



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

## **Consejo Nacional de Drogas**

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

**Preparado por el Comité de Autoevaluación Coordinador  
Evaluador (es)**

**Laura K. Mercedes Polanco  
Edwin del Valle Santana  
Napoleón Núñez Almánzar  
Josué Ricardo Rodríguez  
Gracia Guerrero  
Elizabeth Camacho  
Ángel Rivera**

**Santo Domingo, D.N.  
30 de junio, 2023**

## Contenido

I. RESUMEN EJECUTIVO .....	3
II. MARCO INSTITUCIONAL .....	4
III. MARCO LEGAL.....	5
IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....	6
V. SINTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL .....	6
VI. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN .....	10
VII. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS .....	24

## I. RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento con las disposiciones del Decreto No. 211-10, que dispone de la autoevaluación de todos los órganos y entes del Poder Ejecutivo, en base al Modelo del Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés), con el objetivo principal de identificar las áreas de mejoras, a fin de que estas puedan ser abordadas para de esa forma garantizar la prestación de servicios de calidad a los ciudadanos clientes.

Este proceso de autoevaluación fue realizado por el Comité de Calidad conformado por disposición de la Máxima Autoridad Ejecutiva, mediante comunicación dirigida al Ministerio de Administración Pública (MAP), con el objetivo de realizar el autodiagnóstico institucional a los fines de establecer una gestión institucional eficiente orientada a resultados.

En el presente documento se plantean los resultados del Plan de Mejora del Consejo Nacional de Drogas, basado en el modelo del Marco Común Evaluador por sus siglas en inglés (CAF), proceso este, que nos permite evaluar acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrecer un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

## II. MARCO INSTITUCIONAL

### 2.1. Misión

Reducir el uso, abuso, distribución y tráfico de drogas ilícitas a través del desarrollo, articulación y monitoreo de políticas y estrategias alineadas a la salud y el bienestar de la población dominicana.

### 2.2. Visión

Ser reconocida como una institución proactiva en generación de políticas innovadoras e integrales en materia de drogas a nivel nacional e internacional, por aportar al bienestar de la población dominicana.

### 2.3. Valores

Los valores que más se destacan en el accionar del Consejo Nacional de Drogas:

- **Igualdad:** Asumimos la diversidad y nos basamos en ella como fortaleza para nuestro crecimiento continuo.
- **Integridad:** Realizar nuestras acciones apegadas a principios morales y éticos, para asegurar el compromiso de la Institución.
- **Liderazgo:** Aceptamos las diferencias de nuestros colaboradores potenciándolas proactivamente y así alcanzar los objetivos que apuntan a nuestra visión.
- **Solidaridad:** Apoyamos incondicionalmente el interés común de los ciudadanos en formar una sociedad libre y respetuosa de los derechos humanos.
- **Responsabilidad:** Nuestra conciencia nos motiva al cumplimiento de nuestro deber y así responder a la sociedad con resultados para su bienestar.
- **Compromiso:** Asumimos con voluntad, vocación e integración el cumplimiento de nuestra filosofía institucional.

### III. MARCO LEGAL

El Consejo Nacional de Drogas (CND), es una dependencia de la Presidencia de la República Dominicana, organismo creado mediante la Ley 50-88, en el año 1988, con la finalidad de ser el organismo rector de las políticas en reducción de la demanda y control de la oferta de drogas ilícitas.

Las funciones principales que desempeña el Consejo Nacional de Drogas (CND) son:

