



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Consejo Nacional de Drogas

**Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora
Institucional con base al Modelo CAF (Common Assessment
Framework)**

Departamento de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, D.N.

Abril, 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 ingles (CAF), proceso este, que nos permite evaluar acciones de mejora concretas para

elevant 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: 90%.

	CONSEJO NACIONAL DE DROGAS DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL DEL CONSEJO NACIONAL DE DROGAS	01/04/2019 Página 1 de 5
I. Objetivo:	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.	
II. Alcance:	Inicio: Remisión de cada área vía correo electrónico a Recursos Humanos del empleado propuesto. Fin: Entrega del Certificado que acredita como Empleado del Mes del CND.	
III. Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado (a) Departamento de Recursos Humanos • Encargado (a) División de Acceso a la Información • Encargado (a) Departamento de Planificación y Desarrollo • Encargado (a) del Departamento de Prevención en el Área Laboral 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Reconocimiento: 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 	

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: 90%.

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

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



- 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.

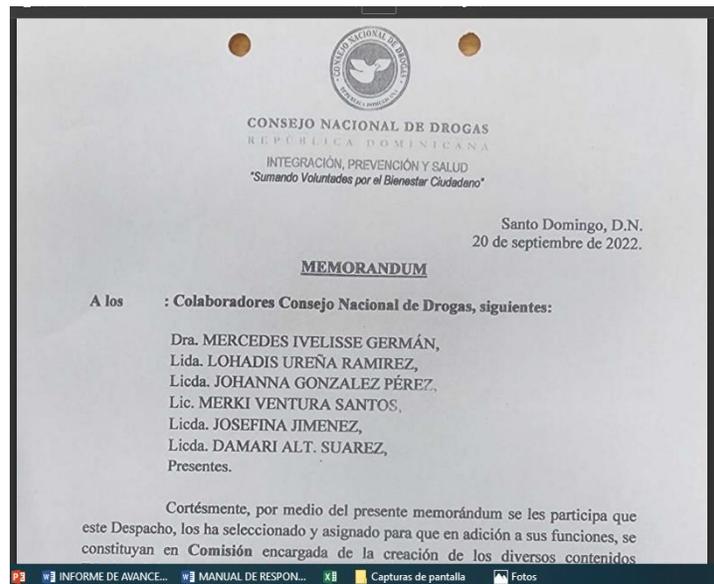
Implementación sobre lo programado: 75%.

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

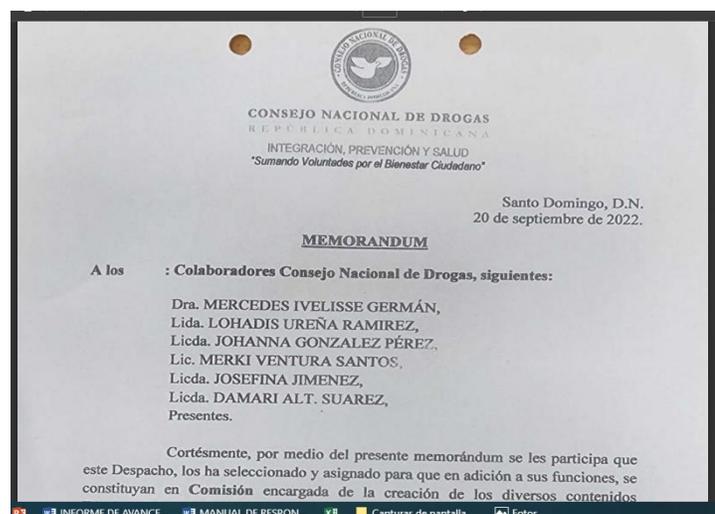
Implementación sobre lo programado: 85%.



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: 85%.



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: 75%.

	CONSEJO NACIONAL DE DROGAS DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	Versión: 02 PR-RRHH-04
	PROCEDIMIENTO RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	01/04/2019 Página 1 de 7
		
I. Objetivo:	Establecer el mecanismo que utilizará el Consejo Nacional de Drogas para realizar el Reclutamiento y Selección de Personal.	
II. Alcance:	Inicio: Contacta al Ministerio de Administración Pública Fin: Elección del personal a ocupar la Vacante	
III. Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado (a) Departamento de Recursos Humanos • Analista de Recursos Humanos • Colaborador (a) 	
	Ascenso: Movimiento de un (a) servidor (a) publico (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: 75%.

	CONSEJO NACIONAL DE DROGAS DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DIVISION DE CAPACITACION Y DESARROLLO	Versión: 02 PR-RRHH-05
	PROCEDIMIENTO ESTABLECIMIENTO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	01/04/2019 Página 1 de 4
		
I. Objetivo:	Establecer el mecanismo que utilizara el Consejo Nacional de Drogas para realizar el establecimiento de Programas de Capacitación.	
II. Alcance:	Inicio: Plan de capacitación. Fin: Entrega de Certificados.	
III. Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado (a) Departamento de Recursos Humanos • Encargado (a) División de Capacitación y Desarrollo • Analista de Capacitación • Colaborador (a) 	
	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: 80%.

