



**GUIA CAF 2013  
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos(INDRHI)**

**FECHA**

**Enero 2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
  6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
  7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>En el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos(INDRHI), formulamos y desarrollamos la misión y visión de la Institución implicando consultores Jurídicos, Personal de otras Gerencias durante la reformulación del anteproyecto de Ley Agua (2003-2007).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan Estratégico Institucional.  b) Plan Operativo Anual.  c)Portal web de la Institución:  <a href="http://indrhi.gob.do/sobre-nosotros/mision-y-vision/">http://indrhi.gob.do/sobre-nosotros/mision-y-vision/</a>.  d) Libro “Una Gestión Hídrica”(fotos) etc.</p> <p>Nuestros valores están alineados con la misión y visión de nuestra institución:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Innovación.</li> <li>2. Transparencia,</li> <li>3. Equidad.</li> <li>4. Colaboración.</li> <li>5. Vocación de Servicio,</li> <li>6. Calidad.</li> <li>7. Trabajo en Equipo.</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan Estratégico Institucional.  b) Plan Operativo Anual.</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>c)Portal web de la Institución: <a href="http://lindrhi.gob.do/sobre-nosotros/mision-y-vision">http://lindrhi.gob.do/sobre-nosotros/mision-y-vision</a>.</p> <p>Hemos socializado con los ciudadanos y empleados la misión, visión y valores a través de diferentes medios:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Mural. b) Portal Web. c) Manual de Inducción. d) Rendición de cuentas. e) Plan Estratégico. d) Plan Operativo.</p> <p>Durante la elaboración del Plan Estratégico (2018-2022), revisamos nuestra: misión, visión y valores los mismos no han sufrido modificación desde el año 2004.</p> <p>El presidente designó una comisión interinstitucional donde formamos parte para la reformulación del anteproyecto de Ley del Agua.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Convocatorias. b) Fotos. c) Minutas y apuntes.</p> <p>Se realizaron Charlas sobre el Régimen Ético Disciplinario que rige la institución y la ley 41-08 de Función Pública en acompañamiento de los Analista de la Dirección de Relaciones Laborales y Sociales del Ministerio de Administración Pública MAP y la Comisión de Ética de nuestra Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicaciones. b) Registro de Participantes.</p>	
---	---	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>c) Minutas. d) Fotos de Charla.</p> <p>Contamos con un Código de Ética, un comité de Ética, buzón de denuncias o sugerencias, con objetivo de: prevenir el comportamiento no ético ante cualquier eventualidad; emitimos circulares periódicamente para instruir al personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Código de Ética. “Rechazamos los Conflictos de Interés. b) Conformación(integrantes) del Código de Ética. c) Buzón de sugerencias. d) Circulares.</p> <p>Reforzamos la confianza de los líderes recomendado normas para un buen liderazgo por medio de capacitaciones: Manejo de Estrés Laboral, Inteligencia Emocional etc., remitimos circulares dando instrucciones a los Encargados sobre el manejo adecuado de las normas de liderazgo y comportamiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Registros de participantes. b) Convocatorias. c) Fotografías. d) Circulares.</p>	
---	---	--

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

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

<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Con el objetivo de fortalecer la gestión institucional.</p> <p>Contamos con;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estructura Organizativa aprobada por el Consejo Administrativo.</li> <li>-Manual de Organización y Funciones del INDRHI, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en septiembre del 2018, lo que pone en evidencia que ya contamos con un Manual de Organización y Funciones actualizado a la estructura organizativa actual del INDRHI.</li> <li>-Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en marzo del 2019.</li> <li>-Manual de Procedimientos (ejecutado)</li> <li>-Mapa de Proceso (ejecutado).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resolución Aprobatoria Estructura Organizativa.</li> <li>b) Resolución Aprobatoria Manual de Organización y Funciones.</li> <li>c) Resolución Aprobatoria Manual de Cargos.</li> <li>d) Comunicaciones enviadas al Ministro de Administración Pública para la aprobación.</li> <li>e) Correos electrónicos enviados a nuestros Analistas asignados.</li> </ul> <p>Identificamos prioridades por lo que realizamos cambios a nuestra estructura organizativa con la ayuda del Ministerio de Administración Pública, en la misma se incorporaron: la Dirección de Planificación</p>	
---	---	--

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>para el Desarrollo Institucional y otras modificaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Correos electrónicos enviados al Analista asignado.</p> <p>b) Resolución de aprobación de estructura.</p> <p>Contamos con indicadores de objetivos cuando medimos el impacto de un proyecto a ejecutar ejemplo: cantidad de personas beneficiadas, kilómetros de canales de Riego rehabilitados y/o construidos, áreas de riego incorporadas, cantidad de contratos elaborados etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Memoria de Rendición de Cuentas.</p> <p>b) Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Contamos con varios sistemas de gestión de la información que nos ayuda a realizar las gestiones de control interno. Estamos en proceso de implementación de la aplicación de Sistema SAP (Sistema de Administración Pública).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Sistemas Financiero SIGEF (Sistema de Gestión Financiera).</p> <p>b) Sistemas de Controles Operacionales.</p> <p>c) NOBACI (Normas Básicas de Control Interno).</p> <p>d) Sistemas de la Contraloría.</p> <p>e) Sistemas de Recursos Humanos.</p> <p>f) Sistemas Meteorológicos.</p> <p>g) Sistemas de Redes Hidrológicas.</p> <p>h) Informes sobre monitoreo de Cantidad de Lluvias.</p> <p>i) Boletines Hidrológicos.</p>	<p>No contamos con Sistema SAP (Sistema de Administración Pública.)</p>
--	--	---



<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>j) Sistema de Portal Transaccional (Compras y Contrataciones).  Estamos en procesos de aplicar los principios de GCT (Gestión de Calidad total) y metodología CAF.  <b>Evidencias:</b>  a) Criterios de Matriz Autodiagnóstico CAF.  Estamos formulados y alineados a las estrategias y los objetivos de forma electrónica.  <b>Evidencias:</b>  a) Portal de Transparencia.  b) Pagina Web: <a href="http://www.indrhi.gob.do">www.indrhi.gob.do</a>.  c) Reconocimiento OPTIC (fotografía y certificación NORTIC).  Contamos con los equipos y herramientas necesarias para desarrollar el trabajo de las áreas administrativas como las técnicas: equipo Red Telemétrica, equipos Sísmicos, instrumentos Hidrográficos, equipos Hidrológicos, Vehículos de transportes Livianos y equipos Pesados, oficinas, computadoras, Software, equipos de medición Hidrométrica y de Calidad de Agua, equipos de Bombeos, equipos de perforaciones de Pozos Tubulares, Sistemas de información Hidroagrícola etc.  En enero de 2019 se iniciaron las acciones para suplir de uniformes a los empleados de la Institución, en esta primera etapa se comenzó con el personal femenino del INDRHI.  <b>Evidencias:</b>  a) Fotografías de equipo de trabajo.  b) Imágenes y mapas.</p>	<p>No contamos con modelos de gestión de calidad</p> <p>No contamos con la conformación del Comité Técnico.</p>
---	---	---

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>c) comunicación con suplidores de uniformes. d) cotización. Cada Encargado se reúne con su personal de acuerdo a las necesidades (de 1 a 2 veces por semana). El Director Ejecutivo se reúne con los Directores de áreas cada dos (2) semanas. Se realizan reuniones extraordinarias cuando las situaciones lo ameritan. <b>Evidencias:</b> a) Comunicaciones de convocatorias. b) Registros de asistencias. c) política de reuniones. Nuestro Director Ejecutivo nos retroalimenta periódicamente sobre los avances e innovaciones por medio de reuniones y circulares; promoviendo la innovación en los empleados como es el caso de la creación de la Sala del Agua de nuestra Institución (proyecto sugerido por un (1) empleado), Así como mejora de transporte a los empleados, pago de las deudas (Plan de Retiro.) <b>Evidencias:</b> a) Propuesta de creación. b) Comunicaciones. c) Registros. d) Fotos. Comunicamos las iniciativas de cambios, su justificación y efectos a través de: la página web de la Institución y por nuestras redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter), comunicamos las iniciativas a todos los grupos de interés y a los empleados (eventos, inauguraciones, efemérides,</p>	
--	--	--

	<p>talleres, operativos de: Fumigación, Reforestación, Médicos etc.). A través de nuestro mural comunicamos informaciones de interés que sean visibles para el personal de la Institución y que estos estén enterados, posterior a esto enviamos comunicaciones y circulares de información de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Circulares.</li> <li>b) Página Web.</li> <li>c) Redes Sociales.</li> <li>d) Mural Informativo.</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</li>   <li>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</li> </ol>	<p>Nuestro personal predica con el ejemplo en consonancia con los objetivos y valores establecidos por nuestra institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Políticas Institucionales.</li> <li>b) Valores Institucionales.</li> <li>c) Código Ética.</li> </ul> <p>Promovemos la cultura de confianza mutua con la celebración de los cumpleaños de nuestros empleados, fiestas navideñas, fiestas de aniversario, Jornadas a favor de causas específicas como es el caso de la lucha contra el Cáncer, La no Violencia Contra la Mujer, Jornadas de Reforestación, Jornadas de Saneamiento (lucha contra el Zika y Chicungunya), entrega de juguetes para los hijos de los empleados, encendido del árbol Navideño, Aguinaldos etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>a) Fotografías. b) Comunicaciones.</p> <p>Realizamos reuniones con nuestro Director Ejecutivo y se emiten comunicaciones para informarle a todo el personal de la Institución temas de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Comunicaciones de interés. b) Fotografías. c) Políticas de reuniones. d) Minutas</p> <p>Nosotros apoyamos a los empleados en el desarrollo de las tareas atendiendo a sus necesidades básicas para el buen desempeño de sus funciones a través de talleres, charlas y cursos virtuales ofrecidos por algunas Instituciones del Estado etc.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Fotos. b Registros de Participantes. c) Certificados de Participación. d)Cursos Virtuales. e) Comunicaciones. f) Pagos de Viáticos.</p> <p>El INDRHI proporciona retroalimentación a sus empleados a través de la medición del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Comunicación. b) <b>Plantilla Evaluación por desempeño.</b> c) minutas de participantes.</p> <p>El proporciona retroalimentación a sus empleados a través de la medición del desempeño. Evidencias: Plantilla</p>	
--	--	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>evaluación de desempeño por Guía CAF 2013 Página 12 de 71 Documento Externo SGC-MAP resultado Nivel Central y Acueducto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicaciones. b) Memoria Anual del INDRHI.</p> <p>Comunicamos a los empleados de nuestra Institución la importancia de que participen de las diferentes capacitaciones que ofrecemos, con el objetivo de promover la cultura de aprendizaje.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Registros de participantes. b) Comunicaciones. c) Convocatorias. d) Fotos. e) Certificado de participación. f) Diplomados. g) Pago de maestría. h) Cursos.</p> <p>Los encargados responsables de área, aceptamos y escuchamos las propuestas sugeridas por los empleados de la Institución, tal es el caso de la creación de la Sala del Agua del INDRHI, proyecto sugerido por uno (1) de nuestros empleados en el año 2007.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Propuesta de creación. b) Comunicación. c) Fotos. d) Buzón de Sugerencias.</p> <p>Reconocemos y premiamos los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>No contamos con la logística para reconocer y premiar los esfuerzos, tanto individual. como de los equipos de trabajos.</p>
--	---	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Respetamos y respondemos a las necesidades personales de nuestros empleados otorgando permisos estudiantiles, licencias Médicas etc.; cuando son requeridos.</p> <p>Hemos realizado ayudas eventuales a nuestros empleados en casos específicos (fallecimientos, enfermedades, medicamentos etc.)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicación Horario de Clases.  b) Formularios de permisos.  c) Comunicación de solicitud.</p>	
---	--	--

**SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Desarrollamos en conjunto los análisis de necesidades de los grupos de interés, los datos y conclusiones obtenidas son compartidas por la Institución a los empleados.</p> <p>Con el objetivo de comprometer los servicios básicos de la Institución en un tiempo determinado, hemos asumido el compromiso de retomar la elaboración de la Carta. Actualmente hemos elaborado la diagramación de la Carta Compromiso al Ciudadano y los apartados I, II, III y IV que comprende la guía, lo que significa que ya contamos con un avance de 70% de elaboración.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>a) Evaluación SISMAP (Sistema de Monitoreo de Administración Pública).  b) NOBACI (Normas Básicas de Control Internas.)  c) Comunicaciones.  d) Reuniones.  e) Minutas.  f) Correo Electrónico</p> <p>Ayudamos a las autoridades compartiéndoles las informaciones necesarias con el objetivo de satisfacer las necesidades solicitadas, planteando propuestas estratégicas de acciones y medidas en el sector Recursos Hídricos. colaboramos con el congreso Nacional cuando es requerido para participar en las reuniones de comisiones y sub-comisiones de ambas cámaras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan Estratégico Institucional.  b) Formulación de Plan Hidrológico Nacional.  c) Ante proyecto Ley de Agua.  d) Propuesta programa construcción de Presas.  e) Perfiles Básicos de Proyectos Nuevos para el presupuesto.</p>	
<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Como Institución asumimos el compromiso de incorporar las políticas que son emitidas en el Sector Público, garantizando que cada política este sustentada en el marco legal establecido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan Estratégico Institucional.  b) Políticas de Procedimientos.  c) Marco Legal del INDRHI/ página web).</p>	

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>d) NOBACI (Normas Básicas de Control Interno.)</p> <p>f) SISMAP (Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública).</p> <p>g) NORTIC(Normas de Tecnología de la Información y Comunicación).</p> <p>Nuestros objetivos y metas están alineados con el cumplimiento de las políticas públicas emitidas por el sector. Se mantiene actualizado permanente una matriz de los proyectos ejecutados asignados por la presidencia con el objetivo de cumplir los objetivos y metas establecido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan Estratégico Institucional.</p> <p>b) Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>c) Rendición de Memoria Anual INDRHI.</p> <p>d) Matriz de avance en Ejecución de Proyectos.</p> <p>En la institución involucramos a los políticos y otros grupos de interés:</p> <p>a) Reuniones con el MAP.</p> <p>b) Reuniones con Juntas de Regantes.</p> <p>c) Reunión con Asociación de Productores.</p> <p>d) Comunicaciones.</p> <p>e) Convocatorias.</p> <p>f) Listados de participantes.</p> <p>g) Fotos.</p> <p>Mantenemos relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Reuniones con: el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el Ministerio de Hacienda.</p> <p>b) Convocatorias.</p> <p>c) Registro de participantes.</p>	
---	---	--



<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>d) Ley General de Agua. Desarrollamos y mantenemos alianzas de trabajo en red con grupo de interés:</p> <p>a) Reuniones: con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. b) Reuniones con Juntas de Regantes.</p> <p>Participamos en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones, representativas y grupos de presión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Reuniones con Juntas de Regantes. b) Reuniones con el ANPA (Asociación Nacional de Profesionales Agrícolas). c) Reuniones con Asociaciones de Productores Agrícolas. d) Reuniones con Agrupaciones de Desarrollo Provinciales.</p> <p>Promovemos a nivel nacional charlas Educativas y Talleres a los diferentes Centros Educativos a través de la Sala del Agua con el objetivo de brindar conocimientos sobre la importancia de los Recursos Hidráulicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Convocatorias. b) Fotos. c) Listados de participantes. d) Fotos. e) Recorte de prensas escrita. f) Invitación a programas de televisión.</p> <p>Contamos con videos ilustrativos que resaltan los trabajos que realizamos y los servicios que ofrecemos, dichos videos son expuestos a los visitantes en la Sala de Espera.</p>	<p>No contamos con minutas estandarizadas ni registros de evidencia de los convocados. No se evidencian acuerdos ONGs y/o Industrias.</p>
--	--	---

	<b>Evidencias:</b> a) Video “Proyecto Monte Grande”. b) Video Agricultores “Canales de Riego”. c) Video Operativo de Limpiezas de Canales. d) Videos de obras y Proyectos a nivel Nacional en ejecución. e) Otros videos.	
--	--	--

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

### **SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.  2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.  3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Identificamos a todos los grupos de interés relevantes y comunicamos los resultados de la Institución. <b>Evidencias:</b> a) Plan Estratégico Institucional. b) POA (Plan Operativo Anual). b) Marco Legal Institucional. Recopilamos, analizamos y revisamos de forma sistemática las informaciones sobre los grupos de interés. <b>Evidencias:</b> a) Informes de Servicios Sociales. b) Informes de Proyectos en ejecución. c) Emisión de Boletines Meteorológicos. d) Reunión MEPYD. e) Comunicaciones. Cada año realizamos revisiones de nuestro Plan Estratégico y por consiguiente se elaboran los Planes Operativos Anuales (POA) este varía con el cumplimiento de las	

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>metas establecidas. Con el transcurso del año realizamos ajustes en la planificación a fin de adaptarlo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) POA (Plan Operativo Anual). b) Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evaluamos el plan operativo anual de la Institución de forma semestral (enero-junio, julio-diciembre) con el objetivo de recopilar de forma sistemática las informaciones relevantes de los avances de cada área.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1) POA (Plan Operativo Anual). 2) Comunicaciones. 3) Documentaciones. 4) Informes. 5) Correos.</p> <p>En septiembre de 2018 desarrollamos la Metodología Valoración de Riesgo (VAR) en acompañamiento de Analista asignado por la Controlaría General de la República Dominicana, en dicha metodología tomamos en consideración los siguientes elementos:</p> <p>a) Las actividades de identificación de riesgos, b) La valoración de los riesgos y c) Medidas de control (Plan de Mitigación).</p> <p>En estos momentos estamos (julio 2019) estamos en la socialización del Análisis FODA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan Hidrológico Nacional año 2009. b) Metodología VAR aprobada por la MAE. c) Borrador Análisis FODA.</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>Traducimos la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) de manera cotidiana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan Estratégico Institucional.  b) Presupuesto asignado.  b) Memorias INDRHI.</p> <p>Nosotros involucramos a los grupos de intereses en función de los distintos proyectos a ejecutar, su naturaleza y las diferentes etapas de este; También tomamos en consideración la demanda y los involucrados para el desarrollo de la estrategia de planificación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Reuniones con Juntas de Regantes.  b) Reuniones con Asociación de Productores Agrícolas.  c) Reunión con beneficiarios del proyecto.  d) Ley No. 5852 de 1962.</p> <p>Evaluamos las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados de manera regular, tomando en consideración los servicios que ofrecemos a los usuarios(outputs), ejemplo: “entrega de Servicio de Agua” sabemos cómo Institución que entregamos el volumen de agua que suplirá la demanda de los usuarios, sabemos que ofrecemos el servicio para satisfacer las necesidades; pero desconocemos los efectos de este servicio(outcomes). En pocas palabras</p>	<p>No contamos con evidencias de impactos de efectos (outcomes).</p>

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>desconocemos el efecto que se refleja en el impacto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Elaboración de Proyectos.  b) Boletines de volúmenes de agua entregado.  c) Actas de recepción de obras.</p> <p>Nosotros contamos con los recursos asignados en el presupuesto nacional, para desarrollar y actualizar las estrategias en la Institución, elaborando una proyección en el Plan Plurianual de Inversión del Sector Público que coordina el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo(MEPyD).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Partidas asignadas en el presupuesto Nacional (asignación presupuestaria).  b) Informe mensual de ejecución presupuestaria.  c) Matriz del Plan Plurianual.</p> <p>Equilibramos las tareas y los recursos, las presiones de trabajo a largo y corto plazo, en el Plan Hidrológico Nacional, éste contempla las demandas de agua de cada sector de usuarios actuales y proyectadas a futuro. Se han contabilizado las disponibilidades y las presiones del recurso agua por cada cuenca hidrográfica nivel Nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan Hidrológico Nacional.  b) Análisis FODA.</p> <p>Nosotros desarrollamos una política de responsabilidad social la cual está integrada en la estrategia y planificación de la</p>	
--	---	--

