

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

Consejo Nacional de Drogas

**FECHA:**

Junio 2023

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

#### Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El Consejo Nacional de Drogas desarrolla un marco institucional a través de la reformulación de la misión, visión y valores el del 2021. <b>Evidencias:</b> Resolución No. CND-02-2021 del mes de agosto del año 2021. Resolución No. 02-18 del Acta No. 01-2018 mes de abril del 2018.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El Consejo Nacional de Drogas tiene establecido el marco de valor institucional alineado a la misión y visión. <b>Evidencias:</b> Resolución No. CND-02-2021 del mes de agosto del año 2021 Resolución No. 02-18 del Acta No. 01-2018 de abril del 2018.	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo:	El Consejo Nacional de Drogas asegura la misión, visión y valores estén alineados a las estrategias nacionales.	

Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020.	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	El Consejo Nacional de Drogas garantiza una comunicación y socialización de la misión, visión y valores a los diversos interesados a través de diversas vías: Presentaciones a los diversos grupos de intereses por la Alta Dirección y elaboración de material promocional. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020 Página Web Institucional Redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter.	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	El Consejo Nacional de Drogas revisa periódicamente la misión, visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios externos. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020 Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2008-2012	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para	El Consejo Nacional de Drogas cuenta con un Comité de Ética, quienes se encargan de regular los comportamientos no éticos y a la vez instruye al	

compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	personal en cómo identificar estos conflictos y como enfrentarlos. Evidencias: Código de Ética Manual de Inducción Lista de asistencia a charlas y actividades relacionadas a la ética Procedimientos de Compras y Contrataciones Buzón de sugerencia interno.	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	El Consejo Nacional de Drogas refuerza la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre todos los miembros de la Institución mediante su Código de Ética. Evidencias: Reuniones grupales de socialización de informaciones institucionales (Fotos, lista de asistencia) Actividades de inducción al personal Capacitaciones diversas (listado de asistencia, copia de certificados) Plan de capacitación Buzón de sugerencias interno Misión, Visión y Valores- (documentos del PEI).	

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

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

<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El Consejo Nacional de Drogas define oportunamente las actualizaciones de la estructura organizativa, procesos, manuales, funciones y responsabilidades que garantizan la agilidad de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Mapa de Procesos  Manual de Cargos  Manual de Organización y Funciones  Organigrama  Estructura Organizativa.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>El Consejo Nacional de Drogas emplea objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas para medir el desempeño y el impacto de la organización a través de un cuadro de mando integral donde se gestiona los indicadores claves de gestión (PEI, NOBACI, IGP, Transparencia, SISMAP, ITICGE y Contrataciones Públicas, Plan Operativo Anual y Memoria Institucional. <b>Evidencias:</b>  Cuadro de Mando Integral  Plan Operativo Anual  Memoria Anual Institucional.</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El Consejo Nacional de Drogas introduce mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020  Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2008-2012  Mapa de Procesos.</p>	

4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	El Consejo Nacional de Drogas gestiona un sistema de información para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la institución. <b>Evidencias:</b> Seguimientos a los controles de la NOBACI Seguimiento de la plataforma RUTA del MEPyD Seguimiento del SIGEF.	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	El Consejo Nacional de Drogas cuenta con un sistema de gestión de la calidad basado en el Marco Común de Evaluación (CAF). Este sistema es un autodiagnóstico y cumple con un área de mejora. <b>Evidencias:</b> Plan de Acción Autoevaluación del CAF.	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	El Consejo Nacional de Drogas asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés e interna en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población. <b>Evidencias:</b> Plan de Información y Comunicación Redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter, Pagina Web de la Institución.	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El Consejo Nacional de Drogas asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. <b>Evidencias:</b> Comunicaciones de la Máxima Autoridad Ejecutiva con la conformación de equipos (Conformación de Comité de Compras y Contrataciones, Comité de Calidad, Comité de Ética, Comité para la NOBACI, Comité Mixto de Seguridad y Salud en	



	el Trabajo y el Comité Gestor de la Asociación de Servidores Públicos.	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	El Consejo Nacional de Drogas asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de mayor alcance a la población. <b>Evidencias:</b> Plan de Información y Comunicación Redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter Pagina Web de la Institución.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	El Consejo Nacional de Drogas muestra su compromiso con la mejora continua a través de la implementación del Modelo CAF en la Institución. <b>Evidencias:</b> Autoevaluación CAF 2021, 2020, 2019, 2018 y 2017.	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	La Institución comunica a los colaboradores y grupos de interés relevantes sobre las iniciativas de cambio. <b>Evidencias:</b> Memos y Circulares de la Máxima Autoridad Ejecutiva y Encargado (a) de Recursos Humanos	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que	El Consejo Nacional de Drogas predica con el ejemplo, actuando en consonancia con los objetivos y valores establecidos a través de la rendición de cuentas, en donde se da seguimiento a los logros de cada área.	

promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	<b>Evidencia:</b> Memoria Anual Institucional.	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Desde el año 2018, en conjunto con el Ministerio de Administración Pública la institución realiza encuestas de Clima Laboral a través de una cultura de respeto y liderazgo para contrarrestar cualquier discriminación y fomentando la igualdad de oportunidades. <b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima Laboral 2023 Encuesta de Clima Laboral 2020 Encuesta de Clima Laboral 2019 Encuesta de Clima Laboral 2018.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	El Consejo Nacional de Drogas informa y consulta a los colaboradores, de forma regular, sobre asuntos claves relacionados con la Institución. <b>Evidencias:</b> Memos y circulares de la Máxima Autoridad Ejecutiva y del (la) Encargado (a) de Recursos Humanos.	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	El Consejo Nacional de Drogas apoya y empodera a sus colaboradores en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para mejorar el desempeño tanto grupal como individual mediante la capacitación. <b>Evidencia:</b> Evaluación del Desempeño Plan de Capacitación.	
5) Motivan, fomentan y potencian a los empleados, mediante la delegación de	El Consejo Nacional de Drogas motiva, fomenta y potencia a los colaboradores mediante el cumplimiento de sus responsabilidades y	

autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	competencias, incluso en la rendición de cuentas. <b>Evidencias:</b> Memoria Anual Institucional Cuadro de Mando Integral.	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	El Consejo Nacional de Drogas promueve una cultura de aprendizaje a sus colaboradores para que desarrollen sus competencias y se adapten a los requisitos y nuevas demandas. <b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El Consejo Nacional de Drogas reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como por equipo de trabajo. <b>Evidencia:</b> Procedimiento de Compensación y Bienestar del Talento Humano.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	El Consejo Nacional de Drogas analiza y monitorea las necesidades y expectativas de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020 Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2008-2012.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	El Consejo Nacional de Drogas participa en actividades donde brindan aportes para diseñar políticas para la Reducción de la Demanda de Drogas y el Control de la Oferta. <b>Evidencias:</b> Fotografías de participación en publicaciones en la página web de la institución Redes sociales: Facebook e Instagram.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	El Consejo Nacional de Drogas tiene claramente identificadas las políticas públicas relevantes para incorporarla a la gestión. <b>Evidencias:</b> Resolución No. CND-02-2021 del mes de agosto del año 2021 Resolución No. 02-18 del Acta No. 01-2018 de abril del 2018.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	El Consejo Nacional de Drogas alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y decisiones políticas. <b>Evidencias:</b> Manual de Cargo Manual de Organización y Funciones.	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de	El Consejo Nacional de Drogas gestiona y desarrolla asociaciones de importancia con	

presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	diferentes instituciones públicas y privadas. <b>Evidencias:</b> Acuerdos de Cooperación y Convenios Seguimiento de los Acuerdos de Cooperación y Convenios.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El Consejo Nacional de Drogas participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales de importancia de la Institución. <b>Evidencia:</b> Acuerdos de Cooperación y Convenios.	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	El Consejo Nacional de Drogas promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la institución a través del Plan de Información y Comunicación Institucional. <b>Evidencia:</b> Plan de Información y Comunicación Institucional.	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores	El Consejo Nacional de Drogas identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional 2021-2024	

globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.		
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>El Consejo Nacional de Drogas tiene identificado todos los grupos de interés relevantes mediante los Planes Estratégicos Institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plan Estratégico Institucional 2021-2024  Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020  Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2008-2012.</p>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>El Consejo Nacional de Drogas analiza las reformas del sector público que les concierne para redefinir las estrategias.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Estadística Institucional  Plan Operativo Anual.</p>	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>El Consejo Nacional de Drogas analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización por medio del análisis FODA enfocado en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>El Consejo Nacional de Drogas traduce la misión y visión en objetivos estratégicos a largo y mediano plazo y los operativos en concretos y a corto plazo a través de los planes estratégicos y los planes operativos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plan Estratégico Institucional 2021-2024  Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020,  Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2008-2012  Plan Operativo Anual.</p>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>El Consejo Nacional de Drogas toma en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés en la planificación.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Acuerdos de Cooperación y Convenios  Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020  Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2008-2012  Plan Operativo Anual.</p>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>El Consejo Nacional de Drogas integra aspectos de sostenibilidad (gestión ambiental), diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p>	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>El Consejo Nacional de Drogas asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plan Operativo Anual  Presupuesto Anual.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El Consejo Nacional de Drogas implanta estrategia y planificación mediante la definición de las prioridades. <b>Evidencias:</b> Plan Operativo Anual y su revisión trimestral Estructura Organizativa Plan Estratégico Institucional 2021-2024.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	El Consejo Nacional de Drogas elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la institución. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Plan Operativo Anual Informes trimestrales del POA.	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	Se comunican los objetivos, planes y tareas y los resultados previstos a los grupos de interés y a los colaboradores para garantizar una implementación efectiva. <b>Evidencias:</b> Correos electrónicos Comunicaciones Lista de participantes en las reuniones.	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Se realiza el monitoreo trimestral y anual de los logros de la institución en todos los niveles para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar ajustes. <b>Evidencias:</b> Informe de monitoreo trimestral Memoria Anual Institucional.	



