la sociedad. El consejo nacional de drogas no desarrolla política de responsabilidad social.
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.	El Consejo Nacional de Drogas implanta estrategias mediante la integración por Regiones donde la sociedad civil y líderes comunitarios exponen las necesidades de su comunidad mediante encuentros. Evidencias: Fotos y Notas de Prensa. El Consejo Nacional de Drogas traduce los objetivos estratégicos y operativos a través del Plan Operativo Anual. Evidencias: Plan Operativo Anual 2017. El Consejo Nacional de Drogas desarrolla planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad a través del Plan Operativo Anual. Evidencia: Plan Operativo Anual 2017. El Consejo Nacional de Drogas comunica de forma eficaz los objetivos, planes y tareas a través de su página web. Evidencias: Publicación en página web del Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2017-2020, Planes Operativos Anuales, Memorias Institucionales e Investigaciones, Manual de Prevención de Drogas y Plan Universitario sobre Drogas. El Consejo Nacional de Drogas desarrolla y aplica métodos para la monitorización y evaluación periódica de los logros de la organización y revisa los manuales de Cargos y Funciones cada dos años. Evidencias: Estadísticas de logros o actividades y Manual de Cargos y Funciones.	

6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	El Consejo Nacional de Drogas desarrolla y aplica métodos para la monitorización y evaluación periódica de los logros de la organización y revisa los manuales de Cargos y Funciones cada dos años. Evidencias: Estadísticas de logros o actividades y Manual de Cargos y Funciones.	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	El Consejo Nacional de Drogas evalúa las necesidades involucrando los grupos de interés. Evidencias: encuentros con 50 líderes de diferentes barrios y organizaciones en octubre del 2016, encuentro en el Club de los Cachorros en Cristo Rey en octubre del 2016 donde asistieron líderes comunitarios y jóvenes de ligas deportivas y en Mao en febrero del 2017 donde asistieron todas las instituciones tanto públicas como privada, líderes comunitarios, jóvenes, entre otros. Evidencias: Fotos y Nota de Prensa.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	El Consejo Nacional de Drogas desarrolla una cultura a través de la formación mediante talleres con el INFOTEP, el INAP y otras dependencias. Evidencias: Plan de Capacitación Anual y lista de participantes de diferentes talleres.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se monitoriza de forma sistemática los indicadores internos, ni se monitoriza la demanda externa

3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se Realizan debates con los Grupos de interés sobre la modernización e innovación.
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	El Consejo Nacional de Drogas ha realizado benchlearning para la implementación del proyecto Familia Fuerte y PROCCER-RD. Evidencia: Proyecto Familia Fuerte y Proyecto proccer.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se asegura la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación de cambios planificados.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se Realiza
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	El Consejo Nacional de Drogas promueve el uso de herramientas electrónicas para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y ciudadanos/clientes. Evidencias: Pagina Web del Consejo Nacional de Drogas, Facebook, Instagram y Twitter.	No todos los empleados tienen acceso a un computador.

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	El Consejo Nacional de Drogas, elabora su planificación anual de Recursos Humanos, Evidencias: Plan Operativo Anual de Recursos Humanos. El Consejo Nacional de Drogas, se basa en el cumplimiento de la Ley 41-08 de Función Pública, con relación a las licencias y permisos manteniendo siempre la consideración y apoyo para el personal de estudios y lo proyecta en el plan estratégico nacional e implementa una nueva metodología de la evaluación del desempeño basado en competencias. Evidencias: Acciones del personal con relación a permisos y licencias. El Consejo Nacional de Drogas, asegura que las capacidades de las personas estén adecuadas para el desarrollo de sus funciones, según su perfil profesional. Evidencias: Manual de Cargos. El Consejo Nacional de Drogas desarrolla e implementa políticas claras de asignación de funciones de gestión con criterios objetivos. Evidencia: Manual de Cargos y Funciones y Manual de Procedimientos. El Consejo Nacional de Drogas apoya la cultura por desempeño apegado a la Ley 41-08, reconociendo con el pago del bono por desempeño a empleados con calificaciones buenas, muy buenas y excelente. Evidencias: Formularios de evaluación por Desempeño firmadas por el Supervisor y Empleado.	