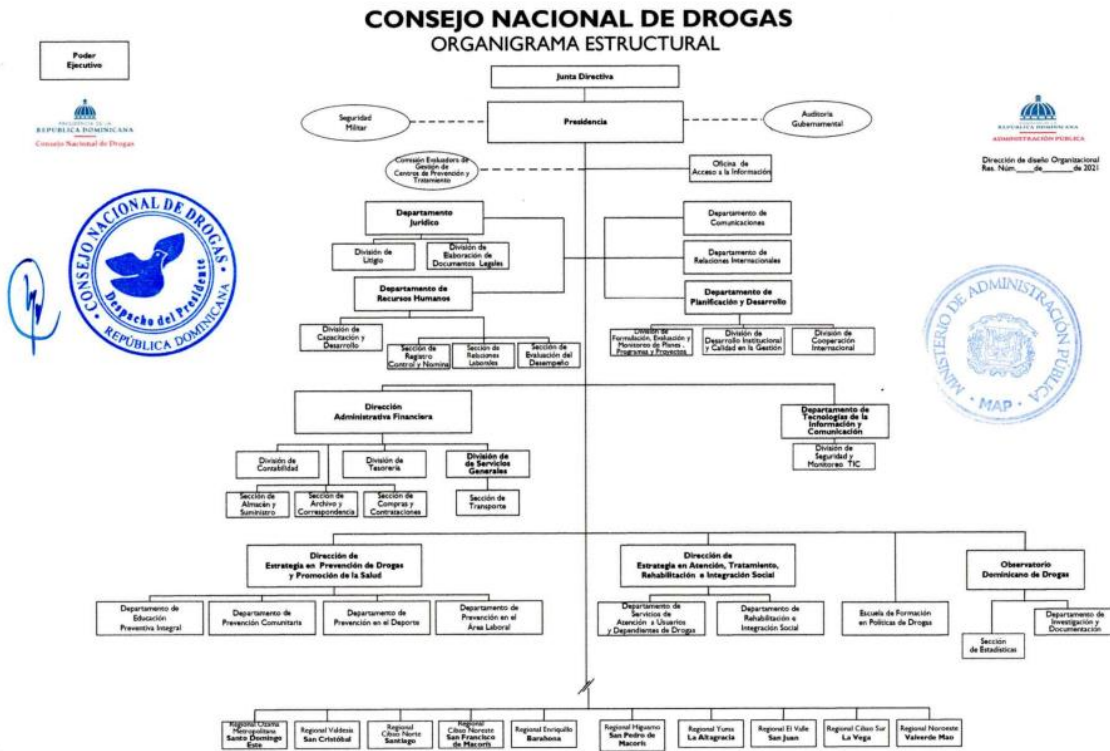
- Asesorar al Poder Ejecutivo en la problemática de las drogas en la República Dominicana.
- Diseñar, revisar, desarrollar e implementar la estrategia y campaña nacional contra el consumo, distribución y tráfico de drogas en la República Dominicana.
- Proporcionar la coordinación de todos los sectores públicos y privados para detener el tráfico ilícito de drogas a nivel nacional.

Además, este Consejo basa su accionar con la aplicación de las siguientes leyes:

- Ley 155-17 Contra el Lavado de Activos y Financiamiento Terrorismo, que sustituye la Ley 72-02, de fecha 1ro de junio de 2017.
- Constitución Política de la República Dominicana, Votada y Proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015, Gaceta Oficial No. 10805 del diez (10) de julio de 2015.
- Ley No. 196-11 que modifica el Artículo 33 de la Ley No.72-02, del siete (7) de junio de 2002, Sobre Lavado de Activos Provenientes del Tráfico Ilícito de Drogas y Sustancias Controladas y otras Infracciones Graves de fecha tres (3) de agosto de 2011.
- Ley No. 26-91 referente a campañas, cursos, programas de lucha, educación sobre drogas y rehabilitación de adictos a drogas narcóticas y sustancias controladas de fecha quince (15) de octubre de 1991.

- Ley No. 105-87 que ordena colocar en los lugares frecuentados por turistas la leyenda: “El Tráfico, Posesión y Consumo de Drogas y Estupefacientes está prohibido por las leyes en este país”, de fecha veinticinco (25) de noviembre de 1987.

## IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



## V. SINTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

Esta Institución asume la planificación estratégica como una herramienta del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, con el propósito de alinear los compromisos nacionales e internacionales en un marco único y coherente que permita avanzar en la

consecución de los diferentes objetivos y asegure la reducción de la demanda y el control de la oferta de drogas mediante la obtención de los resultados institucionales que responden a los resultados de gobierno y a su vez, a las políticas del estado.

En ese sentido, el Plan Estratégico Institucional contempla cuatro (4) lineamientos específicos, detallados a continuación:

**Fortalecimiento Institucional:** Procura aplicar un modelo de gestión integral y de calidad para garantizar la eficiencia en el desarrollo de políticas de drogas y así superar las debilidades de coordinación interinstitucional de los grupos territoriales y sectoriales aprovechando las condiciones y disposiciones de todos actores de la sociedad.