--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>El Consejo Nacional de Drogas identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de la tecnología a través de políticas y procedimiento que favorezca la necesidad de cambios e innovaciones de las tecnologías.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Procedimiento diseño, operación y mantenimiento de los aplicativos basados en TI.  Procedimiento información electrónica crítica respaldad.  Plan de seguridad física y tecnológica</p>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>El Consejo Nacional de Drogas crea espacios para el desarrollo entre organizaciones a través del Benchmarking y benchlearning, mediante políticas y procedimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Procedimiento de Establecimiento de Programas de Capacitación.</p>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>El Consejo Nacional de Drogas Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes mediante mesas de trabajos con las diferentes dirección y departamentos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Creación de mesa de trabajos.</p>	

4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	El Consejo Nacional de Drogas promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión mediante mesas de trabajos. <b>Evidencias:</b> Creación de mesa de trabajos.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se asegura de un presupuesto adecuado para la implementación de los cambios planificados: <b>Evidencias:</b> Presupuesto Anual Plan Operativo Anual.	

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El Consejo Nacional de Drogas analiza las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos y de acuerdo a la Ley de Función Pública No. 41-08. <b>Evidencias:</b> Planificación de los Recursos Humanos Plan Operativo Anual Procedimiento de Recursos Humanos.	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en	El Consejo Nacional de Drogas implementa políticas de Recursos Humanos de acuerdo a la Ley de Función Pública No. 41-08. <b>Evidencias:</b> Procedimientos de recursos humanos de Compensación y Bienestar del Talento Humano, Reclutamiento y Selección, de Promoción, de	

cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Evaluación del Desempeño y Suplencia de Personal.	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	El Consejo Nacional de Drogas implementa en la política de recursos humanos. <b>Evidencias:</b> Manual de Cargos Manual de Organización y Funciones.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	El Consejo Nacional de Drogas gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, visión y valores de la institución. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal Manual de Cargos.	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	El Consejo Nacional de Drogas gestiona el desarrollo de la carrera profesional. El Consejo Nacional de Drogas apoya la cultura del desempeño a los colaboradores de la institución. <b>Evidencia:</b> Procedimiento de Evaluación del Desempeño <b>Evidencias:</b> Manual de Cargos Procedimiento de Promoción.	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto	El Consejo Nacional de Drogas aplica la política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la institución. <b>Evidencia:</b> Datos estadísticos desagregados por sexo.	

a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	La institución exhorta a los colaboradores a la profesionalización, ofreciendo oportunidad de crecimiento y basado en las competencias actuales y futuras. <b>Evidencias:</b> Evaluaciones del Desempeño Necesidades de capacitación detectada Plan de Capacitación Anual Ofertas académicas. Procedimiento de Promociones y Ascensos	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	El Consejo atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal Plan de Capacitación Anual Ofertas académicas.	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	El Consejo Nacional de Drogas permite nuevas formas de aprendizaje para desarrollar competencias, a través del INAP. <b>Evidencias:</b>	

	Correos o comunicaciones de la oferta curricular Certificados de participación Lista de asistencias.	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	El Consejo Nacional de Drogas establece planes de desarrollo de competencias individuales. <b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación Anual.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	La institución maneja iniciativas de inducción de personal de nuevo ingreso. <b>Evidencias:</b> Procedimientos de Inducción al personal (Expediente del personal).	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La institución promueve la movilidad interna mediante acciones de personal. <b>Evidencia:</b> Procedimiento de Promoción y Ascenso. .	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	El Consejo Nacional de Drogas desarrolla y promueve la capacitación por medios virtuales y presenciales a través de las entidades autorizadas (INAP, INFOTEP, CAPGEFI). <b>Evidencias:</b> Correos o comunicaciones de la oferta curricular Certificados de participación Lista de asistencias.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	La institución ha realizado actividades formativas, atendiendo a gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. <b>Evidencias:</b> Circulares para la asistencia de las actividades formativas	