	<p>Institución; Participamos en Jornadas a favor de causas específicas como es el caso de la lucha contra el Cáncer, La no Violencia Contra la Mujer, jornadas de Reforestación, jornadas de Saneamiento (lucha contra el Zika y Chicungunya), jornadas de Limpiezas de las costas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Comunicaciones.</li><li>b) Listado de participantes.</li><li>c) Fotos.</li><li>d) Firma de Acuerdo con CTCRD (Centro Tecnológicos de Capacitación).</li></ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Implementamos la estrategia de planificación mediante la definición de prioridades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) POA (Plan Operativo Anual).  b) PACC (Plan Anual de Compras y Contrataciones).  c) Plan Estratégico Institucional.  d) Comunicaciones.  e) Estructura Organizativa aprobada.</p> <p>Traducimos los objetivos estratégicos y operativos de las diferentes áreas solicitándoles las metas y tareas a cumplir.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) POA (Plan Operativo Anual).  b) Comunicaciones.</p> <p>Desarrollamos los planes y programas con los objetivos y resultados de cada unidad solicitándoles sus metas y tareas pautadas. Contamos con Indicadores relacionados al resultado esperado, dichos resultados estipulados en el desarrollado de los diversos proyectos a realizar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) POA (Plan Operativo Anual).  b) Plan Estratégico Institucional.  b) Comunicaciones.</p> <p>Comunicamos de forma eficaz los objetivos, planes y tareas con el propósito de mantener informada a todas las áreas de la Institución sobre sus responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos.</p>	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicaciones.  b) Listados de participantes.  c) Resoluciones del Consejo.</p> <p>Desarrollamos la aplicación de métodos de monitoreo y supervisión a los proyectos en ejecución, realizando mediciones de los avances y evaluando los resultados obtenidos de forma periódica. En cuanto a las áreas de la Institución (Direcciones, Departamentos, Divisiones, Secciones y Unidades), monitoreamos sus objetivos solicitándoles sus metas y resultados semestralmente (cada seis meses).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Etapas del Proyecto.  b) Cronograma de actividades.  c) POA (Plan Operativo Anual).  d) Comunicaciones.</p> <p>Con regularidad el INDRHI realiza Evaluaciones de desempeño a los servidores de la Institución, con el fin de determinar la competencia profesional y su desempeño de los servidores públicos, para propiciar mejoras en su desarrollo profesional mediante el plan de capacitación, con el fin de lograr la eficacia y eficiencia en las funciones asignadas.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>a) Plan de Capacitación 2020.  b) Procedimiento de Evaluación del Desempeño del Personal.</p>	
---	--	--



<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Llevamos a cabo procesos de consultas con los empleados de las distintas áreas de la Institución sobre el diseño organizacional y se identifican las necesidades de mejoras y métodos de planificación para la reorganización del trabajo, para mejorar la eficacia en la ejecución de los proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Socialización de la Estructura Organizativa aprobada.</p> <p>b) Formulación y análisis de proyectos.</p> <p>c) Reuniones.</p>	
---	--	--

#### SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Mantenemos contactos y discusiones técnicas con distintas organizaciones internacionales en materia de recursos Hídricos intercambiando experiencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Firmas de Convenios.</p> <p>b) Minutas.</p> <p>c) Participación de nuestros ejecutivos en conferencias, foros, seminarios Nacionales e Internaciones.</p>	<p>No desarrollamos cultura para la innovación a través de la formación benchlearning como un mecanismo activo para mantener actualizada nuestra Planificación Estratégica en materia de modernization e innovación.</p>
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>		<p>No contamos con sistemas de monitoreo de indicadores.</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>En el caso de las Organizaciones de Usuarios de Riego, promovemos el debate sobre la innovación y modernización de la producción agrícola bajo riego.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No contamos con políticas sobre innovación y la modernización planificada.</p>

	<p>a) informes anuales emitidos por los Centros de Gestión de Agro negocios.</p> <p>b) Reuniones.</p> <p>c) Fotos.</p>	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se evidencian el aseguramiento de la implantación de un sistema de cambio (Círculo de Deming).
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se evidencia el aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No contamos con las evidencias para establecer equilibrios.
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	<p>promovemos el uso de herramientas de administración electrónica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Página Web.</p> <p>b) Redes Sociales (twitter, Instagram, Facebook, WhatsApp).</p> <p>c) Aplicación de Servicios INDRHI.</p> <p>d) OAI (Oficina de Libre Acceso a la Información Pública).</p> <p>e) Gobierno Electrónico.</p>	

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar lo que hace la organización para:

**SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de la Dirección de Recursos Humanos a través de: Detección de necesidades de Capacitación, Programación de acciones Formativas Anual e impartición de talleres atendiendo a las necesidades de nuestros empleados: Liderazgo, Servicio al Cliente, Paquetes Office, Redacción etc.; también contamos con las atenciones del INFOTEP(Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional) quien nos proporciona de forma presencial y virtual una gran variedad de cursos atendiendo a nuestras necesidades como Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comunicaciones.</li> <li>b) Listado de Participantes.</li> <li>c) Certificados de participación.</li> <li>d) Cursos Virtuales.</li> <li>e) Fotos.</li> </ul> <p>Desarrollamos e implementamos políticas de gestión de recursos humanos, basadas en la estrategia y planificación de Institución. Actualmente contamos con el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en marzo del 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>a) Políticas de procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>b) Políticas de horario, permisos de maternidad, Inserción laboral de personas con discapacidad, atendiendo a la Ley No. 41-08 de Función Pública.</p> <p>c) Formularios de Permisos.</p> <p>d) Manual de Inducción.</p> <p>e) Manual de Cargos.</p> <p>f) Resolución Aprobatoria Manual de Cargos.</p> <p>Aseguramos que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión institucional, contamos con el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en marzo del 2019 a realizar.</p> <p>Establecemos como política de la Dirección de Recursos Humanos que los requisitos de educación y experiencias para reclutar candidatos de los diferentes puestos, estarán contenidos en el Manual de Descripción de Cargos del INDRHI, donde están descritas las asignaciones y funciones de gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Políticas de Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>b) Manual de Procedimientos.</p> <p>c) Manual de Cargos.</p> <p>e) Resolución Aprobatoria.</p> <p>Establecemos como política de la Dirección de Recursos Humanos apoyar la cultura del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicación.</p>	
---	---	--

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>b) Plantilla evaluación por desempeño. c) registro de participante.</p> <p>Actualmente contamos con el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en marzo del 2019.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Manual de Cargos. b) Resolución Aprobatoria Manual de Cargos.</p> <p>El INDRHI ha prestado atención a las necesidades de los recursos humanos, para su desarrollo y funcionamiento mediante infraestructuras de forma On-Line.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Correo electrónico <a href="mailto:info@indrhi.gob.do">info@indrhi.gob.do</a> b) Pagina web <a href="#">Contacto – INDRHI</a> c) Redes sociales @INDRHHIRD d) Acceso a la información. e) formulario digital.</p> <p>Con el objetivo de implementar Políticas que contribuyan con el fortalecimiento Institucional, desde la Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional en acompañamiento de las Direcciones que conforman la estructura organizativa, se elaboró un Manual de Políticas de Procedimientos Transversales y Misionales INDRHI que contemplan todas las políticas de procedimientos desarrolladas en la Institución. Las Políticas de Procedimientos Transversales: responden a un marco legal</p>	
---	--	--

	<p>establecido y las Políticas de Procedimientos Misionales responden a la naturaleza. Dicho manual fue aprobado por la MAE en diciembre de 2018.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Manual de Políticas de Procedimientos Transversales y Misionales INDRHI, aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).</p> <p>b) Socialización.</p> <p>c) Minutas.</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Identificamos las capacidades individuales y organizativas, las individuales mediante análisis de curriculum vitae, y las organizativas mediante la participación facilitados por la Institución enfocadas en mejorar su desempeño; Anualmente realizamos la detección de necesidades de capacitación de los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Expediente del personal.</p> <p>b) Listado de participantes.</p> <p>c) Certificaciones.</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Debatimos, establecemos y comunicamos estrategias para desarrollar capacidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) documento de detección de necesidades</p>	<p>No existen políticas de sociabilización del programa de Capacitación.</p>

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Nuestro Plan de Capacitación y Desarrollo de Personal está alineado con fortalecer el desempeño de nuestros empleados. <b>Evidencias:</b> a) Listo de participantes. b) Talleres. c) Comunicaciones.</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Desarrollamos en nuestros empleados las habilidades gerenciales y de liderazgo realizando charlas de Liderazgo, Manejo de Conflictos, Relaciones Humanas, adamas elaboramos anualmente un plan de capacitación arrojado como resultado de la detección de necesidades realizadas previamente. <b>Evidencias:</b> a) Comunicaciones. b) Plan de Capacitación. c) Listado de participantes. d) Fotos.</p>	<p>No contamos con instrumentos de medición para evaluar el impacto de estas capacitaciones.</p>
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Brindamos las herramientas necesarias para facilitar el desarrollo de los empleados por medio del acompañamiento y guía por parte de los empleados con mayores conocimientos en el área. <b>Evidencias:</b> a) Manual de Inducción del INDRHI.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Promovemos la movilidad interna y externa de los empleados. <b>Evidencias:</b> a) Cambio de designación de personal de una posición baja a una posición alta. b) Comunicaciones.</p>	

	c) Oficios.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación impartiendo cursos de que contribuyan con el desarrollo profesional y con el fortalecimiento de la Institución, facilitándoles a nuestros empleados cursos virtuales afines con sus tareas, suministrados por entidades gubernamentales. <b>Evidencias:</b> a) Comunicación. b) Listados de participante. c) Cursos Virtuales. d) Certificados de participación. e) Fotos.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Planificamos y formamos el desarrollo de las técnicas de comunicación realizando charlas de Seguridad y Salud Ocupacional, Riesgos Laborales, Relacionales Humanas etc. <b>Evidencias:</b> a) Comunicaciones. b) Listados de Participantes. c) Fotos.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No existen herramientas para medir el retorno de la inversión en las acciones formativas. No existen evidencias de traspaso de contenidos.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No contamos con políticas de necesidad de promoción de carreras para las mujeres. No contamos con Unidad de Equidad de Género.

