



PRESIDENCIA DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

**Consejo Nacional de Drogas**

**Informe final del plan de mejora institucional  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la  
gestión)**

**Departamento de Planificación y Desarrollo**

**Santo Domingo, D.N.  
Diciembre, 2023**

## Contenido

I.	INTRODUCCION.....	2
II.	RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN .....	3
III.	CONCLUSION.....	11

## I. INTRODUCCION

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.

Con el mismo se procura que la gestión de la organización se vea enriquecida con el uso de herramientas técnicas orientadas a la calidad en la gestión, tanto de los productos como de los servicios, y que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de los ciudadanos/clientes.

## II. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

### 2.1. Áreas de mejora en los criterios de facilitadores


**Criterio (1) Liderazgo:** En este criterio contamos con un (1) área de mejora, comprende a:

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

**Área de mejora identificada:** Creación de criterios para el reconocimiento a los colaboradores que serán reconocidos y/o premiados.

**Acciones realizadas:** Realizar Procedimiento de Reconocimiento a los Colaboradores de la Institución y los criterios para la selección de los mismos.

**Implementación sobre lo programado:** 95%.

	<b>CONSEJO NACIONAL DE DROGAS</b> DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	Versión: 01
	<b>PROCEDIMIENTO</b> RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL DEL CONSEJO NACIONAL DE DROGAS	01/04/2019
		Página 1 de 5


<b>I. Objetivo:</b>	Establecer los lineamientos para regular la designación del empleado del mes y del año y la asignación del reconocimiento, a fin de motivar al personal de nivel operativo del CONSEJO NACIONAL DE DROGAS a elevar su productividad, eficiencia, mejora en el rendimiento y lograr calidad en el servicio.
<b>II. Alcance:</b>	<b>Inicio:</b> Remisión de cada área vía correo electrónico a Recursos Humanos del empleado propuesto. <b>Fin:</b> Entrega del Certificado que acredita como Empleado del Mes del CND.
<b>III. Responsables:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encargado (a) Departamento de Recursos Humanos</li><li>• Encargado (a) División de Acceso a la Información</li><li>• Encargado (a) Departamento de Planificación y Desarrollo</li><li>• Encargado (a) del Departamento de Prevención en el Área Laboral</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Programa de Reconocimiento:</b> Tiene como objetivo premiar individual o colectivamente a aquellos trabajadores que se distinguieron, en el buen desempeño de sus funciones, logrando superar los objetivos propuestos y</li></ul>


**Criterio (2) Estrategia y Planificación:** En este criterio contamos con cuatro (4) áreas de mejora, comprende a: **Subcriterio 2.4.** Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

**Área de mejora identificada:** Crear políticas en los procedimientos y manuales de Tecnología de la Información y Comunicación.

**Acciones realizadas:** Realizar política en los Procedimientos o Manuales del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación en la que favorezca la necesidad de cambios e innovaciones de las tecnologías.

**Implementación sobre lo programado:** 100%.

	<b>CONSEJO NACIONAL DE DROGAS</b> DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 01
	<b>PROCEDIMIENTO</b> DISEÑO, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS APLICATIVOS BASADOS EN TI	PR-TIC-01
		01/02/2023 Página 1 de 6
<b>DISEÑO</b>		
<b>I. Objetivo:</b>	Conocer y recolectar la información necesaria para el diseño del nuevo sistema, así como su operación y mantenimiento.	
<b>II. Alcance:</b>	Desde solicitar entrevista con el usuario para determinar requerimiento de sistema hasta recibir el dictamen del diseño y análisis del sistema de información.	
<b>III. Responsables:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encargado (a) de Departamento de Tecnología</li> <li>Desarrollador Aplicativos</li> </ul>	
	<p><b>Diseño:</b> Proceso de configuración preliminar que procede a la búsqueda de soluciones para que un producto resulte útil y atractivo.</p> <p><b>Programa:</b> Secuencia de instrucciones que un equipo puede ejecutar. Entre los tipos comunes de programas se incluyen aplicaciones de productividad, aplicaciones de consumidor, juegos, quioscos y utilidades.</p>	