6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos. 7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura. 8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	El Consejo Nacional de Drogas utiliza los perfiles de competencias y descripciones de puestos y funciones, de acuerdo al Manual de Cargos. Evidencias: Manual de Cargos. El Consejo Nacional de Drogas gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades mediante los concursos públicos. Evidencia: Manual de Procedimientos y concursos públicos realizados.	N/A
---	--	-----

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	El Consejo Nacional de Drogas, identifica las capacidades actuales de las personas, a través de las recomendaciones de los Supervisores en las evaluaciones del desempeño: Evidencias: Evaluaciones de desempeño.	No se pueden aplicar algunas recomendaciones realizadas por los supervisores por falta de presupuesto.
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	El Consejo Nacional de Drogas de acuerdo a las necesidades actuales y futuras de la organización elabora un plan anual de capacitación. Evidencias: Plan Anual de Capacitación.	

3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	El Consejo Nacional de Drogas basada en la planificación estratégica revisa planes de formación y desarrollo para todos los empleados, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores con permiso. Evidencias: Plan de Capacitación Anual, listado de participantes a los cursos, minutas de reuniones de retroalimentación.	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	El Consejo Nacional de Drogas desarrolla habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias en la aplicación de la formación y capacitación permanente. Evidencias: Certificados de cursos de empleados sobre Liderazgo.	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	El Consejo Nacional de Drogas apoya a los empleados de nuevo ingreso, induciéndole a la formación de capacitación. Evidencias: Plan de Capacitación Anual, Listado de Personas, Invitación a curso y Manual de Procedimientos.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	El Consejo Nacional de Drogas, de acuerdo al desarrollo profesional, promovemos a movilidad de los empleados de manera interna y externas. Evidencia: Acciones de personal.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	El Consejo Nacional de Drogas desarrolla y promueve métodos modernos de formación. Evidencias: Plan de Capacitación Anual.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	El Consejo Nacional de Drogas planifica actividades formativas y el desarrollo de técnicas en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés y en el área de ética.	

	Evidencias: Listado a talleres de: relaciones laborales y salud ocupacional, ética, manejo de conflictos y enfoque de género, creación del comité de seguridad y fotos.	
9. Evaluar 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 el análisis costo/beneficio.		No se ha implementado el proceso de monitoreo y evaluación en el CND, para el impacto de los programas de capacitación
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se realiza la promoción de la carrera para mujeres

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	En el Consejo Nacional de Drogas, existe una cultura de comunicación abierta, de dialogo y de motivación para el trabajo en equipo. Evidencias: Minutas de reuniones de los diferentes departamentos y fotos.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	El Consejo Nacional de Drogas crea de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados. Evidencias: Comunicaciones de sugerencias y buzón de sugerencia interno.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	El Consejo Nacional de Drogas involucra a los empleados al desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la implantación de acciones de mejora. Evidencias: Plan Operativo Anual, Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2017-2020, Manual de Cargos, Manual de Políticas	

	y Procedimientos y el Manual de Prevención de Drogas.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	El Consejo Nacional de Drogas procura el consenso entre directivos y empleados. Evidencias: Minutas de reuniones de directivos y empleados.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	El Consejo Nacional de Drogas realiza encuestas a los empleados y publica sus resultados con su acción de mejora. Evidencia: Encuesta de Clima Organizacional.	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	El Consejo Nacional de Drogas asegura la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión. Evidencias: Buzón de sugerencias y Encuesta de Clima Organizacional.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	El Consejo Nacional de Drogas, asegura las buenas condiciones ambientales de cada empleado, incluyendo su Salud en cumplimiento a la Seguridad Social. Evidencias: Taller y creación de comité de Seguridad y Salud Ocupacional.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	En El Consejo Nacional de Drogas, se concilia la vida laboral con la personal, con un horario flexible, (hasta las 3:00 p.m.) y se conceden las licencias y permisos cuando son requeridos. Evidencia: Licencias y permisos	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El Consejo Nacional de Drogas, presta especial atención a las necesidades de los empleados con discapacidad: Evidencia: Permisos para cualquier estudio médico.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los	El Consejo Nacional de Drogas proporciona planes y métodos para premiar personas de	

beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	forma no monetaria. Evidencias: Manual de Procedimientos.	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	El Consejo Nacional de Drogas, tiene identificado sus socios claves. Evidencias: Listado de socios claves y grupos de interés identificados en el Plan Estratégico.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	El Consejo Nacional de Drogas cuenta con acuerdos de colaboración adecuados. Evidencia: Acuerdos o Convenios con diferentes instituciones.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	El Consejo Nacional de Drogas fomenta colaboraciones con varias organizaciones para implementar proyectos en conjunto. Evidencias: Convenios y proyectos de familias fuertes y habilidades parentales.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No todos los convenios se monitorizan, ni se evalúan de forma periódica.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	El Consejo Nacional de Drogas identifica las necesidades de alianza público-privada para desarrollarlas cuando sea apropiado. Evidencias: Proyecto, Diplomado en Prevención de Drogas: Políticas Públicas y	