	CONSEJO NACIONAL DE DROGAS DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO BUZON DE SUGERENCIAS EXTERNO	09/05/2023
		Página 1 de 3

I. Objetivo:	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.
II. Alcance:	Inicio: Deposito de opiniones por parte el ciudadano y cliente interno de los servicios de este Consejo Nacional de Drogas. Fin: Medición y ejecución de las solicitudes del ciudadano y cliente interno.
III. Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> • Máxima Autoridad Ejecutiva • Encargado (a) División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión • Encargado (a) Departamento de Recursos Humanos • Directores (as) y Encargados (as) Departamentales • Usuarios: Ciudadano, Usuarios del sistema y Oferentes.
	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes internos: 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.

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: 80%

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

I. Objetivo:	Establecer el mecanismo que utilizara la Institución para realizar la recolección de información y efectuar la elaboración de procedimientos internos.
II. Alcance:	Inicio: Necesidad de crear un procedimiento. Fin: Aprobación del procedimiento.
III. Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> Encargado (a) Departamento de Planificación y Desarrollo Analista de Calidad en la Gestión
IV. Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> Proceso: 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> Procedimiento: Conjunto de reglas e instrucciones que determinan la manera de

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: 85%.

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

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

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.

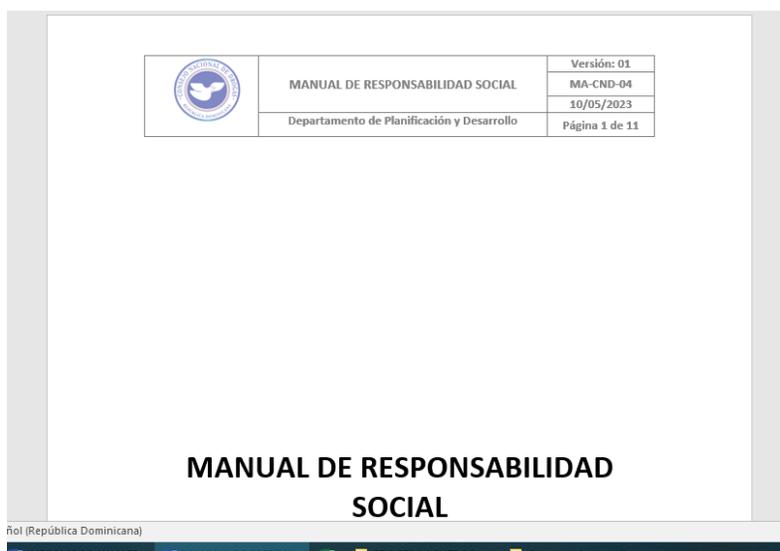
Criterio (8) Resultados de responsabilidad social: En este criterio contamos con un (1) área de mejora, comprende a:

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 ejecutadas entre 85% y 90%, 3 con un 75% y una iniciada con un 40% de avance.

Ver detalles en la matriz a continuación

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

	Responsable Plan:					Fecha:		
	Revisa:					Fecha:		
	Aprueba:					Fecha:		
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					90%		
Realizar Procedimientos y Manuales de Tecnología de la Información y Comunicación	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación					90%		
Elaborar política en procedimiento de capacitación.	Division de Capacitacion y Desarrollo				75%			
Crear mesa de trabajo donde aporten los grupos de interes relevantes.	Departamento de Planificación y Desarrollo				85%			
Crear mesa de trabajo donde los colaboradores de las diferentes direcciones y departamentos aporten ideas innovadoras y creativas.	Departamentos Planificación y Desarrollo				85%			

Realizar Concursos Publicos para la movilidad Institucional y Crear procedimiento de Promociones y Ascensos.	Departamento de Recursos Humanos				75%			
Crear politica para evaluar programas impartidos y el traspaso de contenido a los compañeros.	Division de Capacitacion y Desarrollo				75%			
Crear procedimiento de encuesta de satisfaccion al ciudadano.	Departamento de Planificación y Desarrollo				80%			
Crear procedimiento y guia de elaboracion y actualizacion de procedimiento interno.	Departamento de Planificación y Desarrollo				80%			
Crear Politica en Procedimientos de Tecnologia de la Informacion y Comunicación para estudios de factibilidad para la proteccion de datos.	Departamento de Tecnologia de la Información y Comunicación				80%			
Crear procedimiento de Responsabilidad Social para promover la participacion de los colaboradores en actividades filantropicas.	Departamento de Planificación y Desarrollo		40%					