

PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Consejo Nacional de Drogas

2DO INFORME DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la gestión)

**Preparado por el Comité de Calidad Institucional
Coordinador/Evaluador (es):**

**Jesus Maurel Matos Pérez
Edwin del Valle Santana
Napoleón Núñez Almánzar
Gracia Guerrero
Carmen Elizabeth Camacho
Katherine Martinez
Alexandra Ortiz**

**Santo Domingo, D.N.
30 de junio, 2024**

Contenido

Contenido

I. INTRODUCCION	3
II. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	4
Implementación sobre lo programado: 95%	7
Implementación sobre lo programado: 95%	8

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 Alianzas y Recursos

Criterio (8) La Organización: En este criterio contamos con un (1) área de mejora, comprende a: **Subcriterio 4.4** Gestionar la información y el conocimiento.

Área de mejora identificada: No se evidencia que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

Acciones realizadas: Creación de políticas y procedimiento para la retención del conocimiento adquirido por el colaborador antes de dejar la institución.

Implementación sobre lo programado: 100%.

	CONSEJO NACIONAL DE DROGAS DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	Versión: 02 PR-RRHH-07
	PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN DE PERSONAL	01/04/2019 Página 1 de 3

I. Objetivo:	Establecer el mecanismo que utilizara la Institución para realizar la inducción a los servidores públicos de nuevo ingreso con el propósito de orientar sobre las funciones que van a desempeñar. Esta orientación persigue estimular al empleado para que pueda integrarse sin obstáculos al equipo de trabajo.
II. Alcance:	Inicio: Convocatoria de Personal de nuevo ingreso. Fin: Programa de inducción recibido.
III. Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> ● Encargado (a) Departamento de Recursos Humanos ● Encargado (a) División de Capacitación y Desarrollo ● Supervisor Inmediato ● Analista de Recursos Humanos ● Comité de Normas Básicas de Control Interno ● Comité de Ética Pública ● Colaborador (a)
	Incorporación: Inclusión a la estructura organizativa de una entidad de un empleado con capacidades idóneas y aptas para cumplir la posición. Manual de Inducción: Documento que contiene las pautas y reglas básicas que permiten al empleado orientarse y conocer mejor la institución en términos de estructura organizativa, misión, visión y valores; así como sus deberes y derechos, normas que le permitan comprender de manera general el funcionamiento interno para potenciar la productividad

2.2. Áreas de mejora en los criterios de resultados

Criterio (6) Resultados orientados a los ciudadanos/clientes: En este criterio contamos con cuatro (4) áreas de mejora, comprende a: **Subcriterio 6.1 Mediciones de la percepción y Subcriterio 6.2 Mediciones de Rendimiento.**

Área de mejora identificada: Creación de metodología para encuestar a la ciudadanía sobre la imagen global de la organización y su reputación y no se evidencia mediciones sobre el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.

Acciones realizadas: Crear metodología para encuestar al ciudadano/cliente sobre la imagen global de la Organización y su reputación, para esto, se iniciaron los procesos para estructurar la carta compromiso del Consejo Nacional de Drogas.


Implementación sobre lo programado 50%




Área de mejora identificada: No se evidencia medición de sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).

Acciones realizadas: Se mejoró el procedimiento de acceso a la información con el fin de la medición del tiempo de respuesta de las sugerencias y quejas recibidas, además, se creó un nuevo procedimiento denominado “Buzón de sugerencia” para la gestión de las mismas.

Implementación sobre lo programado 100%

 CONSEJO NACIONAL DE DROGAS DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PROCEDIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS		Versión: 02 PR-RRHH-01 01/04/2013 Página 1 de 3
I. Objetivo:	Establecer los lineamientos que regulan el seguimiento y cumplimiento de las sugerencias depositadas en los buzones de sugerencias y denuncias para garantizar el rendimiento y la calidad de las actividades de esta Institución.	
II. Alcance:	Inicio: Deposito de opiniones por parte de los colaboradores (as) sobre quejas, denuncias o recomendaciones. Fin: Recomendaciones y/o soluciones a las sugerencias encontradas y presentadas ante la Comisión de Ética Pública.	
III. Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> • Máxima Autoridad Ejecutiva • Encargado (a) Departamento de Recursos Humanos • Comisión de Ética Pública 	
	Buzón de Sugerencias: Estrategia adoptada para que los colaboradores (as) depositen sus peticiones, recomendaciones, quejas o proposición de ideas con el fin de ayudarnos a mejorar nuestros servicios, transparencia institucional y alcanzar los objetivos propuestos.	