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

--	--	--



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>Promovemos la cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo realizado charlas periódicas a nuestros empleados sobre la importancia del trabajo en equipo y como éste contribuye con el fortalecimiento Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicación. b) Listados de participantes. c) Fotos.</p>	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	<p>Creamos de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de nuestros empleados dándoles la participación en las charlas para que estos manifiesten sus puntos de vistas e ideas.</p>	<p>No se evidencia de forma escrita el aporte de ideas o sugerencias manifestada por los empleados durante la charla.</p>
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	<p>Realizamos reuniones con nuestro personal con el objetivo de dar a conocer los planes y metas a cumplir que como área tienen estipulados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicación. b) Elaboración del POA (Plan Operativo Anual).</p>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Procuramos el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos a cumplir por medio de: acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Formulario de acuerdos de desempeño.</p>	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>Realizamos en el período mayo-junio las Encuestas sobre Clima Laboral por instrucciones del Ministerio de Administración Pública para conocer las</p>	

	<p>necesidades y lo que piensan nuestros empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comunicación.</li> <li>b) Listado de participantes.</li> <li>c) Fotos.</li> <li>d) Resultados arrojados.</li> <li>e) Resumen.</li> </ul>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Aseguramos que nuestros empleados tengan la oportunidad de opinar, dar sus puntos de vista: quejas, reclamaciones e inconformidades a través de nuestro buzón de sugerencia, garantizando la protección y confiabilidad de la información depositada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comunicación.</li> <li>b) Buzón de Sugerencias.</li> <li>c) Correo Electrónico Institucional.</li> <li>d) Portal web: <a href="http://www.311.Gob.do">www.311.Gob.do</a></li> <li>e) Formularios.</li> </ul>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Actualmente estamos remozando por completo nuestra infraestructura física del “Edificio Nuevo (2)” con objetivo de asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo a nuestros empleados. No esta demás informar que ya el “Edificio Viejo (1)” fue remodelado y cuenta con las condiciones físicas y ambientales de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de Remozamiento.</li> <li>b) Presupuestos.</li> <li>c) Planos.</li> <li>d) Diseños.</li> <li>e) Comunicaciones.</li> <li>f) Fotos.</li> </ul>	

<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Garantizamos el cumplimiento de las disposiciones legales entorno a las vacaciones, licencias, permisos, riesgos laborales, apegados a las leyes correspondientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Ley No. 41-08. b) registro interno de vacaciones. c) Comunicaciones.</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Prestamos la especial atención a las necesidades de los empleados nuestra la Institución, cuidamos y velamos por los más desfavorecidos o con discapacidad. En estos momentos algunos empleados de la Institución están realizando un curso virtual de Discapacidad dividido en 5 módulos, ofrecidos por la Vice-Presidencia en su plataforma virtual, el mismo tiene una duración de dos (2) semanas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Gestión de Trámites de pensión por discapacidad o antigüedad. b) Realización de curso virtual/discapacidad. c) Certificados de Participación. d) Captura de Pantalla Portal Web/ <a href="https://aula.solidaridad.gob.do/enroll/index.php?id=27">https://aula.solidaridad.gob.do/enroll/index.php?id=27</a>. e) Charlas de Sensibilización sobre el tema de Discapacidad. f) Atención de salud especial en el Dispensario Médico.</p>	<p>No contamos con planes de compensación y beneficios dirigidos a empleados desfavorecidos o con discapacidad.</p>
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Proporcionamos planes y métodos adoptados para premiar a las personas de una forma no monetaria en celebraciones especiales (aniversario, fiestas navideñas, día de la secretaria etc.)</p>	

	<b>Evidencias:</b> a) Ordenes de compras. b) Bonos. c) Fotos.	
--	--	--

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Contamos con socios claves que son las Juntas de Regantes que agrupan 168 asociaciones de regantes. conformadas por 90,000 usuarios de los Sistemas de Riego. Estas fueron organizadas y apoyadas en su desarrollo por el INDRHI, para delegarles tareas de administración, operación y mantenimiento de los Canales de Riego a nivel Nacional. <b>Evidencias:</b> a) Convenios de Transferencia. b) Documentos de Incorporación de la Juntas de Regantes. c) Conformación de Juntas de Regantes.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	A la hora de traspasar las responsabilidades a las Juntas de Regantes (Socios Principales) se establece la responsabilidad de los mismos en el cuidado de la conservación de los bienes cuyo manejo se les delega. En materia medioambiental contamos con un acuerdo para fomentar la conservación de las Cuencas Hidrográficas a nivel Nacional. <b>Evidencias:</b>	No contamos con políticas institucionales orientadas a documentar los socios claves.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Convenios de Transferencia.</li> <li>b) Documentos de Incorporación de la Juntas de Regantes.</li> <li>c) Conformación de Juntas de Regantes</li> </ul>	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	<p>Hemos colaborado con Instituciones del sector agropecuario como: Banco Agrícola, Instituto Agrario Dominicano etc. con el objetivo de contribuir con el desarrollo de la implementación de proyectos en conjunto de interés común y de apoyo a los productores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) acuerdos interinstitucionales.</li> </ul>	No contamos con políticas institucionales orientadas a fomentar colaboraciones con otras entidades.
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	<p>Evaluamos de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informes anual de actividades con organismos Internacionales.</li> <li>b) Reuniones.</li> <li>c) Fotos.</li> <li>d) Memoria Anual Institucional.</li> </ul>	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No contamos políticas orientadas a establecer alianzas público-privada a largo plazo.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>A la hora de formalizar algún tipo de alianza o colaboración se hace constar por escrito las responsabilidades de cada socio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Convenios firmados.</li> <li>b) Convenios de Transferencia (Juntas de Regantes).</li> <li>c) Ley de Agua No. 5852 de 1962.</li> </ul>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Desarrollamos las capacidades de la Institución a través de acuerdos de	

	asistencia técnica con distintas agencias de cooperación Bilateral y Multilateral. <b>Evidencias:</b> a) Convenios de Cooperación.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Hemos realizado estudios relacionados al desempeño de las Juntas de Regantes en materia: organizativa, administrativa, técnica, operativa, financiera y ambiental. <b>Evidencias:</b> a) Informe de resultados del estudio.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Seleccionamos a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. <b>Evidencias:</b> a) Aplicación de la ley No. 340-06(Compras y Contrataciones y su reglamento de aplicación No. 490-07. b) Contratos firmados con proveedores.	

#### **SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Aseguramos políticas proactivas de información sobre el funcionamiento de la Institución relacionadas a competencias determinadas. <b>Evidencias:</b> a) Aplicación de la ley No. 200-04(Acceso a la Información Pública.) b) Actualización de informaciones en la Página Web institucional. c) Actualización de las informaciones del Centro de Documentación de la Institución. actualización	

	<p>d) Contenidos en nuestras Redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter).</p> <p>e) Informaciones actualizadas en el Portal de Transparencia.</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Animamos activamente a los ciudadanos / clientes a que se organicen y se expresen.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Reuniones.</p> <p>b) Fotos.</p> <p>c) Comunicaciones.</p> <p>d) Listado de participantes.</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Incentivamos el involucramiento de los ciudadanos/clientes realizando reuniones de consultas, recabando sus opiniones para tomarla en consideración para la ejecución de proyectos y cualquier decisión de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Reuniones.</p> <p>Fotos.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Definimos marco de trabajo para recoger datos, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/cliente a través de nuestro buzón de sugerencias salvaguardando la integridad de cada colaborador que asuma la denuncia o queja.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Buzón de sugerencias.</p> <p>b) Correo Electrónico de quejas y reclamaciones <a href="mailto:CEPINDRHI@gmail.com">CEPINDRHI@gmail.com</a></p> <p>c) Líneas telefónicas 311.</p> <p>d) Portal Web <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a></p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Aplicación de la ley No. 200-04(Acceso a la Información Pública).</p>	

	<p>b) Informaciones cargadas en el Portal de Transparencia: Nomina-INDRHI, Oficina de Libre Acceso a la Información, Marco Legal de Transparencia, Servicios al Público.</p> <p>c) Conformación del Comité de Ética.</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Definimos y acordamos la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes con la conformación de comités de vigilancia de Saneamiento Ambiental orientados contribuir con la protección de los Sistemas de Riego existentes.</p> <p>El programa Cultura de Agua también tiene conformado comités Comunitarios de vigilancia para el cuidado de las aguas a nivel Nacional.</p>	<p>No contamos con las evidencias relacionadas a las mediciones sistemáticas de satisfacción.</p>
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas explicando a los clientes los servicios que tenemos a la disposición.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Catálogo de Servicios INDRHI.</p> <p>b) Explicación de los servicios contenidos en el catálogo.</p>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Mantenemos estrecho contacto con los grupos comunitarios, productores y Usuarios del agua para conocer de forma actualizada sobre las necesidades e intereses y las demandas de servicios/</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Reuniones.</p> <p>b) Fotos.</p> <p>c) Listados de participantes.</p>	

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	<p>Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos de forma eficaz, utilizando el Sistema de Gestión Financiera(SIGEF). En función de las asignaciones de la Dirección General de Presupuesto(DIGEPRES) alineamos nuestra planificación para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sistema de Compras y Contrataciones ( Ley No. 340-06).</li> <li>b) Sistemas de Inventarios o activos fijos.</li> <li>c) Planificación presupuestaria.</li> </ul>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>Analizamos los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras tomando en consideración lo consignado en el Plan Operativo Anual(POA) y la falta de asignación presupuestaria acorde a lo planificado con la Dirección General de Presupuesto(DIGEPRES).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Operativo Anual(POA).</li> <li>b) Presupuesto aprobado para el año en curso.</li> </ul>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria de que todos los procesos financieros son monitoreados por el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF) y publicados en nuestro Portal de Transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Portal de Transparencia: <a href="http://lindrhi.gob.do">http://lindrhi.gob.do</a></li> <li>b) Portal Transaccional.</li> </ul>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos		No contamos con Sistemas de Contabilidad de Costos.

y sistemas de control eficientes.		
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>Contamos con sistemas de Planificación de presupuestos Plurianuales según la estructura programática de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Programas:  01 (Actividades Centrales).  11 (Construcción de Presas).  12 (Operación, rehabilitación y construcción de Sistemas de Riego a nivel nacional).  13 (Mantenimiento y Rehabilitación de canales de Riego).</p> <p>b) Documentos.</p>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>Delegamos y descentralizamos las responsabilidades financieras atendiendo a nuestra estructura organizativa reflejados en nuestro Manual de Cargos Elaborado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Estructura Organizativa.  b) Manual de Cargos.  c) Resolución Aprobatoria Manual de Cargos.</p>	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>Fundamentamos las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo/beneficio a la hora de la elaboración de los perfiles de los proyectos de acuerdo al Manual del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD); en adición a esto utilizamos el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), Portal Transaccional en las operaciones de compras y contrataciones, para garantizar el correcto uso de las funciones financieras bajo la observación de nuestro Comité de Ética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) conformación Comité de ética</li> <li>b) Usuarios SIGEF.</li> <li>c) Comunicaciones.</li> <li>d) Certificaciones.</li> </ul>	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>Elaboramos los presupuestos atendiendo a metas que perseguimos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Operativo Anual(POA).</li> <li>b) Elaboración de Memorias INDRHI.</li> <li>c) Elaboración de presupuestos.</li> <li>d) Elaboración del Plan de Compras.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</li> <li>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> </ul>	<p>Desarrollamos sistemas con el objetivo de gestionar, almacenar, mantener y evaluar las informaciones y el conocimiento de la Institución, hace un (1) año diseñamos un Sistema Nacional de Información del Agua que es una plataforma que gestiona, almacena y procesa información hidrológica a distintos usuarios con sus correspondientes niveles de acceso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sistema Nacional de Información del Agua.</li> <li>b) Portal Web Institucional.</li> <li>c) Correo electrónico Institucional.</li> <li>d) Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram).</li> <li>e) Murales informativos.</li> </ul> <p>Contamos con nuestro portal <a href="http://indrhi.gob.do">http://indrhi.gob.do</a> diseñado bajo las NORTIC, donde tenemos las informaciones</p>	