	Seguridad Ciudadana, Habilidades Parentales, familias fuertes, proyecto PROCCER.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	El Consejo Nacional de Drogas define las responsabilidades de cada socio en los acuerdos. Evidencias: Acuerdos Interinstitucionales.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	El Consejo Nacional de Drogas aumenta las capacidades organizativas al formar multiplicadores en las charlas de prevención. Evidencias: Copia de Certificados y listado de participantes.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	El Consejo Nacional de Drogas ha intercambiado buenas prácticas con los socios a través del benchlearning de otros países. Evidencias: Familias Fuertes, Habilidades Parentales y PROCCER.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se seleccionan proveedores aplicando criterios de responsabilidad social.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	El Consejo Nacional de Drogas asegura una política proactiva de información. Evidencia: Publicación en la Página Web.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	El Consejo Nacional de Drogas anima a los ciudadanos/clientes a que expresen sus necesidades. Evidencias: Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos.	

3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	El Consejo Nacional de Drogas involucra los ciudadanos a través de las consultas previas a la formulación del Plan Estratégico Institucional. Evidencias: Consultas y formulación del Plan Estratégico Institucional	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	El Consejo Nacional de Drogas define el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones. Evidencias: Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	El Consejo Nacional de Drogas cuenta con un plan anual con las memorias de la institución, el cual se publica a través de nuestra página web. Evidencia: Carga en Pagina Web.	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	El Consejo Nacional de Drogas define de forma clara el papel de los ciudadanos/clientes. Evidencias: Pagina Web Institucional.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.		No aplicamos a la Carta Compromiso al Ciudadano.
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	El Consejo Nacional de Drogas dispone de información actualizada sobre la evaluación del comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes. Evidencias: Encuestas sobre consumo de drogas.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrrativa.	El Consejo Nacional de Drogas alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficiente de manera que queden plasmados en los planes operativos y planes estratégicos. Evidencia: Plan Operativo 2017 y Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	El CND antes de tomar decisiones financieras toma en cuenta un análisis de las oportunidades y se comparan los riesgos. Evidencia: Cuadro de Comparación, Análisis de costos	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	El Consejo Nacional de Drogas asegura la transparencia financiera y presupuestaria en el portal de la institución. Evidencia: Ejecución presupuestaria.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	El Consejo Nacional de Drogas asegura la gestión rentable y ahorrrativa de los recursos financieros a través de la ejecución Presupuestaria. Evidencia: Ejecución Presupuestaria.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	El Consejo Nacional de Drogas a través del SIGEV realiza una proyección de gastos de forma trimestral. Evidencia: Libramientos y cuota de compromiso.	El Consejo Nacional de Drogas a través del SIGEV realiza una proyección de gastos de forma trimestral. Evidencia: Libramientos y cuota de compromiso.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	El Consejo Nacional de Drogas delega y descentraliza responsabilidades financieras a través del Manual de Funciones y así mantener un control financiero centralizado. Evidencias: Manual de Funciones.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		El Consejo Nacional de Drogas delega y descentraliza responsabilidades financieras a través del Manual de Funciones y así

		mantener un control financiero centralizado. Evidencias: Manual de Funciones.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se cuenta con la información sobre el impacto, para comparación con los resultados de la ejecución presupuestaria

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos	El Consejo Nacional de Drogas desarrolla canales internos para difundir la información a toda la organización. Evidencias: Memorándums, circulares, correos electrónicos y revista electrónica. El Consejo Nacional de Drogas asegura un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización. Evidencia: Manual de Prevención de Drogas.	No se cuenta con una gestión del conocimiento No se cuenta con un banco de información No se asegura un control de la información ni se garantiza que la misma este alineada con la planificación estratégica No se realiza

los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	El Consejo Nacional de Drogas garantiza que se retiene la información y el conocimiento clave de los empleados. Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos y Manual de Cargos.	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.	El CND ha diseñado la gestión de la tecnología cumpliendo con los acuerdos, objetivos y metas establecidos en el POA anual. Evidencia. Plan operativo Tecnología de la información El Consejo Nacional de Drogas asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología. Evidencia: Cursos de Office, Plan Operativo del Departamento de Tecnología de la Información.	No se ha evaluado el costo efectividad del uso de las tecnología ni su retorno No se aplica de forma eficiente el uso de las tecnologías