Objetivo Estratégico	Resultados
<p>Establecer políticas y/o estrategias nacionales integrales sobre drogas, que promuevan enfoques equilibrados, multidisciplinarios y basados en la evidencia, respetando plenamente los derechos humanos y las libertades fundamentales, de acuerdo con el principio de responsabilidad común y compartida, en consonancia con las leyes vigentes y al derecho internacional, y que tengan un enfoque de género, edad, comunidad, contexto cultural y de desarrollo con inclusión social.</p>	<p>Reducida la mortalidad prematura y las complicaciones vinculadas al consumo de drogas.</p>
	<p>Aumentada la capacidad de coordinación de la política nacional respecto a drogas con la efectiva inclusión de entidades públicas y privadas, a través del fortalecimiento del CND.</p>
	<p>Disminuida la mortalidad materna e infantil producidas por consumo de drogas.</p>
	<p>Incrementado en los diferentes grupos poblacionales las prácticas que promuevan la salud y prevención universal, selectiva e Indicada del consumo de sustancias psicoactivas.</p>
	<p>Mejorada la política de acceso a los servicios de prevención, tratamiento y rehabilitación a través de redes integradas de servicios.</p>
	<p>Aumentada las estrategias de coordinación con las entidades públicas y privadas para la cobertura de los servicios de salud en usuarios de drogas.</p>
	<p>Fortalecida la estructura organizativa del Consejo Nacional de Drogas.</p>
	<p>Fortalecida la estrategia nacional sobre la repuesta interinstitucional en reducción de la demanda y control de la oferta.</p>
<p>Optimizada la estructura organizativa del Consejo Nacional de Drogas.</p>	

	Disminuida la prevalencia y el uso problemático de consumo de sustancia psicoactiva.
	Aumentado la efectividad de la función de rectoría sobre las políticas de drogas en el país.
	Garantizada la calidad del recurso humano de la institución.
	Mejorada las capacidades institucionales que brindan servicios para la prevención y abordaje al consumo de drogas.
	Garantizada la calidad a los servicios de tratamiento y rehabilitación a los privados de libertad usuarios de drogas.
	Garantizada la integridad y rehabilitación a los privados de libertad usuarios de drogas.
	Garantizado la inserción de políticas en prevención del uso indebido de drogas en todos los niveles del sistema.
	Garantizado el acceso a una educación de calidad a personas en situaciones de riesgo de consumo.

**Reducción de la Demanda:** busca evitar y prevenir el consumo de drogas, así como abordar las consecuencias negativas tanto para la salud como para la sociedad originadas por el uso indebido de drogas, a través de la formulación, articulación, implementación y monitoreo de políticas públicas de drogas en el ámbito educativo, comunitario, laboral, deportivo y políticas de tratamiento, rehabilitación y reinserción social.

Objetivo Estratégico	Resultados
Formular, implementar, evaluar y actualizar políticas y/o estrategias para la reducción de la demanda de drogas con enfoque de salud pública y género, sustentada en la evidencia, integral, multidisciplinario, multisectorial, poblaciones específica y edad, respetuosa	Aumentado el acceso de la población a intervenciones de calidad para la promoción de la salud, prevención, intervención temprana, tratamiento, atención, rehabilitación, integración social y recuperación.
	Mejorada la calidad de los servicios de prevención universal, selectiva e indicada dirigida a la población clave.
	Incrementado los servicios de prevención universal, selectiva e indicada dirigida a la población clave.



de los derechos humanos, considerando los lineamientos hemisféricos.	Mejorado el acceso a los servicios de tratamiento y rehabilitación a través de redes integradas de servicios.
	Incluida la cobertura a medicamentos a los usuarios dependientes drogas que reciben servicio de atención en los centros de tratamiento.
	Incluida en la cobertura de servicio de salud colectiva la atención a usuarios de drogas.
	Mejorada la calidad de los servicios de prevención universal, selectiva e indicada dirigida a la población clave.
	Mejorada la calidad de los servicios de prevención selectiva e indicada dirigida a la población clave.
	Mejorada las capacidades institucionales que brindan servicios para la prevención y abordaje al consumo de drogas.
	Incrementado el acceso de personas privadas de libertad usuarias de drogas a servicios de prevención, tratamiento y rehabilitación de calidad.
	Mejorada las competencias de maestros y maestras para asegurar la calidad de los programas de prevención basados en estándares internacionales de calidad.
	Garantizado el acceso a una educación de calidad a personas en situaciones de riesgo de consumo.

**Investigaciones:** Se refiere a la disponibilidad de información actualizada y confiable para proveer a los usuarios informaciones útiles con calidad y veracidad, tanto para la ciudadanía en general como para las instituciones públicas y privadas, centros educativos y de investigación.