	Listado de asistencia.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>El Consejo Nacional de Drogas evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollos de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros mediante la creación de políticas en el procedimiento de “Establecimiento de Programas de Capacitación”</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento de programas de capacitación</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>El Consejo Nacional de Drogas promueve una cultura de dialogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones enviadas Reuniones y charlas Participación en cursos.</p>	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>El Consejo Nacional de Drogas crea un entorno que propicia el aporte de ideas y sugerencias de los colaboradores y desarrolla dialogo adecuados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Buzón de sugerencias Reuniones de equipos internos.</p>	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la	<p>El Consejo Nacional de Drogas involucra a sus colaboradores a conformar la Asociación de Servidores Públicos según la Resolución No. 002-2010 que aprueba la guía para la constitución y</p>	

identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	funcionamiento de las asociaciones de Servidores Públicos. <b>Evidencias:</b> Comunicación para conformar equipo de Asociación de Servidores Públicos, Comunicación de registro de Comité Gestor, Acta de Inscripción en el Registro Nacional de Contribuyentes en la DGII, Apertura de Cuenta y Descuentos a colaboradores.	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La Institución ha elaborado desde el 2018 la encuesta de clima organizacional en conjunto con el MAP. <b>Evidencias</b> Encuesta de Clima Laboral 2023 Plan de acción.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	La Institución ha elaborado desde el 2018 la encuesta de clima organizacional en conjunto con el MAP. <b>Evidencias</b> Encuesta de Clima Laboral 2023 Encuesta de Clima Laboral 2020 Encuesta de Clima Laboral 2019 Encuesta de Clima Laboral 2018 y plan de acción.	
6) Asegura 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 buenas condiciones ambientales en toda la institución. Se realizan actividades para el cuidado de la salud. Se cumplen con los requisitos de riesgos y seguridad laboral en cumplimiento del Reglamento No. 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo. <b>Evidencias:</b> Operativos y charlas de salud	

	Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo Plan de Evacuación Mejora de la Infraestructura Plan de Cuidado y Protección del Medio Ambiente.	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	El Consejo Nacional de Drogas asegura las condiciones para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados. <b>Evidencias:</b> Acciones de Personal de licencias y permisos por maternidad y/o paternidad.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El Consejo Nacional de Drogas presta atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. <b>Evidencias:</b> Fotografía de rampas para discapacitados.	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	El Consejo Nacional de Drogas proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no. <b>Evidencias:</b> Comunicación de felicitaciones por cumpleaños, Día de las secretarías, Día de las madres, Día de los padres, Celebración de Misa aniversario Institucional y Bienvenida a la Navidad.	

#### CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------



	(Detallar Evidencias)	
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	El Consejo Nacional de Drogas identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones basadas en la confianza, el dialogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. <b>Evidencias:</b> Inventario de Acuerdos de Cooperación y Convenios.	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	El Consejo Nacional de Drogas desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr beneficios y apoyo mutuo. <b>Evidencias:</b> Inventario de Acuerdos de Cooperación y Convenios.	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	La institución define el rol y las responsabilidades de cada socio. <b>Evidencias:</b> Acuerdos de Cooperación y Convenios.	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	El Consejo Nacional de Drogas identifica las necesidades de alianzas y las desarrolla cuando es apropiado. <b>Evidencia:</b> Relación de Acuerdos de Cooperación y Convenios suscritos vigentes.	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el	El Consejo Nacional de Drogas asegura los principios y valores de la institución seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable.	

contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<b>Evidencia:</b> Procedimientos de Compras y Contrataciones.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	El Consejo Nacional de Drogas garantiza la transparencia con el portal informativo ( <a href="http://www.consejodedrogasrd.gob.do">http://www.consejodedrogasrd.gob.do</a> ) donde se publican todas las informaciones referentes a la Institución y otros relacionados, tales como: funcionamiento, estructura, organigrama, etc. <b>Evidencias:</b> <a href="http://www.consejodedrogasrd.gob.do">http://www.consejodedrogasrd.gob.do</a> Evaluación del Portal OAI Memoria Institucional.	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	El Consejo Nacional de Drogas incentiva la participación de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la institución. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2016-2020 Plan Estratégico Nacional sobre Drogas 2008-2012 Comité de Calidad Buzón de Sugerencias	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	El Consejo Nacional de Drogas define un marco de trabajo que recoge y procesa los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de la creación de procedimiento. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de buzón de sugerencias externo.	

4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	El Consejo Nacional de Drogas no aplica carta de compromiso como resultado de una revisión realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). <b>Evidencia:</b> Carta del Ministerio de Administración Pública (MAP).	

#### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	El Consejo Nacional de Drogas alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente. <b>Evidencias:</b> Presupuesto Anual Institucional Plan Operativo Anual Plan Anual de Compras y Contrataciones Plan Estratégico Institucional 2021-2024.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	El Consejo Nacional de Drogas evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado. <b>Evidencia:</b> Presupuesto Institucional.	