	<b>CONSEJO NACIONAL DE DROGAS</b> DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 01
	<b>PROCEDIMIENTO</b> INFORMACIÓN ELECTRÓNICA CRÍTICA RESPALDADA	PR-TIC-02
		01/2/2023 Página 1 de 2
<b>I. Objetivo:</b>	Realizar la copia de seguridad ( <b>Backup</b> ) de bases de datos, verificando una comprobación del buen estado de las mismas.	
<b>II. Alcance:</b>	Desde realizar copias de seguridad ( <b>Backup</b> ) de bases de datos de los sistemas de información según cronograma de actividades hasta recibir copias de seguridad (Back up) de bases de datos de los sistemas de información, preparar informe y entregar copias.	
<b>III. Responsables:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encargado (a) TIC</li> <li>Soprote Técnico</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Seguridad de la información:</b> Preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información; además, puede involucrar otras propiedades tales como: autenticidad, trazabilidad y fiabilidad.</li> </ul>	



- I. Objetivo:** Regular el uso adecuado de los sistemas de información y los recursos tecnológicos de la institución por parte de todos los colaboradores; preservando, protegiendo y administrando de forma eficiente la información y los medios utilizados para su manipulación y procesamiento, con el fin de asegurar el cumplimiento de integridad, confidencialidad y disponibilidad.
- II. Alcance:** Desde el inicio de cualquier situación de desastre, emergencia o incidente hasta la puesta en marcha o continuidad de los procesos críticos de tecnología de la información y comunicación.
- III. Responsables:**
- CONTI (COMITÉ DE CONTINUIDAD DE RIESGOS)
  - Comité de Infraestructura

**Área de mejora identificada:** Creación de un espacio para el desarrollo entre organizaciones a través del benchmarking y benchlearning.

**Acciones realizadas:** Elaborar política en el procedimiento de capacitación de los Colaboradores.

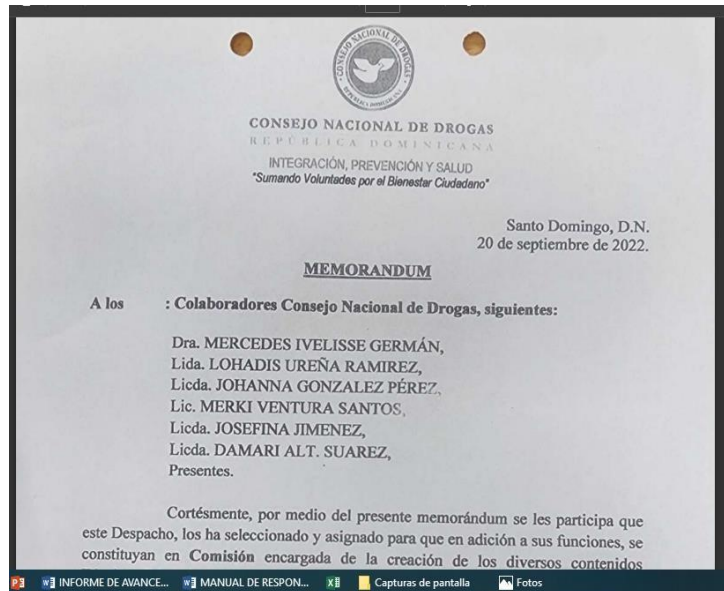
**Implementación sobre lo programado:** 100%.

	<b>CONSEJO NACIONAL DE DROGAS</b>		Versión: 02
	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		PR-RRHH-05
	DIVISION DE CAPACITACION Y DESARROLLO		01/04/2019
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Página 1 de 4
ESTABLECIMIENTO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN			
<b>I. Objetivo:</b>	Establecer el mecanismo que utilizara el Consejo Nacional de Drogas para realizar el establecimiento de Programas de Capacitación.		
<b>II. Alcance:</b>	Inicio: Plan de capacitación. Fin: Entrega de Certificados.		
<b>III. Responsables:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado (a) Departamento de Recursos Humanos</li> <li>• Encargado (a) División de Capacitación y Desarrollo</li> <li>• Analista de Capacitación</li> <li>• Colaborador (a)</li> </ul>		
	<b>Plan de Capacitación:</b> Documento que permite programar las capacitaciones de los colaboradores de una Institución o Empresa.		

**Área de mejora identificada:** Crear una política que promueva la innovación y los resultados de la organización con todos los grupos de interés.

**Acciones realizadas:** Creación de Mesa de Trabajo con los diferentes direcciones y departamentos en donde aporten los grupos de interés.