Objetivo Estratégico	Resultados
Ofrecer a través del observatorio dominicano de drogas información sobre	Aumentado la disponibilidad de datos respecto a la morbilidad vinculadas al consumo de drogas

<p>el consumo de drogas y temas conexos, fomentando la investigación científica para generar, recopilar, organizar, analizar y difundir información que sirva de base para la elaboración y la aplicación de políticas y estrategias en materia de drogas basadas en la evidencia.</p>	Incrementada la disponibilidad de datos respecto a buenas prácticas de promoción de salud y prevención del consumo de drogas
	Aumentado la disponibilidad de datos sobre prevalencia de consumo de drogas
	Medido el impacto de los procesos y resultados de los programas de Reducción de la Demanda.
	Aumentado la disponibilidad de datos respecto a los privados de libertad vinculados al consumo y tráfico de drogas
	Aumentado el acceso de la población y las personas tomadoras de decisiones a información de calidad y actualizada respecto al consumo y prevención del abuso de drogas
	Establecido y mejorado los criterios de recopilación de información de la red nacional integrada de drogas.

**Relaciones Internacionales:** Fortalecer y mejorar la relación con los mecanismos de cooperación internacional de los cuales el país es signatario, con el propósito de fomentar las buenas prácticas en materia de drogas y el intercambio de información.

Objetivo Estratégico	Resultados
<p>Coordinar, promover y fortalecer mecanismos de cooperación con los Organismos Internacionales y Estados Miembros para fomentar la asistencia técnica, mejorar el intercambio de información y experiencias, y compartir buenas prácticas y lecciones aprendidas sobre políticas de drogas.</p>	<p>Promovido el intercambio de buenas prácticas en materia de capacitación, especialización y actualización profesional del personal a cargo de la implementación de políticas de la reducción de la demanda y control de la oferta de drogas.</p>
	<p>Fortalecidas las medidas de coordinación regional para prevenir delitos conexos asociados al tráfico ilícito de drogas.</p>

## VI. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

### 6.1. Principales fortalezas identificadas

El Consejo Nacional de Drogas en su función de órgano rector de las políticas de drogas tiene la responsabilidad de coordinar y articular con las organizaciones gubernamentales,

así como los no gubernamentales, implementado estrategias que apuntan a la reducción de la demanda de drogas, sintetizando el esfuerzo del trabajo técnico y de las recomendaciones de especialistas en el área, tanto nacionales como internacionales.

Dentro de las fortalezas de la Institución se encuentran las siguientes: formula y desarrolla la misión y la visión implicando a los grupos de interés y colaboradores, establece un marco de valores alineado con la misión y la visión, asegura una comunicación de la misión, visión, valores objetivos estratégicos y operativos, revisa periódicamente la misión, visión y valores reflejando los cambios de nuestro entorno, define resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas, aplica la Guía de Autodiagnóstico Organizacional con el modelo CAF, demuestra compromiso de los líderes hacia una mejora continua y la innovación, predica con el ejemplo actuando en consonancia con los objetivos y valores establecidos, entre otras.

La Institución está totalmente comprometida con agregar valor a sus grupos de interés, mediante el desarrollo de un amplio programa de estrategias y proyectos que permiten reducir el consumo, distribución y tráfico de drogas ilícitas, en la República Dominicana.

De igual modo, durante la autoevaluación, nuestros colaboradores se sintieron comprometidos con asegurar el desarrollo eficiente de la gestión y empoderados de alcanzar los objetivos estratégicos institucionales mediante la mejora continua.

## **6.2. Áreas de mejora en los criterios de facilitadores**

**Criterio (1) Liderazgo:** En este criterio no contamos con área de mejora.

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

### **IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES:**

- ✓ Evidenció que desarrolla un marco institucional a través de la reformulación de la misión, visión y valores.
- ✓ Evidenció que tiene establecido el marco de valor institucional alineado a la misión y visión.
- ✓ Evidenció que asegura la misión, visión y valores estén alineados a las estrategias nacionales.

- ✓ Evidenció garantiza una comunicación y socialización de la misión, visión y valores a los diversos interesados a través de diversas vías.
- ✓ Evidenció que revisa periódicamente la misión, visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios externos.
- ✓ Evidenció que cuenta con un Comité de Ética, quienes se encargan de regular los comportamientos no éticos y a la vez instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y como enfrentarlos.
- ✓ Evidenció que refuerza la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre todos los miembros de la Institución mediante su Código de Ética.