5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	El Consejo Nacional de Drogas esta siempre atento a las innovaciones tecnológicas. Evidencias: Reestructuración de la Red y Red telefónica.	No se ha implementado la prestación de servicios por medio de las TIC No se realiza El Consejo Nacional de Drogas no cuenta con políticas de reciclaje, ni de medición del impacto medioambiental.
---	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los	El Consejo Nacional de Drogas en conjunto con la Gobernación se logró un trabajo de readecuación de las áreas logrando una mayor descentralización, además que la ubicación tiene conexión con el transporte público. Evidencia: Ubicación de las oficinas institucionales. El Consejo Nacional de Drogas asegura el uso eficiente de los espacios físicos de las áreas departamentales. Evidencia: Fotos de	

empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	la Remodelación de las oficinas de la Institución. El Consejo Nacional de Drogas asegura el mantenimiento de las oficinas, equipamientos y materiales. Evidencias: Fotos de las instalaciones del CND. El Consejo Nacional de Drogas garantiza el uso eficaz y eficiente de los medios de transporte y los recursos energéticos. Evidencia: programación diaria de rutas para transporte y Cambio de equipos de tecnología y aires acondicionado. El Consejo Nacional de Drogas garantiza la adecuada accesibilidad de sus instalaciones por la ubicación con la que cuenta. Evidencia: Foto de zona de acceso. El Consejo Nacional de Drogas dispone de un salón de capacitación que está a disposición de la comunidad local para la realización de actividades formativas. Evidencia: solicitudes de Salón de Capacitación y fotografías del salón	No cuenta con las necesidades de los empleados y ciudadanos/clientes porque no hay suficientes parqueos para los clientes ni tampoco para todos los empleados. No se desarrolla política para procesos de reciclaje
---	--	---

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	El Consejo Nacional de Drogas cuenta con un Mapa de Procesos en el cual tiene identificado y documentados los procesos de la Organización. Evidencia: Mapa de Procesos Las responsabilidades de cada actividad de los procesos están identificadas y asignadas. Evidencias: Manual de Procedimientos El Consejo Nacional de Drogas asegura los procesos que apoyan los objetivos están planificados y son gestionados. Evidencia: Mapa de Procesos El Consejo Nacional de Drogas involucra a los empleados y a los grupos de interés en el diseño y mejora de los procesos. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral y Encuesta de Satisfacción al ciudadano. El Consejo Nacional de Drogas asigna recursos a los procesos en función de la importancia relativa a la consecución de los fines estratégicos de la organización. Evidencia: Ejecución Presupuestaria. El Consejo Nacional de Drogas simplifica los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos	No se Realiza

8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	legales si fuera necesario. Evidencia: Manual de Procedimiento. El Consejo Nacional de Drogas monitoriza y evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización. Evidencia: Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico. El Consejo Nacional de Drogas innova en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, aprendido de otras instituciones e implementándolo la institución. Evidencias: PROCCER, Programa Familias Fuertes.	No aplica
---	---	-----------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	El Consejo Nacional de Drogas tiene identificado sus productos y servicios. Evidencia: Pagina Web Institucional.	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	El Consejo Nacional de Drogas involucra a los ciudadanos en el diseño de mejora de los servicios y productos. Evidencia: Encuesta de satisfacción a los ciudadanos.	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de		No se Realiza

output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se realiza
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	El Consejo Nacional de Drogas utiliza nuevos canales de comunicación entendiendo que esto implica mejor involucramiento de los ciudadanos /clientes. Evidencia: Redes sociales y pagina web	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	El Consejo Nacional de Drogas informa a sus ciudadanos / clientes sobre los servicios que ofrece a través de sus Redes sociales y pagina web. Evidencia: Pagina Web y Perfil institucional en redes sociales	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	El Consejo Nacional de Drogas promueve la accesibilidad a la organización. Evidencia: Página web Institucional.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	El Consejo Nacional de Drogas desarrolla un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas. Evidencias: Manual de Procedimientos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No se ha definido esa cadena de prestación de servicios
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se realiza