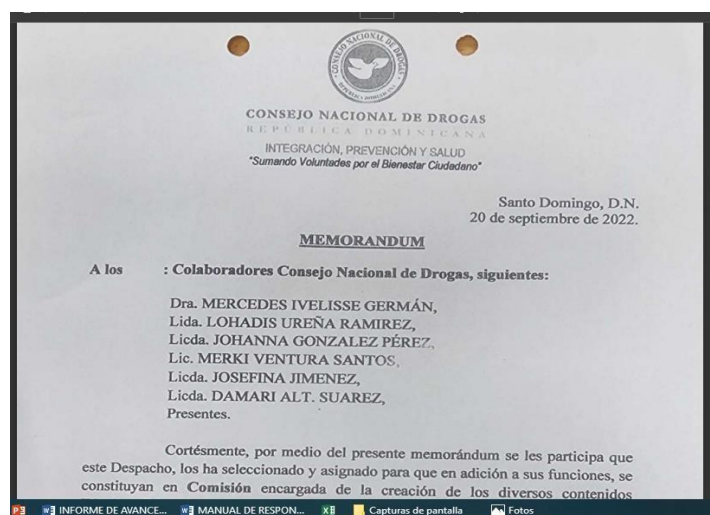
**Implementación sobre lo programado:** 100%.



**Área de mejora identificada:** Crear una política que promueva los aportes e ideas innovadoras y creativas por parte de los colaboradores.

**Acciones realizadas:** Creación de Mesa de Trabajo con los diferentes direcciones y departamentos en donde aporten ideas innovadoras y creativas por parte de los colaboradores.

**Implementación sobre lo programado:** 100%.





**Criterio (3) Personas:** En este criterio contamos con dos (2) áreas de mejora, comprende a:

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

**Área de mejora identificada:** Realización de Concursos Públicos para promover la Profesionalización de la Función Pública.

**Acciones realizadas:** Realizar concursos públicos y crear procedimiento de promociones y ascensos.



**Implementación sobre lo programado:** 100%.

	<b>CONSEJO NACIONAL DE DROGAS</b> DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	Versión: 02 PR-RRHH-04
	<b>PROCEDIMIENTO</b> RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	01/04/2019
		Página 1 de 7
		
<b>I. Objetivo:</b>	Establecer el mecanismo que utilizará el Consejo Nacional de Drogas para realizar el Reclutamiento y Selección de Personal.	
<b>II. Alcance:</b>	Inicio: Contacta al Ministerio de Administración Pública Fin: Elección del personal a ocupar la Vacante	
<b>III. Responsables:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado (a) Departamento de Recursos Humanos</li> <li>• Analista de Recursos Humanos</li> <li>• Colaborador (a)</li> </ul>	
	Ascenso: Movimiento de un (a) servidor (a) público (a) a un cargo que corresponde a un grupo ocupacional de un nivel superior al que ocupa. Para acceder a un ascenso, los (las) servidores (as) públicos (as) deben someterse a un concurso interno. Aviso Público: Esquema o formato que se realiza para dar a conocer la (s) vacante (s) que	

**Área de mejora identificada:** Crear política para establecer mecanismos de evaluación a los programas impartidos y el traspaso de contenido a los compañeros.

**Acciones realizadas:** Crear política en el procedimiento de capacitación.

**Implementación sobre lo programado:** 100%.

	<b>CONSEJO NACIONAL DE DROGAS</b> DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DIVISION DE CAPACITACION Y DESARROLLO	Versión: 02 PR-RRHH-05
	<b>PROCEDIMIENTO</b> ESTABLECIMIENTO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	01/04/2019
		Página 1 de 4
		
<b>I. Objetivo:</b>	Establecer el mecanismo que utilizara el Consejo Nacional de Drogas para realizar el establecimiento de Programas de Capacitación.	
<b>II. Alcance:</b>	Inicio: Plan de capacitación. Fin: Entrega de Certificados.	
<b>III. Responsables:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado (a) Departamento de Recursos Humanos</li> <li>• Encargado (a) División de Capacitación y Desarrollo</li> <li>• Analista de Capacitación</li> <li>• Colaborador (a)</li> </ul>	
	Plan de Capacitación: Documento que permite programar las capacitaciones de los colaboradores de una Institución o Empresa.	




**Criterio (4) Alianzas y Recursos:** En este criterio contamos con un (1) área de mejora, comprende a: **Subcriterio 4.2.** Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

**Área de mejora identificada:** Crear procedimiento para la recogida, análisis y difusión de datos obtenidos de los ciudadanos/clientes.