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

- ✓ Evidenció que define oportunamente las actualizaciones de la estructura organizativa, procesos, manuales, funciones y responsabilidades que garantizan la agilidad de la Institución.
- ✓ Evidenció que 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).
- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que gestiona un sistema de información para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la institución.
- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.
- ✓ Evidenció que asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de mayor alcance a la población.
- ✓ Evidenció que muestra su compromiso con la mejora continua a través de la implementación del Modelo CAF en la Institución.
- ✓ Evidenció que la Institución comunica a los colaboradores y grupos de interés relevantes sobre las iniciativas de cambio.

### **Subcriterio 1.3. Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

- ✓ Evidenció que predica con el ejemplo, actuando en consonancia con los objetivos y valores establecidos a través de la rendición de cuentas mediante la Memoria Anual Institucional.
- ✓ Evidenció que en conjunto con el Ministerio de Administración Pública realiza encuestas de Clima Laboral a través de una cultura de respeto y liderazgo.

- ✓ Evidenció que informa y consulta a los colaboradores sobre asuntos claves relacionados con la Institución a través de memos y circulares de la Máxima Autoridad Ejecutiva y del (la) Encargado (a) de Recursos Humanos.
- ✓ Evidenció que apoya y empodera a sus colaboradores en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para mejorar el desempeño tanto grupal como individual mediante las evaluaciones de desempeño y el plan de capacitación institucional.
- ✓ Evidenció que motiva, fomenta y potencializa a los colaboradores mediante el cumplimiento de sus responsabilidades y competencias a través de la Memoria Anual Institucional y el Cuadro de Mando Integral.
- ✓ Evidenció que promueve una cultura de aprendizaje a sus colaboradores para que desarrollen sus competencias y se adapten a los requisitos y nuevas demandas, a través del plan de capacitación institucional.
- ✓ Evidenció que reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como por equipo de trabajo.

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

- ✓ Evidenció que analiza y monitorea las necesidades y expectativas de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras.
- ✓ Evidenció que participa en actividades donde brindan aportes para diseñar políticas para la Reducción de la Demanda de Drogas y el Control de la Oferta.
- ✓ Evidenció que tiene claramente identificadas las políticas públicas relevantes para incorporarla a la gestión.
- ✓ Evidenció que alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y decisiones políticas.
- ✓ Evidenció que gestiona y desarrolla asociaciones de importancia con diferentes instituciones públicas y privadas.
- ✓ Evidenció que participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales de importancia de la Institución.
- ✓ Evidenció que promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la institución a través del Plan de Información y Comunicación Institucional.

**Criterio (2) Estrategia y Planificación:** En este criterio no contamos con área de mejora.

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

**IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES:**

- ✓ Evidenció que identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos.

- ✓ Evidenció que tiene identificado todos los grupos de interés relevantes mediante los Planes Estratégicos Institucionales.
- ✓ Evidenció que analiza las reformas del sector público que les concierne para redefinir las estrategias.
- ✓ Evidenció que analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización por medio del análisis FODA enfocado en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

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

- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que toma en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés en la planificación.
- ✓ Evidenció que integra aspectos de sostenibilidad (gestión ambiental), diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.
- ✓ Evidenció que asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.

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

- ✓ Evidenció que implanta estrategia y planificación mediante la definición de las prioridades.
- ✓ Evidenció que elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la institución.
- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que 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.

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

- ✓ Evidenció que la Institución asegura su presupuesto para la implementación de los cambios planificados.
- ✓ Presentó evidencia de las necesidades de cambios y posibles impulsores de innovaciones de las tecnologías.
- ✓ Evidenció la creación de espacios innovadores para el desarrollo entre organizaciones a través del benchmarking/benchlearning.
- ✓ Evidenció políticas de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevante.
- ✓ Evidenció promoción de los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión.

**Criterio (3) Personas:** En este criterio no contamos con área de mejora.

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

#### **IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES:**

- ✓ Evidenció que analiza las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos y de acuerdo a la Ley de Función Pública No. 41-08.
- ✓ Evidenció que implementa políticas de Recursos Humanos de acuerdo a la Ley de Función Pública No. 41-08.
- ✓ Evidenció que implementa en la política de recursos humanos.
- ✓ Evidenció que gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, visión y valores de la institución.
- ✓ Evidenció que gestiona el desarrollo de la carrera profesional.
- ✓ Evidenció que apoya la cultura del desempeño a los colaboradores de la institución.
- ✓ Evidenció que aplica la política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la institución.