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>disponibles para uso de los grupos de interés y clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Captura de pantalla página Web.  b) Certificación NORTIC.  c) Comunicaciones.</p> <p>Desarrollamos canales internos para difundir la información. Nuestro personal tiene acceso a las informaciones relevantes de la Institución de manera exacta, actualizada e inmediata.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Portal web institucional: <a href="http://indrhi.gob.do">http://indrhi.gob.do</a>  b) OAI (Oficina de Libre Acceso a la Información).  c) Correo Institucional.  d) Mural informativo.</p> <p>Aseguramos que nuestro personal este debidamente capacitado para brindar soluciones inmediatas a nuestros clientes entendiendo a las necesidades y prioridades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Taller de capacitación.  b) listados de participantes.  c) Fotos.</p> <p>Garantizamos el acceso de intercambio de información relevantes con todos los grupos de interés y presentarlas de forma sistemática y accesible a los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Correo electrónico institucional.</p>	<p>No contamos con Manual de Comunicaciones que nos permite controlar constantemente de para la realización de comunicaciones (internas o externas), las cuales son revisadas.</p> <p>No se evidencia intercambios permanentes de conocimiento entre el personal de la Institución.</p>
--	---	---

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>b) Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram).  c) Portal institucional: <a href="http://lindrhi.gob.do">http://lindrhi.gob.do</a>  Garantizamos la información de aquellos empleados que dejan la Institución cuando es requerida por una organización, para fines de referencia y conocimiento del mismo.</p>	<p>No contamos con políticas, donde garanticemos información de nuestro empleado cuando sea requerida por una organización para fines de referencia y conocimiento.</p>
---	--	---

#### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Diseñamos la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos tomando en consideración el uso eficiente de esta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Certificaciones NORTIC:  <b>-A2:</b> Actualización de Portales.  <b>-E1:</b> Normas para la gestión Redes Sociales.  <b>-A3:</b> Datos abiertos.</p> <p>b) Planes de trabajos orientados al cumplimiento de objetivos.  c) Aplicación de Ley Gobierno Electrónico.  c) Informes detallados.  d) Políticas de Procedimientos.</p> <p>Aseguramos el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología atendiendo a las necesidades de capacitación del personal que presta servicios en dicha área.</p>	<p>No contamos con presupuesto para impulsar proyectos que nos permitan continuar con el avance.</p> <p>No contamos con políticas para monitorear y evaluar la relación costo/efectividad de las tecnologías usada.</p>

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Realización de cursos.  b) Certificado de participación.  c) Fotos.  d) Facturas de pago de curso.  e) Listado de participantes.</p> <p>Aplicamos de forma eficiente las tecnologías adecuadas para el eficiente desempeño laboral.</p> <p>Interactuamos con los grupos de interés y asociados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Portal 311.  Desarrollamos y mantenemos las redes internas y externas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Proyectos de redes y cableado estructurado.</p> <p>Definimos como TIC que pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado, desarrollando nuestra aplicación móvil de servicios con el objetivo satisfacer las necesidades de los usuarios de manera más efectiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Aplicación Móvil INDRHI.  Como Institución adoptamos el marco de trabajo que las TICs exige.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No contamos con sistemas Tecnológicos de gestión de los proyectos y tareas.  No contamos con sistemas Tecnológicos de gestión del conocimiento.  No contamos con evidencias sobre el uso de tecnologías en las actividades formativas.</p>
--	---	---

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>a) Aplicación resolución OPTIC/ informe detallado de cada pilar.</p> <p>b) Implementación de Gobierno Electrónico.</p> <p>c) Formularios de levantamiento de uso de TIC e implementación de e-Gob.</p> <p>Estamos atento a los cambios e innovaciones tecnológicas y revisamos las políticas en caso necesario.</p> <p>a) Aplicación resolución OPTIC.</p> <p>b) Actualización de portal web.</p> <p>c) Políticas de procedimientos.</p>	<p>No contamos con políticas tomando en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC.</p>
---	---	--

#### **SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>Equilibramos la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la Institución atendiendo a las necesidades de nuestros usuarios. En estos momentos estamos en proceso de remozamiento del edificio con el objetivo de garantizar la eficiencia y eficacia de nuestros empleados y mejores condiciones ergonómicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>a) Plan de remozamiento.  b) Planos.  c) Diseños.  d) Presupuesto.  e) Fotos.</p> <p>En estos momentos estamos en proceso de remozamiento tomando en consideración las necesidades de nuestros empleados para un buen desempeño laboral que contribuya con el fortalecimiento de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Plan de remozamiento.  b) Planos.  c) Diseños.  d) Presupuesto.  e) Fotos.</p> <p>Estamos en proceso de remozamiento del edificio con el objetivo de garantizar la eficiencia y eficacia de nuestros empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Plan de remozamiento.  b) Planos.  c) Diseños.  d) Presupuesto.  e) Fotos.</p> <p>Nuestras instalaciones cuentan con fácil acceso, los edificios están ubicados en las zonas urbanas y de fácil acceso para llegar, el tiempo de desplazamiento entre un edificio y otro es de cinco (5) minutos a pie y un (1) minuto en carro. Nuestra ubicación cuenta con las rutas de transportes público y la cercanía del Metro de Santo Domingo.</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Captura de Pantalla de Ubicación.  b) Nombre de las Calles.</p>	
--	--	--



<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>c) Fotos. Disponemos de una gran cantidad de parqueos para nuestros empleados y visitantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Fotos del parqueo. b) Cantidad de parqueo.</p> <p>Bajo el marco legal de Control de Bienes gestionamos los activos físicos de la Institución; cada activo físico esta codificado con todos los detalles correspondientes (marca, color, condición, tipo de mobiliario y ubicación), estas informaciones son almacenados de manera interna(formulario Excel) , donde llevamos el control de los mobiliarios codificados; en el caso de los vehículos Livianos y Pesados asignamos una ficha la cual es registrada en el Sistema SIAB (Sistema de Administración de Bienes) con las informaciones de lugar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Codificación. b) SIAB (Sistema de Gestión de Bienes). c) Fotos. d) No. de código.</p> <p>Ponemos nuestras instalaciones a la disposición de las comunidades, cuando estas requieren de nuestros servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Oficinas Regionales de Sistema de Riego. b) Los OCEGA-CABI. c) Sala del Agua del INDRHI. d) Cajeros Automáticos Banreservas.</p>	
--	--	--

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

### **SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Documentamos nuestros procesos claves a través del mapa de proceso clasificados en tres (3) niveles: (procesos estratégicos, procesos claves y procesos de apoyos).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Mapa de procesos. b) Manual de procedimientos.</p> <p>En nuestro Manual de Procesos reflejamos los responsables por actividades (personas que hacen posible que la actividad pueda cumplirse en el tiempo óptimo durante el proceso).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Manual de Procesos INDRHI. b) Políticas de procedimientos. c) Estructura aprobada. e) Manual de Cargos Elaborado. f) Manual de Organización y Funciones. g) Resolución Aprobatorias.</p> <p>En septiembre de 2018 desarrollamos la Metodología Valoración de Riesgo (VAR) en acompañamiento de Analista asignado por la Contraloría General de la República Dominicana, en dicha metodología tomamos en consideración los siguientes elementos:</p> <p>a) Las actividades de identificación de</p>	<p>No contamos con Políticas de Procedimientos relacionadas al análisis y evaluación de los procesos.</p>

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>riesgos, b) La valoración de los riesgos y c) Medidas de control (Plan de Mitigación). A través de esta Metodología se elaboró la Tabla de Valoración de Riesgos que toma en consideración los elementos mencionados anteriormente y de esa forma poder saber ¿cuáles son los riesgos que hacen que no se pueda lograr el objetivo en las tareas establecidas, así como la valoración de impacto ante la eventualidad del riesgo y la forma de mitigarlo.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Metodología VAR aprobada por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE). b) Matriz de Riesgo.</p> <p>Nuestros procesos están debidamente documentados contemplados en el Manual de Procesos del INDRHI, donde explicamos cada proceso: su objetivo, alcance, definiciones, Políticas Institucional (marco legal), documento de referencia, actividad, descripción de la actividad, tiempo, responsables etc.)</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Manual de Procedimientos. b) Socialización de Manual con los responsables. c) Minutas.</p> <p>Desde el momento que estamos haciendo levantamiento de información por área estamos involucrando a los empleados de la institución y a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Socialización de procesos/minutas.</p>	<p>No contamos con política que involucren a los empleados y grupos de interés.</p>
--	---	---

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la</p>	<p>b) Manual de Procedimientos. c) Mapa de Proceso.</p> <p>Asignamos recursos a los procesos en función de su importancia y prioridad con el objetivo de contribuir a la consecución de los fines estratégicos de nuestra institución. Dicha asignación es reflejada en nuestro mapa de Proceso clasificado en tres (3) niveles: estratégico, Operativo y apoyo, contado este con su mesa de servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Mapa de procesos/estandarización de procesos.</p> <p>Actualmente hemos elaborado la diagramación de la Carta Compromiso al Ciudadano y los apartados I, II, III y IV que comprende la guía, lo que significa que ya contamos con un avance de 70% de elaboración, esperamos para el mes de julio de 2019 contar con la resolución que aprobatoria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Evaluación SISMAP (Sistema de Monitoreo de Administración Pública). b) NOBACI (Normas Básicas de Control Internas.) c) Comunicaciones. d) Reuniones. e) Minutas. f) Correo Electrónico.</p>	<p>No contamos con políticas de procedimientos para la revisión de los procesos y su mejora continua.</p> <p>No contamos con sistemas de monitoreo y evaluación del impacto TIC de los servicios electrónicos en los procesos de la Institución.</p>
---	--	--

<p>organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Innovamos en los procesos basados en un continuo benchlearning.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Certificación de OPTIC.</p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Contamos con un catálogo de servicios publicado en nuestro portal web con todos los servicios que brindamos como Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Portal web: <a href="http://indrhi.gob.do/sobre-nosotros/catalogodeservicios">http://indrhi.gob.do/sobre-nosotros/catalogodeservicios</a>. b) Aplicación Móvil INDRHI. c) Carta compromiso d) Resolución</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>		<p>No contamos con políticas de procedimientos que involucren a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de servicios.</p>
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>		<p>No contamos con políticas de procedimientos que involucren a los ciudadanos/clientes en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos.</p>
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>		<p>No contamos con políticas de procedimientos que involucren a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio.</p>