**Acciones realizadas:** Crear procedimiento de Buzón de Sugerencias Externo.

**Implementación sobre lo programado:** 85%.


	<b>CONSEJO NACIONAL DE DROGAS</b> DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO	Versión: 01
	<b>PROCEDIMIENTO</b> BUZON DE SUGERENCIAS EXTERNO	09/05/2023 Página 1 de 3
<b>I. Objetivo:</b>	Establecer los lineamientos que regularan el seguimiento y cumplimiento de las Sugerencias depositadas en el buzón del Ciudadano y con clientes internos de este Consejo Nacional de Drogas para garantizar el rendimiento y la calidad del servicio brindado.	
<b>II. Alcance:</b>	<b>Inicio:</b> Deposito de opiniones por parte el ciudadano y cliente interno de los servicios de este Consejo Nacional de Drogas.  <b>Fin:</b> Medición y ejecución de las solicitudes del ciudadano y cliente interno.	
<b>III. Responsables:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máxima Autoridad Ejecutiva</li> <li>• Encargado (a) División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión</li> <li>• Encargado (a) Departamento de Recursos Humanos</li> <li>• Directores (as) y Encargados (as) Departamentales</li> <li>• <b>Usuarios:</b> Ciudadano, Usuarios del sistema y Oferentes.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cientes internos:</b> Es aquel que pertenece a la empresa, el cual participa en la creación o realización del producto o servicio, el mismo deberá trabajar en conjunto con los demás trabajadores o departamentos.</li> </ul>	

**Criterio (5) Procesos:** En este criterio contamos con dos (2) áreas de mejora, comprende a: **Subcriterio 5.1.** Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

**Área de mejora identificada:** Creación procedimiento para la actualización periódica de los procesos, integrando componentes de optimización y de innovación.

**Acciones realizadas:** Crear procedimiento de actualización periódica de procesos.

**Implementación sobre lo programado:** 90%

	<b>CONSEJO NACIONAL DE DROGAS</b>	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO	PRO-PyD-04
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	09/05/2023
	LEVANTAMIENTO Y ELABORACION DE PROCEDIMIENTO INTERNO	Página 1 de 3

<b>I. Objetivo:</b>	Establecer el mecanismo que utilizara la Institución para realizar la recolección de información y efectuar la elaboración de procedimientos internos.
<b>II. Alcance:</b>	<b>Inicio:</b> Necesidad de crear un procedimiento. <b>Fin:</b> Aprobación del procedimiento.
<b>III. Responsables:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encargado (a) Departamento de Planificación y Desarrollo</li> <li>Analista de Calidad en la Gestión</li> </ul>
<b>IV. Definiciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Proceso:</b> Conjunto o totalidad de actividades secuenciales y lógicas de trabajo interrelacionadas, con insumos y tareas particulares que implican un valor añadido, con miras a obtener un resultado. <i>Define que se hace.</i></li> <li><b>Procedimiento:</b> Conjunto de reglas e instrucciones que determinan la manera de</li> </ul>

**Área de mejora identificada:** Crear políticas en los procedimientos y manuales de Tecnología de la Información y Comunicación.

**Acciones realizadas:** Crear política en Procedimiento del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación sobre estudios de factibilidad para la adquisición de aparatos informáticos y realización del procedimiento para garantizar la protección de datos.

**Implementación sobre lo programado:** 100%.

	<b>CONSEJO NACIONAL DE DROGAS</b>	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PR-TIC-02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	01/2/2023
	INFORMACIÓN ELECTRÓNICA CRÍTICA RESPALDADA	Página 1 de 2

<b>I. Objetivo:</b>	Realizar la copia de seguridad ( <del>Backup</del> ) de bases de datos, verificando una comprobación del buen estado de las mismas.
<b>II. Alcance:</b>	Desde realizar copias de seguridad ( <del>Backup</del> ) de bases de datos de los sistemas de información según cronograma de actividades hasta recibir copias de seguridad (Back up) de bases de datos de los sistemas de información, preparar informe y entregar copias.
<b>III. Responsables:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encargado (a) TIC</li> <li>Soporte Técnico</li> </ul>
<b>II. Alcance:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Seguridad de la información:</b> Preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información; además, puede involucrar otras propiedades tales como: autenticidad, trazabilidad y fiabilidad.</li> </ul>
<b>III. Responsables:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CONTI (COMITÉ DE CONTINUIDAD DE RIESGOS)</li> <li>Comité de Infraestructura</li> </ul>

## 2.2. Áreas de mejora en los criterios de resultados

**Criterio (6) Resultados orientados a los ciudadanos/clientes:** Con relación a este criterio, el comité no identificó acciones para ser implementado durante el plan de mejora 2023.