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

- ✓ Evidenció que La institución exhorta a los colaboradores a la profesionalización, ofreciendo oportunidad de crecimiento y basado en las competencias actuales y futuras.
- ✓ Evidenció que el Consejo atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.
- ✓ Evidenció que permite nuevas formas de aprendizaje para desarrollar competencias, a través del INAP.
- ✓ Evidenció que establece planes de desarrollo de competencias individuales.
- ✓ Evidenció que la institución maneja iniciativas de inducción de personal de nuevo ingreso.
- ✓ Evidenció que la institución promueve la movilidad interna mediante acciones de personal.
- ✓ Evidenció que desarrolla y promueve la capacitación por medios virtuales y presenciales a través de las entidades autorizadas (INAP, INFOTEP, CAPGEFI).
- ✓ Evidenció que La institución ha realizado actividades formativas, atendiendo a gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.
- ✓ Evidenció que 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”

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

- ✓ Evidenció que promueve una cultura de dialogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas y fomenta el trabajo en equipo.
- ✓ Evidenció que crea un entorno que propicia el aporte de ideas y sugerencias de los colaboradores y desarrolla dialogo adecuados.
- ✓ Evidenció que 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 funcionamiento de las asociaciones de Servidores Públicos.

- ✓ Evidenció que la Institución ha elaborado desde el 2018 la encuesta de clima organizacional en conjunto con el MAP.
- ✓ Evidenció que la Institución ha elaborado desde el 2018 la encuesta de clima organizacional en conjunto con el MAP.
- ✓ Evidenció que asegura buenas condiciones ambientales en toda la institución. Se realizan actividades para el cuidado de la salud.
- ✓ Evidenció que asegura las condiciones para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados.
- ✓ Evidenció que presta atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.
- ✓ Evidenció que proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no.

**Criterio (4) Alianzas y Recursos:** En este criterio contamos con un (1) área de mejora, comprende a:

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

**IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES:**

- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr beneficios y apoyo mutuo.
- ✓ Evidenció que la institución define el rol y las responsabilidades de cada socio.
- ✓ Evidenció que identifica las necesidades de alianzas y las desarrolla cuando es apropiado.
- ✓ Evidenció que asegura los principios y valores de la institución seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable.

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

- ✓ Evidenció que garantiza la transparencia con el portal informativo (<http://www.consejodedrogasrd.gob.do>) donde se publican todas las informaciones referentes a la Institución y otros relacionados, tales como: funcionamiento, estructura, organigrama, etc.
- ✓ Evidenció que incentiva la participación de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la institución.
- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que no aplica carta de compromiso como resultado de una revisión realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

- ✓ Evidenció que alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.



- ✓ Evidenció que evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado.
- ✓ Evidenció que asegura la transparencia financiera.
- ✓ Evidenció que asegura una gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros.
- ✓ Evidenció que Drogas introduce sistemas de planificación de control presupuestario y de costos.
- ✓ Evidenció que delega las responsabilidades financieras y equilibra el control financiero.

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

- ✓ Evidenció que organiza el aprendizaje, que proporciona sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento.
- ✓ Evidenció que garantiza que la información disponible sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente mediante un Sistema de Monitoreo y Evaluación, la página web institucional y los datos abiertos de la OAI.
- ✓ Evidenció que aprovecha las oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización a través de la implementación de plataforma de videoconferencia, utilización de plataformas de oficinas como Google Sheets, Google Form, Data Estudio, entre otras.
- ✓ Evidenció que establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir.
- ✓ Evidenció que monitorea la información y el conocimiento de la organización, a través del Sistema de Monitoreo y Evaluación, el cumplimiento de la Ley No. 200-04, Informes y estadísticas de la OAI y la página web institucional.
- ✓ Evidenció que desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información a través de Mural de Información, Comunicaciones internas y un Plan de Información y Comunicación Institucional.
- ✓ Evidenció que asegura el acceso y el intercambio de información y datos relevantes con todas las partes interesadas a través de los diferentes canales de comunicación, página web institucional y la Oficina de Acceso a la Información.