	CONSEJO NACIONAL DE DROGAS OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Versión: 01 PR-AIP-01
	PROCEDIMIENTO ACCESO A LA INFORMACIÓN	01/02/2023 Página 1 de 5



I. Objetivo:	Definir los lineamientos y directrices que permitan asegurar el cumplimiento del suministro de información pública relacionada a las actividades del CND, para que se realice de manera eficiente y con apego a las normativas vigentes de Libre Acceso a la Información Pública.
II. Alcance:	Inicio: Solicitud de información presentadas por el Ciudadano. Fin: Entrega de información al Ciudadano.
III. Responsable:	<ul style="list-style-type: none"> División de Acceso a la Información Departamento de Planificación y Desarrollo Áreas del Consejo Nacional de Drogas
	DAI: División de Acceso a la Información. Medios Impresos: Libros, compendios, trípticos, archivos públicos, formatos electrónicos, Portal de Transparencia Institucional, entre otros. CND: Consejo Nacional de Drogas. Portal de Transparencia del CND: Portal donde de manera proactiva la institución se

Criterio (8) Resultados de responsabilidad social: En este criterio contamos con un (1) área de mejora, comprende a: **Subcriterio 8.1** Mediciones de percepción.

Área de mejora identificada: 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.

Acciones realizadas: Creación de sistema de monitoreo y seguimiento

Implementación sobre lo programado: 95%.




Criterio (9) Resultados clave de rendimiento: En este criterio contamos con un (1) área de mejora, comprende a: **Subcriterio 9.2** Resultados internos: nivel de eficiencia.

Área de mejora identificada: No se evidencia medición de mejoras e innovaciones de procesos.

Acciones realizadas: Fortalecer los procesos creando una metodología /políticas/ procedimiento para la medición de mejoras e innovaciones de procesos.

Implementación sobre lo programado: 95%.

	CONSEJO NACIONAL DE DROGAS DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Versión: 02 PR-PYD-01
	PROCEDIMIENTO CAMBIOS Y MEJORAS	05/04/2021 Página 1 de 2
	I. Objetivo: Establecer mecanismos para que los colaboradores del Consejo Nacional de Drogas realicen propuestas de cambios y mejoras en los procesos bajo su responsabilidad.	
	II. Alcance: Inicio: Con la Identificación de propuesta de cambios y mejoras. Fin: Con la implementación de acciones correctivas para cambios y mejoras.	
III. Responsables: <ul style="list-style-type: none"> • Encargado (a) de Planificación y Desarrollo • Colaboradores de las diferentes áreas de la institución 		
Acciones correctivas: Es el conjunto de acciones desarrolladas para seguir la pista de una no conformidad hasta descubrir su causa; generar soluciones para evitar repeticiones, implementar los cambios que sean necesarios y asegurar que esos cambios sean permanentes. Una acción correctiva no soluciona una incidencia, sino que intenta evitar que vuelva a ocurrir.		

III. CONCLUSION

De las acciones de mejoras planificadas para ser ejecutadas en el 2023-2024, 2 han sido completadas al 100%, dos con 95% y una con 50%, garantizando esto, nuestro compromiso con la aplicación de políticas y mejoras institucionales.



Jesús M. Matos Pérez

Coordinador del Comité de Calidad

Anexo:

Matriz de seguimiento

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan: Jesus M. Pérez **Fecha:** 30/6/2024
Revisa: Edwin M. Del Valle **Fecha:** _____
Aprueba: _____ **Fecha:** _____

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
Coordinar con recursos humanos para la creación de un procedimiento de inducción al colaborador entrante por parte del colaborador saliente	Departamento de Recursos Humanos						Modificación al procedimiento de Inducción al Personal	
Coordinar con el Departamento de Comunicación para la creación de la metodología para encuestar a la ciudadanía sobre la imagen global de la organización y su reputación	Departamento de Comunicación						Encuesta sobre la imagen global de la organización y Carta Compromiso al Ciudadano establecida	
Coordinar con el Departamento de Comunicación para la creación de la metodología para encuestar a la ciudadanía sobre la confianza hacia la organización y sus productos/servicios	Departamento de Comunicación						Encuesta sobre la imagen global de la organización y Carta Compromiso al Ciudadano establecida	

<p>Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo, así como la Oficina de Acceso a la Información para la creación del procedimiento</p>	<p>Departamento de Planificación y Desarrollo</p>					<p>Procedimientos de la OAI y Buzon de sugerencias creados</p>	
<p>Coordinar con el Departamento de Tecnología de la Información, así como Planificación y Desarrolla para el desarrollo del sistema</p>	<p>Departamento de Tecnología de la Información</p>					<p>Sistema de Monitoreo, evaluación y Control SIMEC creado</p>	
<p>Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo para la creación de la metodología/política/procedimiento para la medición de mejoras e innovaciones de procesos</p>	<p>Departamento de Planificación y Desarrollo</p>					<p>Creación del Procedimiento de cambios y mejoras</p>	