**Criterio (7) Resultados en las personas:** Con relación a este criterio, el comité no identificó acciones para ser implementado durante el plan de mejora 2023.

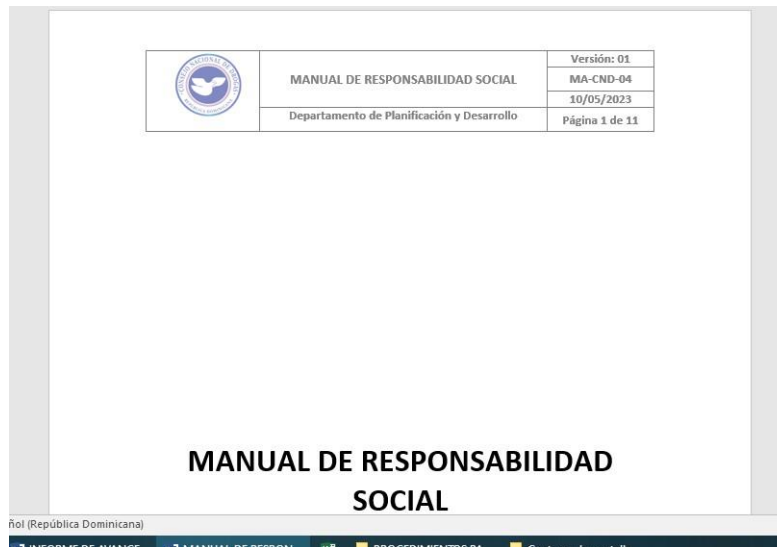
**Criterio (8) Resultados de responsabilidad social:** En este criterio contamos con un (1) área de mejora, comprende a:

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

**Área de mejora identificada:** Creación de política que promueva la participación de los colaboradores en actividades filantrópicas, así como la creación de proyectos.

**Acciones realizadas:** Crear procedimiento de responsabilidad social que promueva la participación de los colaboradores en actividades filantrópicas.

**Implementación sobre lo programado: 40%**



**Criterio (9) Resultados clave de rendimiento:** Con relación a este criterio, el comité no identificó acciones para ser implementado durante el plan de mejora 2023.

### **III. CONCLUSION**

De acciones de mejoras planificadas para ejecutar en el 2023, 7 han sido completadas con su 100%, entonces hay una con un 85%, una con 90%, una con 95% y una que se mantiene con 40% de avance.

---

**Ing. Edwin del Valle**  
Encargado de Planificación y Desarrollo

**Anexo:**  
Matriz de seguimiento

**SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL**

<b>Responsable Plan:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Revisa:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Aprueba:</b>		<b>Fecha:</b>	

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
Realizar Procedimiento de empleado del mes.	Departamento de Recursos Humanos					95%		
Realizar Procedimientos y Manuales de Tecnología de la Información y Comunicación	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación					100%		
Elaborar política en procedimiento de capacitación.	División de Capacitación y Desarrollo					100%		
Crear mesa de trabajo donde aporten los grupos de interés relevantes.	Departamento de Planificación y Desarrollo					100%		
Crear mesa de trabajo donde los colaboradores de las diferentes direcciones y departamentos aporten ideas innovadoras y creativas.	Departamentos Planificación y Desarrollo					100%		

Realizar Concursos Públicos para la movilidad Institucional y Crear procedimiento de Promociones y Ascensos.	Departamento de Recursos Humanos					100%		
Crear política para evaluar programas impartidos y el traspaso de contenido a los compañeros.	División de Capacitación y Desarrollo					100%		
Crear procedimiento de encuesta de satisfacción al ciudadano.	Departamento de Planificación y Desarrollo					85%		
Crear procedimiento y guía de elaboración y actualización de procedimiento interno.	Departamento de Planificación y Desarrollo					90%		
Crear Política en Procedimientos de Tecnología de la Información y Comunicación para estudios de factibilidad para la protección de datos.	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación					100%		
Crear procedimiento de Responsabilidad Social para promover la participación de los colaboradores en actividades filantrópicas.	Departamento de Planificación y Desarrollo		40%					