<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>		<p>No contamos con políticas de procedimientos que involucren a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos.</p>
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Aseguramos que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarles sobre los cambios realizados, tal es el caso de: la aprobación de la estructura organizativa de la Institución, remozamiento del edificio, información de proyectos a ejecutar.  <b>Evidencias:</b>  a) Comunicaciones.  b) Actualización Portal Web de la Institución: <a href="http://lindrhi.gob.do">http://lindrhi.gob.do</a>.  c)Nuestras Redes Sociales(Facebook, Twitter, Instagram).</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Contamos con horarios de servicios flexibles y de fácil acceso, identificados en nuestro portal <a href="http://lindrhi.gob.do">http://lindrhi.gob.do</a>. También ofrecemos servicios de forma presencial.  La sede central ofrece servicios:  En horario de lunes a viernes, 8:00 a.m. - 5:00 p.m.; también por nuestra aplicación móvil INDRHI.  <b>Evidencias:</b>  a) Portal Web de la Institución: <a href="http://lindrhi.gob.do">http://lindrhi.gob.do</a>.  b) Aplicación Móvil INDRHI.  c) Teléfonos.</p>	<p>No contamos con unidad que ofrezca servicio al cliente.</p>
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Desarrollamos un sistema de respuestas a las quejas recibidas por los empleados y clientes atendiendo a sus reclamaciones.  <b>Evidencias:</b></p>	

	a) Buzón de sugerencias. b) Correo electrónico: <a href="mailto:CEPINDRHI@gmail.com">CEPINDRHI@gmail.com</a> c) Línea telefónicas 311. d) Portal Web <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>Contamos con nuestro catálogo de servicios, donde define la prestación de los servicios y los requisitos para obtenerlo. Actualmente hemos elaborado la diagramación de la Carta Compromiso al Ciudadano y los apartados I, II, III y IV que comprende la guía, lo que significa que ya contamos con un avance de <b>70%</b> de elaboración.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Evaluación SISMAP (Sistema de Monitoreo de Administración Pública).</li> <li>b) NOBACI (Normas Básicas de Control Internas.)</li> <li>c) Comunicaciones.</li> <li>d) Reuniones.</li> <li>e) Minutas.</li> <li>f) Correo Electrónico.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Catálogo de servicios.</li> <li>b) Portal Web: <a href="http://indrhi.gob.do/sobre-nosotros/catalogodeservicios">http://indrhi.gob.do/sobre-nosotros/catalogodeservicios</a>.</li> <li>c) Avance Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	

<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Coordinamos y unimos procesos con socios claves.  <b>Evidencias:</b>  a) Estandarización de procesos.  b) Mapas de procesos.</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Desarrollamos un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios con el objetivo de facilitar intercambio de datos y que sea de fácil acceso para los interesados.  <b>Evidencias:</b>  a) Portal Web Institucional.  b) Correo electrónico Institucional.  c) Nuestras redes sociales( Facebook, Twitter, Instagram).</p>	
<p>4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>		<p>No contamos con políticas de procedimientos orientadas a coordinar los procesos institucionales con los ciudadano-clientes.  No existen evidencias en el análisis de ciudadano cliente a través de organizaciones para mejorar coordinación.</p>
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>A través del Programa Cultura del Agua ofrecemos charlas Educativas sobre concientización cuyo objetivo es contribuir con la solución de los problemas de contaminación de los Recursos Hidráulicos que nos afecta hoy en día.  <b>Evidencias:</b>  a) Charlas Educativas.  b) Fotos.  c) Listado de participantes.</p>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Nuestros procesos están debidamente documentados y contemplados en el Manual de Procesos del INDRHI, donde se explica en cada proceso, su objetivo, alcance,</p>	<p>No contamos con políticas de procedimientos con recursos compartidos (crear incentivos/condiciones), para que los empleados creen procesos inter-organizacionales.</p>



	definiciones, responsabilidades, actividades descripción de actividades, tiempo etc. <b>Evidencias:</b> a) Manual de Procedimientos Misionales INDRHI. b) Manual de Procedimientos Transversales. c) Mapa de Proceso.	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	En estos momentos estamos creando las culturas para trabajar transversalmente en la gestión de procesos en toda la Institución, estamos trabajando con el auto-diagnostico CAF. No está demás informar que estamos en proceso de reestructuración de la cultura organizacional de la Institución. <b>Evidencias:</b> a) Reuniones. b) Fotos. c) Minutas. d) Captura de pantalla correos electrónico	No contamos con políticas de procedimientos de creación de cultura para trabajar transversalmente en la gestión.

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....*

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar		No contamos con indicadores orientados a medir la percepción de todos los ciudadanos / clientes.



<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>Contamos con el Portal de Transparencia reflejado de nuestra página web, con la Oficina de Libre Acceso a la Información(OAI) con el fin de canalizar las solicitudes de información y en cumplimiento a la Ley 200-04, a través de dicho portal interactivo hacemos disponible todo lo requerido en la ley general de Acceso a la Información.</p> <p>En adición a esta información nuestra Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios está valorada al día de hoy considerando el último trimestre en un <b>90%</b> (noventa porcientos) datos obtenidos por:</p> <p><a href="https://digeig.gob.do/">https://digeig.gob.do/</a>, el SISMAP/ranking.</p> <p>OAI (Oficina de Libre Acceso a la Información Pública)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Portal web. b) Ley No. 200-04. c) OAI(Oficina de Libre Acceso a la Información Pública).</p>	
<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Realizamos encuesta de satisfacción a todo ciudadano que recibe nuestros servicios, a través de formularios de encuestas de satisfacción tomando en consideración los estándares de calidad arrojado por cada servicio comprometido en la Carta Compromiso al Ciudadano. Realizamos mediciones con el objetivo de medir el nivel de cumplimiento de calidad.</p> <p><b>Anexo a esto:</b></p> <p>En el área del CEHICA(Centro para la Gestión Sostenible de los Recursos Hídricos</p>	

	<p>en los Estados Insulares del Caribe) especialmente el Laboratorio de Calidad de Agua y Gestión Ambiental procesamos análisis del agua tomando en consideración medidas de calidad orientadas a que los resultados cumplan expectativas en el momento de realizar los análisis de lugar; El Laboratorio de Calidad Agua opera bajo el marco de las Normas Ambientales: 64-00 tomando en referencia las Normas Ambientales sobre Calidad de Agua y descarga al Subsuelo (agosto 2004) y las Normas Ambientales sobre la Calidad de Agua y Control de Descargas; También trabajamos bajo el marco OMS (Organización Mundial de la Salud). A igual el Laboratorio de Suelos ofrecemos de servicios de análisis químicos y físicos para saber la clasificación de los suelos, en otros casos los clientes vienen para saber las características de la fertilidad del suelo para la siembra. Bajo las Normas ISO: 17025:2005 aplicada en el Laboratorio con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente tanto externo como interno. En el área de Hidrología prestamos servicios de información hidrológica (lluvias, Caudales) a distintos usuarios bajo el marco establecido por la OMM (Organización Meteorológica Mundial), En el área de Geomántica ofrecemos servicios de: imágenes y fotografías aéreas de elaboración de mapas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formulario de Satisfacción.</li> <li>b) Mediciones (encuestas).</li> </ul>	
--	---	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>c) Resultados arrojados.  d) Matriz Compromiso de Calidad y Compromiso de Mejoras.  e) Marco de las Normas Ambientales.  f) Métodos Estándar 21 edición para examen de agua.  g) Hojas de reportes.  h) Normas ISO: 17025:2005.  i) Reuniones con la OMM.  j) Comunicaciones.  k) Talleres de entrenamientos.</p> <p>Ofrecemos servicios sin tomar en consideración de la diferenciación de los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Carta Compromiso al Ciudadano (acápito 2.4. Formas de acceso atendiendo a la diversidad e igualdad de género. Actualmente contamos con el formulario de Satisfacción, donde encuestamos a todo ciudadano que solicita un servicio de la institución.</p> <p>Con estas mediciones podemos percibir la satisfacción del ciudadano conforme al servicio recibido.</p> <p>Desde marzo de 2019 estamos llevando las mediciones correspondientes a los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, algunos datos de interés:  -Cantidad de personas encuestadas:  <u>Análisis de Suelo: 4</u>  Atributos: tiempo en respuesta y Fiabilidad.  <u>Análisis Calidad de Agua: 20</u>  Atributos: tiempo en respuesta y Fiabilidad.  <u>Provisión de Inf. Hidrológicas: 33</u>  Atributos: tiempo en respuesta.</p>	
---	--	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p><b>Entrega de Datos Hidrológicos: 33</b>  Atributos: tiempo en respuesta.  <b>Charla sobre Recurso Agua: 18</b>  Atributo: fiabilidad, tiempo en respuesta, profesionalidad, amabilidad.  <b>Recorrido Sala del Agua: 17</b>  Atributo: fiabilidad, tiempo en respuesta, profesionalidad, amabilidad.  <b>Evidencias:</b>  a) Formulario de Satisfacción.  b) Atributos de calidad arrojado por cada servicio.  c) Tabulaciones en Excel, medición de cada servicio.  d) Compromisos de Calidad.  e) Compromisos de Mejora.  e) Resultados de medición.</p> <p>Se practican en función de solicitud del servicio por parte del ciudadano. Los informes se realizan con una frecuencia trimestralmente ( 3 meses)  <b>Evidencias:</b>  a) Formulario de Satisfacción.  b) % de satisfacción aplicado en encuesta trimestralmente.  Con la puesta en marcha de la Carta Compromiso al Ciudadano se evidenció el siguiente resultado:  Compromiso de Calidad: <b>90%</b> de Fiabilidad en los servicios ofrecidos.  Evidencias:  a) Encuesta de satisfacción.  b) Resultados de medición.</p>	<p>No contamos con mecanismos de correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>
---	---	--

c) Compromiso de calidad/fiabilidad.