3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	El Consejo Nacional de Drogas asegura la transparencia financiera. <b>Evidencias:</b> Portal <a href="http://www.consejodedrogasrd.gob.do">http://www.consejodedrogasrd.gob.do</a> SIGEF Ejecución Presupuestaria Plan Anual de Compras (PACC).	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	El Consejo Nacional de Drogas asegura una gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros. <b>Evidencias:</b> SIGEF, SIAB y SISMAP.	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	El Consejo Nacional de Drogas introduce sistemas de planificación de control presupuestario y de costos. <b>Evidencias:</b> Ejecución Presupuestaria Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Presupuesto Anual Institucional Plan Operativo Anual Plan Anual de Compras y Contrataciones.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	El Consejo Nacional de Drogas delega las responsabilidades financieras y equilibra el control financiero. <b>Evidencia:</b> Estructura Organizativa NOBACI	

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

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

<b>La Organización:</b>		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>El Consejo Nacional de Drogas organiza el aprendizaje, que proporciona sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Aplicaciones desarrolladas de automatización interna  Memoria Institucional  Portal <a href="http://www.consejodedrogasrd.gob.do">http://www.consejodedrogasrd.gob.do</a>.</p>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>El Consejo Nacional de Drogas garantiza que la información disponible sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Sistema de Monitoreo y Evaluación  Portal <a href="http://www.consejodedrogasrd.gob.do">http://www.consejodedrogasrd.gob.do</a>,  Datos Abiertos.</p>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>El Consejo Nacional de Drogas aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Implementación de plataforma de video conferencia  Utilización de plataformas de oficinas como Google sheets, Google Form, Data Estudio.</p>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>El Consejo Nacional de Drogas establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación Anual.</p>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>El Consejo Nacional de Drogas monitorea la información y el conocimiento de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	Sistema de Monitoreo y Evaluación Cumplimiento de la Ley No. 200-04 Informes y estadísticas de la OAI Portal web Institucional.	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	El Consejo Nacional de Drogas desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información. <b>Evidencias:</b> Mural de información Plan de Información y Comunicación Comunicaciones internas Portal Web Institucional.	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	El Consejo Nacional de Drogas asegura el acceso y el intercambio de información y datos relevantes con todas las partes interesadas. <b>Evidencias:</b> Canales de comunicación (presencial, vía comunicación institucional y telefónica, redes sociales, correos electrónicos) Portal Web Institucional Oficina de Acceso a la Información.	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se evidencia que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La gestión de la tecnología se lleva a cabo en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución. <b>Evidencias:</b> POA de TIC Automatizaciones internas.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	El Consejo Nacional de Drogas Monitoreo y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas. <b>Evidencias:</b> Manual de Políticas de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	El Consejo Nacional de Drogas identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización. <b>Evidencias:</b> Softwares para la gestión de suministros Software para la gestión de transporte Software de guía telefónica	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	La institución utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación mediante la utilización de servicios y herramientas en la nube <b>Evidencias:</b> Sistema de Monitoreo y Evaluación Office 365.	

5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	El Consejo Nacional de Drogas aplica las TICs para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera más inteligente. <b>Evidencias:</b> Software para la gestión de suministros Software para la gestión de transporte Software de guía telefónica <a href="http://www.consejodedrogasrd.gob.do">www.consejodedrogasrd.gob.do</a> a través del Formulario para Solicitud de Información Pública puede externar su queja.	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	El Consejo Nacional de Drogas implementa normas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética. <b>Evidencia:</b> Manual de Políticas de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	El Consejo Nacional de Drogas toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC. <b>Evidencias:</b> Manual de Políticas de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) Plan de Cuidado y Protección del Medio Ambiente	

#### Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		



1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	El Consejo Nacional de Drogas garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones. <b>Evidencia:</b> Pagos de mantenimientos.	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	El Consejo Nacional de Drogas proporciona condiciones seguras y efectivas: <b>Evidencias:</b> Fotografías de remodelación Manual de Gestión de Riesgos.	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	El Consejo Nacional de Drogas aplica política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones. <b>Evidencias:</b> Plan de Cuidado y Protección del Medio Ambiente Institucional Procedimiento de Activos Fijos.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La institución brinda y pone a disposición las instalaciones para actividades de los demás bloques. <b>Evidencia:</b> Cartas de solicitud de préstamos de Salón de Capacitación.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	El Consejo Nacional de Drogas garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. <b>Evidencias:</b> Plan de Cuidado y Protección del Medio Ambiente.	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	La institución garantiza la accesibilidad física al contar con rampa y escalinatas para entrar al bloque. La ubicación de la institución se encuentra directamente a las líneas de transporte público de la zona.	

	<b>Evidencia:</b> Fotografías de las instalaciones.	
--	--	--

## CRITERIO 5: PROCESOS.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	El Consejo Nacional de drogas identifica, mapea, describe y documenta los procesos claves. <b>Evidencias:</b> Manual de Organización y Funciones Mapa de Procesos Misionales Procedimientos Misionales.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	El Consejo Nacional de Drogas diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando la digitalización. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Plan Operativo Anual NOBACI	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	El Consejo Nacional de Drogas analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente. <b>Evidencias:</b> PEI, POA y NOBACI.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del	El Consejo Nacional de Drogas identifica a los propietarios del proceso y les asigna responsabilidades y competencias.	

proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<b>Evidencias:</b> POA y Procedimientos documentados se identifican los propietarios y las responsabilidades.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Los procesos se actualizan conforme las necesidades de la institución y las directrices del Consejo Nacional de Drogas. <b>Evidencia:</b> Manual de Procedimientos.	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	El Consejo Nacional de Drogas impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes establecidos en políticas del procedimiento para actualizar los procesos y procedimiento para realizar estudios de factibilidad de la adquisición de aparatos informáticos y garantizar la protección de datos. <b>Evidencia:</b> Procedimiento levantamiento y elaboración de procedimientos internos. Información electrónica crítica respaldada	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	El Consejo Nacional de Drogas establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Plan Operativo Anual Manual de procesos	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos,	El Consejo Nacional de Drogas revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos.	

cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<b>Evidencias:</b> Manual de Procedimiento para el Tratamiento de datos Personales. Manual de Políticas de Tecnología de la Información y Comunicación.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	El Consejo Nacional de Drogas involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Nacional sobre Drogas.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se realiza
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se realiza
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	El Consejo Nacional de Drogas promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. <b>Evidencias:</b> Portal web, sub-portal de transparencia y horario de trabajo.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>El Consejo Nacional de Droga coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Convenios interinstitucionales  Plan Estratégico Nacional Sobre 2016-2020</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>El Consejo Nacional de Drogas desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera.</p> <p><b>Evidencia:</b>  SIGEF</p>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>El Consejo Nacional de Drogas crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores para solucionar problemas</p> <p><b>Evidencia:</b>  Convenios interinstitucionales  Plan Estratégico Nacional Sobre 2016-2020</p>	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>El Consejo Nacional de Drogas incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Medición de rotación de personal entre áreas.</p>	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios	<p>La Institución acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos, para coordinar procesos de la misma cadena en toda la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

clave en los sectores público, privado y de ONG.	Red Nacional integrada de drogas Registro Integral de la Demanda de Tratamiento	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	El Consejo Nacional de Drogas utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios coordinados. <b>Evidencia:</b> Estructura organizativa.	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No se ha medido.
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se ha medido

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se ha medido.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).		No se ha medido.
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se ha medido.
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No se ha medido.
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		No se ha medido.
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido.
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha medido.
6) Agilidad de la organización.		No se ha medido.
7) Digitalización en la organización.		No se ha medido.

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).		No se ha medido.
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.		No se ha medido.
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se ha medido.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.		No se ha medido.
2) Disponibilidad y exactitud de la información.		No se ha medido.
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.		No se ha medido.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.		No se ha medido.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se ha medido.
6) Tiempo de espera.		No se ha medido.



7) Tiempo para prestar el servicio.		No se ha medido.
8) Costo de los servicios.		No se ha medido.
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		No se ha medido.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.		No se ha medido.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se ha medido.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		No se ha medido.
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha medido.

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

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

##### Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

##### I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La imagen y el rendimiento global de la Institución han mejorado debido a la accesibilidad y transparencia implementada. El 49% del personal percibió como muy bueno o excelente y un 43% considero bueno el trabajo que realiza la institución en general, según los datos arrojados por la encuesta de clima organizacional realizada al personal en noviembre del 2020. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.	

2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>El personal demuestra sentirse involucrado en la toma de decisiones y tiene el conocimiento de la misión, visión y valores de la institución. En ese sentido el 47% del personal indico sentirse involucrado en la toma de decisiones y el 54% tiene conocimiento de la misión, visión y valores de la institución, según indica los resultados de la encuesta de clima organizacional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Colaboración del personal en actividades de mejora de la institución. En ese sentido el 45% del personal está de acuerdo y el 38% muy en desacuerdo en su participación en dichas actividades, según indica los resultados de la encuesta de clima organizacional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>El personal tiene conocimiento sobre los posibles conflictos de intereses y la importancia ético y la integridad se realiza en la institución. En el 66% de los encuestados indican conocer la normativa ética, según encuesta de clima organizacional realizada.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.</p>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>El personal conoce los mecanismos de consulta y dialogo y realiza encuestas. En ese sentido el 52% indica tener conocimiento de dichos mecanismos y de las encuestas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.</p>	

6) La responsabilidad social de la organización.	El personal indica conocer las actividades de responsabilidad social que realiza la institución, esto es el 55% de los encuestados. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	El personal indica conocer sobre la apertura de la organización para el cambio y la innovación, esto es el 55% de los encuestados. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	El personal indica conocer sobre el impacto de la digitalización en la organización, esto corresponde a un 56% de los encuestados. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.	
9) La agilidad de la organización.	El personal indica conocer sobre la agilidad de la organización, esto corresponde a un 65% de los encuestados. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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.	El personal del Consejo Nacional de Drogas indica que tiene buen entendimiento de la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización. Para el 58% de los colaboradores es excelente y el 50% percibe como buena. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.	