3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se realiza
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se realizan análisis a los ciudadanos clientes para poder coordinar los procesos y poder superar las limitantes
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se realizan grupos de trabajos con los proveedores.
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	El Consejo propicia las condiciones para los procesos con las escuelas a través del convenio para el Servicio Social Estudiantil. Evidencia: El convenio con el MINERD	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	El Consejo Nacional de Drogas conformó el comité de calidad institucional para la aplicación del modelo CAF; cuenta además con un Mapa de procesos que incluye toda la Organización. Evidencias: Comité de Calidad, Autoevaluación CAF y Mapa de Procesos	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la		No hay resultados de medición sobre la imagen global de la organización y su reputación.

información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se ha medido
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No se ha medido
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).		No se ha medido
5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).		No se ha medido
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).		No se ha medido
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).		No se ha medido
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.		No se ha medido
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.		No se ha medido
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se ha medido

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No hay resultados del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos. No se ha medido No se ha medido No se ha medido No se ha medido
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.		No hay resultados sobre el horario de atención de los diferentes servicios. No se ha medido No se ha medido No se ha medido

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		No hay resultados en relación al número de canales de información y su eficiencia. No se ha medido No se ha medido No se ha medido No se ha medido

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No hay resultados de los indicadores del número y tiempo de procesamiento de las quejas. No se ha medido No se ha medido

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización.		No hay resultados relacionados con la percepción de la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización. No se ha medido No se ha medido No se ha medido No se ha medido

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No hay resultados relacionados con la percepción de la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización. No se ha medido No se ha medido No se ha medido No se ha medido

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		No hay resultados con la percepción del ambiente de trabajo. No se ha medido No se ha medido No se ha medido

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No hay resultados con la percepción del Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. No se ha medido No se ha medido

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	El Consejo Nacional de Drogas mide el indicador relacionado al comportamiento de las personas en el nivel de absentismo o enfermedad fue de 398 según mi reporte general del año 2016 y en el rotación del personal fue de un 21.55% según mi índice de rotación del año 2016. Evidencias: Reportes del índice de rotación de empleados, año 2016 y reporte general de absentismo año 2016. El Consejo Nacional de Drogas mide el indicador relacionado con el rendimiento individual en el índice de resultados de las evaluaciones es de un 100%, evaluándose a todos los empleados un total de 257, según evaluación del desempeño del 2016. Evidencia: Reporte de evaluaciones del sistema de evaluación ocupacional del MAP.	No se ha medido No se ha medido

5.	Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.		No se ha medido
6.	Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).		No se ha medido
7.	Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).		No se ha medido
8.	Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se ha medido
9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No se ha medido
10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		No se ha medido

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales,		No hay resultados de mediciones de percepción sobre la conciencia pública y el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.

participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.		
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).		No se ha medido
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).		No se ha medido
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).		No se ha medido
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se ha medido
6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).		No se ha medido
7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se ha medido

8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		No se ha medido
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).		No hay resultados de indicadores de actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se ha medido
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se ha medido
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).		No se ha medido
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).		No se ha medido
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha medido
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).		No se ha medido

8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		No se ha medido
9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		No se ha medido
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se ha medido

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	El Consejo Nacional de Drogas tiene sus resultados plasmados en cantidad por departamento el total de actividades fue de 1,376 para un 100%, según estadística anual 2016. Evidencia: Estadística Anual 2016 de los Departamentos Preventivos y Regionales de la Institución.	No se realiza los resultados de la calidad de la prestación de servicios y productos.
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No se ha medido
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No se ha medido
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No se ha medido
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.		No se ha medido

6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No se ha medido
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.		No se ha medido

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Se realizaron 3 actividades mediante alianza: UASD/CND/PROCCER, y un total de 60 actividades mediante Acuerdo con el MINERD/INAFOCAM/ISFODOSU. Evidencia: Acuerdos con el PROCCER, MINERD, lugares impartidos, muestra de certificados a los participantes.	No se ha medido No se ha medido No se ha medido No se ha medido
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	El Consejo Nacional de Drogas tiene resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la	No se ha medido

8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. 11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	organización. Evidencias: Informe de la Cámara de Cuentas. El Consejo Nacional de Drogas tiene resultados de certificaciones de calidad del sistema de gestión. Evidencias: Certificados de Nortic. El Consejo Nacional de Drogas tiene nivel interno de resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. Evidencias: Informe de la Cámara de Cuentas.	No se ha medido No se ha medido
---	--	---

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.