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Implicamos a los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos que ofrecemos, desde el momento que el ciudadano/cliente solicita el servicio hasta que se procesa. El grado de implicación de los grupos de interés lo medimos a través la cantidad de solicitud de servicios solicitados y procesados y los resultados arrojados por la aplicación de encuesta al ciudadano/cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Registro de Control de Solicitud de Servicio.</p> <p>b) Aplicación de encuesta de satisfacción.</p> <p>c) Resultados arrojados por mediciones de satisfacción aplicadas al ciudadano.</p> <p>b) Fotos</p> <p>Contamos con los medios de quejas y reclamaciones por diferentes medios. A la fecha contamos con:</p> <p><b>Dos (2)</b> buzones Físicos de Quejas y Sugerencias uno para cada Edificio.</p> <p><b>Un (1)</b> Operador que da asistencia telefónica por la línea 311.</p> <p><b>Un (1)</b> Operador que verifica las quejas emitidas por el Correo Electrónico.</p> <p>En cuanto a los resultados relacionados a la participación de los usuarios:</p> <p><b>Medio:</b></p>	<p>No contamos con indicador de medición de resultados de las sugerencias recibidas e implementadas.</p>

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Buzón de Físico de Quejas y Sugerencias.  <b>Cantidad: 5%.</b>  <b>Medio:</b>  Correo Electrónico.  <b>Cantidad: 0%.</b>  <b>Medio:</b>  Líneas telefónicas 311.  <b>Cantidad: 0%.</b>  Estos valores son medidos en función de la productividad.  Cabe resaltar que estas fueron las vías de queja, reclamación o sugerencias comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Llevamos el indicador de medición en función de la cantidad entradas de quejas, sugerencias y reclamaciones vs cantidad de quejas, sugerencias y reclamaciones atendidas.  <b>Evidencias:</b>  a) Buzón Físico de Quejas y Sugerencias.  b) Correo Electrónico de quejas y reclamaciones <a href="mailto:CEPINDRHI@gmail.com">CEPINDRHI@gmail.com</a>  c) Líneas telefónicas 311.  d) Portal Web <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a>  e) Formulario Control de Reclamos, Quejas y Sugerencias (Excel).  Vamos de la mano la utilización de métodos innovadores para atender a los ciudadanos/clientes a través de nuestra aplicación móvil y el portal web de la utilización.  <b>Evidencias:</b>  a) Aplicación móvil INDHRI.  b) Portal Web Institucional.</p>	<p>No contamos con indicador de grado de utilización de métodos nuevos e innovadores.</p>
--	--	---



<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>		<p>No contamos con indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>No contamos con indicadores de alcance de revisión periódica realizada con los grupos de interés.</p>
---	--	---

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Nuestros horarios son de lunes a miércoles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (<b>Sede Central</b>) y las <b>Oficinas Regionales de Sistema de Riego</b> de 8:00 a.m. a 2:30 p.m.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Horarios.  b) Descripción catálogo de servicios.  c) Portal Web de la Institución.</p> <p>El tiempo de espera dependerá del servicio solicitado por el cliente.</p> <p><b>Excursiones a Presas:</b></p> <p>-Horarios: 8:30 a.m. a 4:30 p.m.  -Tiempo de entrega del servicio: 3 días laborales para respuesta.  -Costo: según cotización.</p> <p><b>Recorrido por Sala del Agua.</b></p> <p>-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  -Tiempo de entrega del servicio: 3 días laborales para respuesta.  -Costo: gratuito.</p> <p><b>Ventas de Fotos aéreas.</b></p> <p>-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  -Tiempo de entrega del servicio: sujeto a la cantidad de fotos solicitadas.  -Costo: RD\$ 3, 000.00 pesos por cada foto.</p>	

	<p><b>Charla sobre Recurso Agua:</b>          -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.          -Tiempo de entrega del servicio: dos (2) horas.          -Costo: gratuito.</p> <p><b>Taller Agua y Ríos:</b>          -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.          -Tiempo de entrega del servicio: un (1) día.          -Costo: gratuito.</p> <p><b>Investigación, Gestión de Recursos Hidráulicos, Análisis de Calidad del Agua:</b>          -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.          -Tiempo de entrega del servicio: una (1) semana.          -Costo: Sujeto al volumen del parámetro solicitado.</p> <p><b>Talleres de Ecología, Liderazgo y Valores:</b>          -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.          -Tiempo de entrega del servicio: cuatro (4) días laborales.          -Costo: gratuito.</p> <p><b>Capacitación en Organización y Gestión Empresarial:</b>          -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.          -Tiempo de entrega del servicio: sujeto a programación.          -Costo: gratuito.</p> <p><b>Agricultura, Riego y Gestión Empresarial:</b>          -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.          -Tiempo de entrega del servicio: De acuerdo a la programación oportuna de la capacitación. -          Costo: gratuito.</p>	
--	---	--

3. Costo de los servicios.

**Capacitación para la Gestión Eficaz de las Juntas de Regantes**

-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

-Tiempo de entrega del servicio: sujeto a programación.

-Costo: gratuito.

**Cartografía Digital:**

Visitar al Departamento de Geomántica.

**Asistencia Legal:**

-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

-Tiempo de entrega del servicio: sujeto a nivel de organización y contenido de la consulta junto al cumplimiento de las contrapartes en la remisión de los datos.

-Costo: gratuito,

**Evidencias:**

a) Catálogo de servicios.

b) Formulario de servicios.

c) Portal Web: <http://indrhi.gob.do/servicios/>.

d) Aplicación Móvil INDRHI.

Los costos de los servicios que ofrecemos dependerán de la naturaleza.

**Excursiones a Presas:**

-Costo: según cotización.

**Recorrido por Sala del Agua.**

-Costo: gratuito.

**Ventas de Fotos aéreas.**

-Costo: RD\$ 3, 000.00 pesos por cada foto.

**Charla sobre Recurso Agua:**

-Costo: gratuito.

**Taller Agua y Ríos:**

-Costo: gratuito.

**Investigación, Gestión de Recursos Hidráulicos, Análisis de Calidad del Agua:**

<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>-Costo: Sujeto al volumen del parámetro solicitado.</p> <p><b>Talleres de Ecología, Liderazgo y Valores:</b> -Costo: gratuito.</p> <p><b>Capacitación en Organización y Gestión Empresarial:</b> -Costo: gratuito.</p> <p><b>Agricultura, Riego y Gestión Empresarial:</b> -Costo: gratuito.</p> <p><b>Capacitación para la Gestión Eficaz de las Juntas de Regantes</b> -Costo: gratuito.</p> <p><b>Cartografía Digital:</b> Visitar al Departamento de Geomántica.</p> <p><b>Asistencia Legal:</b> -Costo: gratuito</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Catálogo de servicios. b) Formulario de servicios. c) Portal Web: <a href="http://indrhi.gob.do/servicios/">http://indrhi.gob.do/servicios/</a>. d) Aplicación Móvil INDRHI.</p> <p>Disponemos de las informaciones acerca de la responsabilidad de los distintos servicios que como institución ofrecemos.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Catálogo de servicios. b) Formulario de servicios. c) Portal Web: <a href="http://indrhi.gob.do/servicios/">http://indrhi.gob.do/servicios/</a>. d) Aplicación Móvil INDRHI.</p>	
---	---	--

**Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:**

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

<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Contamos con números de canales de información y su eficiencia. A la fecha considerando el último trimestre contamos con una valoración de <b>90%</b> (noventa por ciento) datos obtenidos de: <a href="https://digeig.gob.do/">https://digeig.gob.do/</a>. A la fecha contamos: Una (1) sola Página Web. Tres (3) Redes Sociales. Una (1) Aplicación móvil. <b>Evidencias:</b> a) Portal Web: <a href="http://www.indrhi.gob.do">www.indrhi.gob.do</a> b) Redes Sociales: Facebook, Instagram y Twitter). c) Aplicación Móvil INDRHI. d) OAI(Oficina de Libre Acceso de Información)</p>	<p>No contamos con indicadores de medición que reflejen la eficiencia considerando el número de canales, información etc.</p>
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Ponemos nuestra información a través de los diferentes medios de comunicación y esta se mantiene actualizada. <b>Evidencias:</b> a) Portal Web: <a href="http://www.indrhi.gob.do">www.indrhi.gob.do</a> b) Redes Sociales: Facebook, Instagram y Twitter). c) Aplicación Móvil INDRHI. d) OAI(Oficina de Libre Acceso de Información)</p>	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Elaboramos planes Plurianuales donde planificamos los objetivos de la Institución. <b>Evidencias:</b> a) Plan Plurianual. b) POA (Plan Operativo Anual). c) Plan Estratégico Institucional.</p>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>		<p>No contamos con evidencias de actuaciones del Defensor Público.</p>

<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Los Alcances de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información ha roto las barreras de acceso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Portal Web: <a href="http://www.indrhi.gob.do">www.indrhi.gob.do</a></p> <p>b) Redes Sociales: Facebook, Instagram y Twitter).</p> <p>c) Aplicación Móvil INDRHI.</p> <p>d) OAI(Oficina de Libre Acceso de Información</p>	<p>No contamos con indicadores que midan el alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>
---	---	---

### Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Contamos con los medios de quejas y reclamaciones por diferentes medios. La institución se comprometerá a dar respuesta dentro un plazo de quince <b>(15)</b> días laborables a partir de su recibo.</p> <p>En el periodo marzo-junio de 2019 fueron atendidas cinco <b>(5)</b> quejas de la cual una <b>(1)</b> fue subsanada por inconformidad al servicio ofrecido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Buzón Físico de Quejas y Sugerencias.</p> <p>b) Correo Electrónico de quejas y reclamaciones <a href="mailto:CEPINDRHI@gmail.com">CEPINDRHI@gmail.com</a></p> <p>c) Líneas telefónicas 311.</p> <p>d) Portal Web <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a></p> <p>En estos momentos estamos desarrollando y aplicando la Metodología CAF a través de la elaboración del Auto-diagnóstico y plan de</p>	<p>No contamos con indicadores de medición de resultados que muestre el número de expedientes devueltos por errores.</p>

	mejora con el objetivo de cumplir los estándares requeridos.	
--	--	--

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

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....*

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

**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La imagen y el rendimiento global de la Institución la evaluamos a través de la realización de la Encuesta de Clima.</p> <p><b>Evidencias:</b> El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el <b>92.93%</b> percibe que trabajar en la Institución les permite colaborar con la imagen el rendimiento global para ayudar a los cuidadnos/clientes.</p> <p>Nuestro personal está enfocado en el cumplimiento de sus objetivos y metas a cumplir, partiendo de la naturaleza, misión, visión y valores de la Institución.</p> <p>El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el <b>64.31%</b> percibe sentirse en conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Resultados arrojados por la Encuesta de Clima Laboral, b) POA (Plan Operativo Anual).</p>	<p>No contamos con mecanismos de percepción de involucramiento de las personas en la organización para la toma de decisiones.</p>