#### **Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

- ✓ Evidenció que la gestión de la tecnología se lleva a cabo en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución.
- ✓ Evidenció que monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas.
- ✓ Evidenció que identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización.
- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que aplica las TICs para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera más inteligente.
- ✓ Evidenció que implementa normas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.
- ✓ Evidenció que toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.

#### **Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

- ✓ Evidenció que garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.
- ✓ Evidenció que proporciona condiciones seguras y efectivas.
- ✓ Evidenció que aplica política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones.
- ✓ Evidenció que la institución brinda y pone a disposición las instalaciones para actividades de los demás bloques.
- ✓ Evidenció que garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.
- ✓ Evidenció que 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.

#### **IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS:**

#### **Subcriterio 4.4. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

- ✓ **No se evidencia que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. EN PROCESO.** Crear procedimiento de retención del conocimiento.

**Criterio (5) Procesos:** En este criterio no contamos con área de mejora.

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

#### **IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES:**

- ✓ Evidenció que identifica, mapea, describe y documenta los procesos claves.
- ✓ Evidenció que diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando la digitalización.
- ✓ Evidenció que analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente.
- ✓ Evidenció que identifica a los propietarios del proceso y les asigna responsabilidades y competencias.
- ✓ Evidenció que los procesos se actualizan conforme las necesidades de la institución y las directrices del Consejo Nacional de Drogas.
- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos.
- ✓ Evidenció que revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos.

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

- ✓ Evidenció que involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos.
- ✓ Evidenció que promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización.

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

- ✓ Evidenció que coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones.
- ✓ Evidenció que desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera.
- ✓ Evidenció que crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores para solucionar problemas.
- ✓ Evidenció que incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.
- ✓ Evidenció que la Institución acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos, para coordinar procesos de la misma cadena en toda la organización.
- ✓ Evidenció que utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios coordinados.

**6.3. Áreas de mejora en los criterios de resultados**

**Criterio (6) Resultados orientados a los ciudadanos/clientes:** En este criterio contamos con cuatros (4) áreas de mejoras, comprende a:

**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción. Resultados de la percepción general de la organización.**

**IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS:**

- ✓ No se evidencia mediciones de Imagen global de la organización y su reputación pública
- ✓ No se evidencia mediciones sobre el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios

**Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación. Resultados de la percepción de los servicios y productos.**

- ✓ No se evidencia medición del Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.
- ✓ No se evidencia medición de sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas)

**Criterio (7) Resultados en las personas:** Con relación a este criterio, el comité no identificó acciones para ser implementado durante el plan de mejora 2024.

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

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

##### **IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES:**

- ✓ Evidenció que la imagen y el rendimiento global de la Institución han mejorado debido a la accesibilidad y transparencia implementada.
- ✓ Evidenció que el personal demuestra sentirse involucrado en la toma de decisiones y tiene el conocimiento de la misión, visión y valores de la institución.
- ✓ Evidenció la colaboración del personal en actividades de mejora de la institución.
- ✓ Evidenció que el personal tiene conocimiento sobre los posibles conflictos de intereses y la importancia ético y la integridad se realiza en la institución.
- ✓ Evidenció que el personal conoce los mecanismos de consulta y dialogo y realiza encuestas.
- ✓ Evidenció que el personal indica conocer las actividades de responsabilidad social que realiza la institución, esto es el 55% de los encuestados.
- ✓ Evidenció que el personal indica conocer sobre la apertura de la organización para el cambio y la innovación, esto es el 55% de los encuestados.
- ✓ Evidenció que el personal indica conocer sobre el impacto de la digitalización en la organización, esto corresponde a un 56% de los encuestados.
- ✓ Evidenció que el personal indica conocer sobre la agilidad de la organización, esto corresponden 65% de los encuestados.

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

- ✓ Evidenció que indica que tiene buen entendimiento de la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.
- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que la percepción general en cuanto a la gestión del conocimiento de las personas fue valorada en un 54% como muy buena o excelente.
- ✓ Evidenció que la percepción general en cuanto a la comunicación interna y los métodos de información fue valorada en un 58% como muy buena o excelente.
- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que 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.
- ✓

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

- ✓ Evidenció que el personal percibe el ambiente de trabajo y la cultura de la organización como muy buenos o excelentes un 46% de los encuestados.
- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que el 50% del personal consideran que existe igualdad y equidad en el trato en la organización.
- ✓ Evidenció que el 64% del personal considera las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo como muy buena o excelente.
- ✓

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

- ✓ Evidenció que el 42% del personal percibe que se desarrolla un plan sistemático de carrera y competencias.
- ✓ Evidenció que el personal se siente motivado y empoderado, así lo confirman el 62% del personal que participo en la encuesta.
- ✓ Evidenció que 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.