2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>El personal del Consejo Nacional de Drogas percibe el diseño y la gestión de los procesos de la organización como muy bueno o excelente, según lo indico el 57% de los encuestados y el 49% como bueno.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>La percepción general en cuanto al reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas fue valorada en un 63% como muy buena o excelente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La percepción general en cuanto a la gestión del conocimiento de las personas fue valorada en un 54% como muy buena o excelente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La percepción general en cuanto a la comunicación interna y los métodos de información fue valorada en un 58% como muy buena o excelente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>La percepción general en cuanto al alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo fue valorada en un 53% como muy buena o excelente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.</p>	

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La percepción general en cuanto al enfoque de la organización para los cambios y la innovación fue valorada en un 55% como muy buena o excelente. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	El personal percibe el ambiente de trabajo y la cultura de la organización como muy buenos o excelentes un 46% de los encuestados. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	El personal reconoce que existe flexibilidad de horarios, concesiones de permisos por cuestiones de salud de familia o asunto personal de importancia entre otros. Esto lo indica el 61% de los encuestados. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	El 50% del personal consideran que existe igualdad y equidad en el trato en la organización. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	El 64% del personal considera las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo como muy buena o excelente. <b>Evidencia:</b>	

	Encuesta de clima organizacional, 2020.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	El 42% del personal percibe que se desarrolla un plan sistemático de carrera y competencias. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.	
2) Motivación y empoderamiento.	El personal se siente motivado y empoderado, así lo confirman el 62% del personal que participo en la encuesta. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	El personal tiene acceso a las ofertas de capacitaciones a través de instituciones públicas y privadas, brindando oportunidad de desarrollar sus competencias, según percibe el 54% de los encuestados. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.	

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

##### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad,	La institución cumple con lo establecido en el Reglamento No. 523-09, relacionados al subsistema de registro y control del personal en	

índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	cuanto a licencia, permisos, acciones de personal, rotación de personal, entre otros. <b>Evidencias:</b> 370 permisos en el año 2021 112 licencias en el año 2021 234 acciones de personal en el año 2021 Rotación del personal 12/234 en el año 2021	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	El Consejo Nacional de Drogas ha realizado encuesta de percepción a su personal, participando el 100% de los mismos. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	El Consejo Nacional de Drogas reporta los dilemas éticos a través del buzón de sugerencias de la Institución. <b>Evidencia:</b> Buzón de sugerencias.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Se evidencia la participación voluntaria en el contexto de actividades de responsabilidad social. <b>Evidencias:</b> Comunicación enviada al personal para la limpieza de playas. Listado del personal para la limpieza de playas.	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por	Se evidencia la capacidad en el trato que se le brinda a los ciudadanos/clientes mediante las actividades formativas recibidas por los colaboradores. <b>Evidencia:</b> Listado de participantes.	



el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>El Consejo Nacional de Drogas realiza evaluaciones de desempeño anuales, en cumplimiento con la Ley No. 41-08 de función pública y el reglamento No. 523-09 de evaluación del desempeño y promoción del servidor público. Se realiza la evaluación el desempeño orientado a resultados del año 2021.</p> <p>El promedio de los resultados de la evaluación del desempeño del 2021, por grupo ocupacional es la siguiente:</p> <p>V Dirección y Supervisión 62</p> <p>IV Profesionales 53</p> <p>III Técnicos 54</p> <p>II Apoyo Administrativo 54</p> <p>I Servicios Generales 53</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan Operativo Anual 2022</p> <p>Promedio resultados evaluación del desempeño por grupo ocupacional:</p> <p>V Dirección y Supervisión 62</p> <p>IV Profesionales 53</p> <p>III Técnicos 54</p> <p>II Apoyo Administrativo 54</p> <p>I Servicios Generales 53</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	De acuerdo a los resultados de la encuesta interna a los colaboradores se refleja un 54% sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. La Institución posee un Sistema	

	<p>Integrado de Administración Financiera para el cumplimiento de los recursos humanos y financieros.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes de: ONETEL KDK</p>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>Se evidencia la relación con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades en los recursos humanos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de asistencias a capacitaciones Correos electrónicos de convocatorias.</p>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Según encuesta los encuestados perciben un 40% en la frecuencia y acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima organizacional, 2020.</p>	

## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

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

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

<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se ha medido.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se ha medido.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se ha medido.
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se ha medido.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		No se ha medido.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		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).	El Consejo Nacional de Drogas para preservar y mantener los recursos ha descrito políticas dirigidas a impulsar el uso eficiente del manejo integral de los desechos sólidos y del uso de agua, electricidad y gas. <b>Evidencia:</b> Plan de Cuidado y Protección del Medio Ambiente.	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El Consejo Nacional de Drogas mantiene con frecuencia relaciones armoniosas relevantes con otras instituciones para el fortalecimiento de la gestión. <b>Evidencias:</b> Lista de participación en talleres y foros. Convenios y Acuerdos interinstitucionales.	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	El Consejo Nacional de Drogas ha participado en un total de 8 entrevistas durante el año 2022 en diversos medios de comunicación con alcance internacional. <b>Evidencias:</b> Televisivas: 6 Radiales: 2 Visitas a los portales web. Memoria Institucional Fotos en las redes sociales de la institución.	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente		No se ha medido.

desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha medido.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	El Consejo Nacional de Drogas se mantiene en contacto con Organizaciones Nacionales e Internacionales para el intercambio de información y actualizaciones. <b>Evidencias:</b> Grabaciones de reuniones Fotografías de conferencias	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	El Consejo Nacional de Drogas tiene conformado un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Realiza actividades para preservar la salud de sus colaboradores. Se tiene acceso a un dispensario médico en las instalaciones de las Oficinas Gubernamentales. <b>Evidencias:</b> Charlas del cáncer de mamas. Operativos Médicos Fotos del dispensario médico disponible.	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	El Consejo Nacional de Drogas realiza responsabilidad social, integrándose a través de la sociedad civil en diferentes tipos labores que ayuden al medio ambiente del país. <b>Evidencia:</b> Participación del Consejo Nacional de Drogas en la limpieza de playas. Listado de personal que asistió en la limpieza de la playa en San Cristóbal.	

## CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>El Consejo Nacional de Drogas ofrece diversos servicios en forma gratuita. Los mismos se encuentran en su POA donde son medidos y se les da su seguimiento trimestral.</p> <p>Se continúa avanzando con la automatización del seguimiento al POA en todos los departamentos de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Estadísticas, Informes trimestrales e informe final del Plan Operativo Anual.</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>El Consejo Nacional de Drogas ofrece diversos servicios y productos de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos. Los mismos se encuentran en su PEI 2021-2024 donde son medidos y se les da su seguimiento trimestral.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo del PEI trimestralmente. Informe de seguimiento trimestral y final del SIGEF.</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>El Consejo Nacional de Drogas es evaluado por diferentes instituciones y organismos multilaterales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Autoevaluación NOBACI Autoevaluación CAF Informe Mecanismo Multilateral -MEM</p>	

4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	El Consejo Nacional de Drogas ha firmado Acuerdos y Convenios Interinstitucionales con diversas instituciones, persiguiendo insertar la disminución del consumo de drogas en el país. <b>Evidencias:</b> Acuerdos y Convenios firmados por el Consejo Nacional de Drogas y otras instituciones. Listado de asistencia de las reuniones con las instituciones que se firmaron acuerdos.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	El Consejo Nacional de Drogas gestiona los recursos disponibles, la gestión de recursos humanos, la gestión del conocimiento y las instalaciones de forma óptima a través de sus diferentes áreas. <b>Evidencias:</b> Informe al SIGEF del índice de gestión presupuestaria. Estructura Organizativa Organigrama Fotos de las instalaciones de la institución. Plan de Capacitación Anual.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido.

3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>El Consejo Nacional de Drogas tiene alianzas con múltiples instituciones y organismos, obteniendo un grado de cumplimiento de los acuerdos llegados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Acuerdos entre el Consejo Nacional de Drogas y las siguientes Instituciones:</p> <p>Policía Nacional</p> <p>El Comisionado Nacional de Beisbol Profesional</p> <p>Alcaldía de Jarabacoa</p> <p>Children International</p> <p>Hospital Materno Infantil San Lorenzo de Los Minas</p> <p>Ayuntamiento Municipal los Alcarrizos</p> <p>Pastoral de la Salud</p> <p>Consejo Nacional de la Niñez</p> <p>Universidad Autónoma de Santo Domingo</p> <p>Universidad Católica del Cibao</p> <p>Unidad de Análisis Financiero</p> <p>Ayuntamiento Municipal de San Cristóbal</p> <p>Instituto Nacional de Transporte Terrestre</p> <p>Federación Dominicana de Medicina del Deporte</p> <p>Universidad Pedro Henríquez Ureña</p> <p>Ayuntamiento Santo Domingo Este</p> <p>Asociación Dominicana de Regidores</p>	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No se ha medido.



6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	El Consejo Nacional de Drogas cuenta con una unidad interna de la Contraloría. <b>Evidencia:</b> Reportes mensuales de la unidad de auditoría.	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	El Presidente del Consejo Nacional de Drogas ha participado en representación de la institución en actividades nacionales e internacionales, tales como: talleres y fórums en los cuales ha recibido reconocimientos, tanto a nivel personal como institucional. <b>Evidencias:</b> Fotos Certificaciones	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El Consejo Nacional de Drogas durante el año 2021 se tuvo un % de su ejecución presupuestaria. <b>Evidencias:</b> Informe de ejecución presupuestaria Asignaciones presupuestarias y modificaciones presupuestarias.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	El Consejo Nacional de Drogas sigue un control en la distribución y gasto de los fondos. <b>Evidencia:</b> Informe de Estado Financiero. Reportes de comparaciones de precio	

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