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

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

- ✓ Evidenció que la institución cumple con lo establecido en el Reglamento No. 523-09, relacionados al subsistema de registro y control del personal en cuanto a licencia, permisos, acciones de personal, rotación de personal, entre otros.
- ✓ Evidenció la realización de encuesta de percepción a su personal, participando el 100% de los mismos.
- ✓ Evidenció el reporte de los dilemas éticos a través del buzón de sugerencias de la Institución.
- ✓ Evidenció la participación voluntaria en el contexto de actividades de responsabilidad social.
- ✓ Evidenció la capacidad en el trato que se le brinda a los ciudadanos/clientes mediante las actividades formativas recibidas por los colaboradores.

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

- ✓ Evidenció la 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.
- ✓ Evidenció que 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 Integrado de Administración Financiera para el cumplimiento de los recursos humanos y financieros.

- ✓ Evidenció la relación con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades en los recursos humanos de la institución.
- ✓ Evidenció que según encuesta los encuestados perciben un 40% en la frecuencia y acciones de reconocimiento individual y de equipos.

**Criterio (8) Resultados de responsabilidad social:** En este criterio contamos con una (1) área de mejora, comprende a:

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción**

**IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS:**

- ✓ No se evidencia mediciones de las Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES:**

- ✓ Evidenció que se ha descrito políticas dirigidas a impulsar el uso eficiente del manejo integral de los desechos sólidos y del uso de agua, electricidad y gas.
- ✓ Evidenció que mantiene con frecuencia relaciones armoniosas relevantes con otras instituciones para el fortalecimiento de la gestión.
- ✓ Evidenció que ha participado en un total de 8 entrevistas durante el año 2022 en diversos medios de comunicación con alcance internacional.
- ✓ Evidenció que se mantiene en contacto con Organizaciones Nacionales e Internacionales para el intercambio de información y actualizaciones.
- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que realiza responsabilidad social, integrándose a través de la sociedad civil en diferentes tipos labores que ayuden al medio ambiente del país.

**Criterio (9) Resultados clave de rendimiento:** En este criterio contamos con una (1) área de mejora, comprende a:

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

**IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES:**

- ✓ Evidenció que ofrece diversos servicios en forma gratuita. Los mismos se encuentran en su POA donde son medidos y se les da su seguimiento trimestral.
- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que es evaluado por diferentes instituciones y organismos multilaterales.
- ✓ Evidenció que ha firmado Acuerdos y Convenios Interinstitucionales con diversas instituciones, persiguiendo insertar la disminución del consumo de drogas en el país.

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

**IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES:**

- ✓ Evidenció que 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.
- ✓ Evidenció que tiene alianzas con múltiples instituciones y organismos, obteniendo un grado de cumplimiento de los acuerdos llegados.
- ✓ Evidenció que cuenta con una unidad interna de la Contraloría.
- ✓ Evidenció que la MAE 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.
- ✓ Evidenció que durante el año 2021 se tuvo un % de su ejecución presupuestaria.
- ✓ Evidenció que sigue un control en la distribución y gasto de los fondos.

**IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORAS:**

- ✓ No se evidencia mediciones de las Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.

## VII. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

La guía diagnóstica en busca de mejorar constantemente su accionar en el desarrollo de sus funciones y la calidad de nuestras políticas, estrategias, proyectos y actividades, nos proporcionó una visión más amplia del panorama general de la institución, los puntos a ser tomados en cuenta en el Plan de Trabajo, así mismo nos reafirmó el compromiso que tenemos con la sociedad y los usuarios/clientes de nuestra institución.

Nuestro mayor aprendizaje y reto a la vez con respecto al Plan de Mejora, no son solo los que hemos logrado como institución hasta el momento expresado en este informe, sino, los objetivos que en el futuro inmediato iremos alcanzando gracias a la claridad de criterios de calidad y medición establecidos en la autoevaluación CAF.

### RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: Consejo Nacional de Drogas		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	140	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	140	140
3: Personas (100 puntos)	100	100
4: Alianzas (100 puntos)	95	100
5: Procesos (120 puntos)	100	100
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	10	50
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	95	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	45	80
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	80	90
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	<b>805</b>	<b>900</b>