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>c) Plan Estratégico Institucional. d) Manual de Procedimientos. Nuestro personal participa en la realización de encuesta sobre Clima Laboral. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el <b>56.53%</b> percibe sentirse identificado en la participación de actividades de mejora que contribuyan con el desempeño.</p>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p><b>Evidencias:</b> a) Resultados arrojados por la Encuesta de Clima Laboral. b) Comunicaciones. c) Fotos. Nuestro personal es informado sobre los conflictos de interés presentados en la Institución.</p>	<p>No se evidencia mecanismos de percepción orientados a los conflictos de interés.</p>
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p><b>Evidencias:</b> a) Pago de Plan de Retiro. Convocamos a reuniones formales al personal dependiendo el tema de interés.</p>	<p>No contamos con minutas estandarizadas ni registros de evidencia de los convocados</p>
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b> a) Comunicaciones. b) Convocatorias. Ejecutamos acciones de responsabilidad social a nuestro personal atendiendo a las necesidades eventuales presentados. Hemos construido <b>132</b> (ciento treinta y dos) viviendas en el período comprendido (2014-2016) a través del Proyecto “Hidroeléctrica Los Toros”. En cuanto al programa de becas hemos ofrecido: <b>9 (nueve)</b> becas: Período (2013-2014). <b>4 (cuatro)</b> becas: Período (2015-2017).</p>	



	<p><b>40 (cuarenta)</b> becas: Período (2017 en adelante).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Programas de becas.  b) Construcción de viviendas.  b) Comunicaciones.</p>	
--	---	--

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el <b>73.15%</b> percibe la capacidad de los altos y medios directivo en dirigir.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicación.  b) Listado de participantes.  c) Fotos.  d) Resultados arrojados.  e)Resumen.</p> <p>En nuestro Manual de Procesos reflejamos los distintos procedimientos con sus respectivas actividades para el cumplimiento de los objetivos).  Su diseño está clasificado en <b>tres (3)</b> niveles  Nivel 1: Procesos Estratégico.  Nivel 2: Procesos Claves.  Nivel 3: Procesos de apoyos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Manual de Procesos INDRHI.  b) Políticas de procedimientos.  c) Estructura aprobada.</p> <p>Actualmente contamos con el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de</p>	<p>No contamos con evidencias de medición relacionados a la percepción del diseño y la gestión de los distintos procesos.</p>

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Administración Pública MAP en marzo del 2019 que describe el reparto de las tareas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Manual de Cargos aprobado.  b) Resolución aprobatoria Manual de Cargos.  c) Captura correo electrónico.</p> <p>En estos momentos estamos desarrollando la Metodología CAF a través de la elaboración del Auto-diagnóstico y plan de mejora</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Matriz Autodiagnóstico CAF actualizado.  b) Plan de Mejora con nivel de cumplimiento en un 50%.</p>	<p>No contamos con reconocimientos para nuestros empleados</p>
---	---	--

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el <b>78.86%</b> percibe buena comunicación entre las áreas de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicación.  b) Listado de participantes.  c) Fotos.  d) Resultados arrojados.  e)Resumen</p> <p>Bajo la ley No. 41-08 de Función Pública otorgamos permisos atendiendo a sus necesidades, en cuanto al horario nos amparamos a los artículos que emana la ley como tal; a través del sistema AVACOMP</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>asentamos los permisos, vacaciones. Licencias, teniendo el control de forma electrónica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Ley No. 41-08.  b) Formularios de permisos.  c) Sistema AVACOMP.</p> <p>Ofrecemos oportunidades tomando en consideración la igualdad de oportunidades, en estos momentos estamos promoviendo la creación de la Unidad de Equidad de Género. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el <b>50.17%</b> percibe la oportunidad de toma en consideración de igualdad de género.</p> <p>En estos momentos estamos en proceso de remozamiento del edificio con el objetivo de garantizar la eficiencia y eficacia de nuestros empleados y mejores condiciones ergonómicas. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el <b>67.41%</b> de los perciben que la disposición de lugar de trabajo son favorables.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan de remozamiento.  b) Planos.  c) Diseños.  d) Presupuesto.  e) Fotos.</p>	<p>.No contamos con la Unidad de Equidad de Género.</p>
---	---	---

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:**

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

<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>Contamos con un Plan de Capacitación que se elabora a principio de cada año luego del levantamiento de las necesidades de capacitación de los empleados con respecto a sus tareas. La Mayoría de Talleres de Capacitación impartidos son por Entidades Gubernamentales de forma gratuita. A la fecha contamos con una valoración de <b>60%</b> (sesenta por cientos) en lo que hace referencia a la gestión del desarrollo. Este dato fue obtenido de:  <a href="http://map.gob.do:8282/sismap_central/Ranking/OrganismoEvidencias/154">http://map.gob.do:8282/sismap_central/Ranking/OrganismoEvidencias/154</a>.  El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el <b>57.89%</b> de los empleados percibe que la capacitación que recibe va orientada su desarrollo profesional.  <b>Evidencias:</b>  a) Cantidad de personas capacitadas.  b) Listado de participantes.</p>	
<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el <b>85.87%</b> percibe sentirse motivados y empoderados.  <b>Evidencias:</b>  a) Resultados arrojados.  b) Resumen.</p>	
<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>En estos momentos estamos aplicando la Metodología CAF.</p>	<p>No contamos con índice de acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos de la organización.</p>

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

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

<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>En estos momentos estamos trabajando con los acuerdos de desempeños.  <b>Evidencias:</b>  a) Formulario de acuerdos de desempeño.  b) Taller sobre llenado.</p>	<p>No contamos con indicadores de medición del desempeño relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>
<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>En estos momentos estamos trabajando con los acuerdos de desempeños.  <b>Evidencias:</b>  a) Formulario de acuerdo de desempeño.  b) Resultados arrojados.  c) Resumen.</p>	<p>No contamos con indicadores en relación con la motivación y la implicación.</p>
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>En estos momentos estamos trabajando con los acuerdos de desempeños.  <b>Evidencias:</b>  a) Formulario de acuerdos de desempeño  b) Evaluación del Desempeño  c) Comunicación</p>	<p>No contamos con la Evaluación del Desempeño por resultados</p>
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el <b>76.68%</b> percibe aplicar las mejoras de las actividades para el desempeño de sus funciones.  <b>Evidencias:</b>  a) Resultados arrojados.  b) Resumen.</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Reflejamos el nivel de uso de la tecnología de información y comunicación por: mensajería Interna por correo Electrónico Institucional, Intranet, Mesa de Servicios, visitas a nuestro portal Web etc.  El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el <b>85.51%</b> percibe que el desempeño de su trabajo necesita nivel de uso de las tecnologías de la información.</p>	<p>No contamos con indicadores que refleje el nivel de tecnología de la información y comunicación.</p>

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Mesa de servicios Tecnológicos.  b) Mensajería por correo Electrónico.  c) Medición página Web</p> <p>Nuestro objetivo es medir la eficacia de las capacitaciones impartidas al personal y sus metas A la fecha contamos con una valoración de <b>60%</b> (sesenta por cientos) en lo que hace referencia a la gestión del desarrollo. Este dato fue obtenido de: <a href="http://map.gob.do:8282/sismap_central/Ranking/OrganismoEvidencias/154">http://map.gob.do:8282/sismap_central/Ranking/OrganismoEvidencias/154</a>.  Este valor puede variar a medida de que vamos cumpliendo con los indicadores exigidos por la modalidad SISMAP/ranking.</p> <p>El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio presenta que: el <b>67.25%</b> percibe que existen mecanismos para reconocer al personal; y además <b>el 48.12%</b> percibe que Su supervisor lo distingue cuando logro las metas asignadas,  Nuestro Comité de Ética cuenta con evidencias de manejo de conflicto de Interés. Por el momento solo hemos tenido <b>un (1)</b> solo caso de dilema ético reportado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Conflicto Central Hidroeléctrica Los Toros.</p>	<p>No contamos con evaluación del desempeño. No existe indicadores para medir la evaluación por resultados y los Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes para responder a sus necesidades solicitadas.</p>
--	---	---

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>b) Código de Ética.  Participamos en Jornadas a favor de causas específicas como es el caso de la lucha contra el Cáncer, La No Violencia Contra la Mujer, jornadas de Reforestación, Jornadas de Saneamiento (lucha contra el Zika y Chicungunya).  En los últimos 4 años hemos participado:  <b>4 (cuatro)</b> jornadas de Saneamiento “Lucha contra el Chicungunya) en Azua.  <b>1 (una)</b> marcha de la No Violencia Contra la Mujeres.  <b>2 (dos)</b> Jornada de Limpieza de Costas.  <b>1 (un)</b> video de Concientización de la Lucha contra Cáncer”.  <b>0 (cero)</b> Jornadas de Reforestación.  <b>Evidencias:</b>  a) Comunicaciones.  b) Listado de participación.  c) Fotos.</p>	
---	---	--

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....*

**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones</p>	<p>Desde el Programa Cultura del Agua desarrollamos jornadas de educación de higiene y cuidado de las aguas en las escuelas, Comunidades y otras Instituciones; a través del fondo del “Proyecto Hidroeléctrica Los</p>	<p>No contamos con indicadores que midan la percepción relacionadas a la conciencia pública.</p>

<p>específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad,</p>	<p>Toros” hemos aportado a actividades de Clubes Deportivos y hemos construido a la fecha <b>132 (ciento treinta y dos)</b> también hemos promovido la cultura a través de la publicación de libros sobre Literatura e Historia y se han construidos <b>dos (2)</b> escuelas rurales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicaciones.  b) Listado de Participantes.  c) Registro contable de aportes.  e) Fotos.  f) Notas de Presas.  g) Libro de Literatura e Historia.</p> <p>Por medio de sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/cliente a través de nuestro buzón de sugerencias, conocemos la reputación de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Buzón de sugerencias.  b) Correo Electrónico de quejas y reclamaciones CEPINDRHI@gmail.com  c) Líneas telefónicas 311.  d) Portal Web www.311.gob.do.</p> <p>Velamos por el cumplimiento de la política de la Institución en la Gestión Ambiental de los recursos naturales, dentro de un enfoque integral y fundamentado en el</p>	<p>No evidenciamos la medición de la percepción de la reputación de la Institución).</p> <p>No se evidencia de la medición de la percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes).</p> <p>No evidenciamos la medición de la percepción hacia las cuestiones medioambientales.</p>
--	--	---



<p>protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>aprovechamiento sostenible de estos recursos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Marco Legal del Medio Ambiente. b) Documentos en el Departamento de Gestión Ambiental.</p> <p>Contamos con nuestro portal de Transparencia el cual está valorado por la DIGEIG (Dirección General de Ética e Integración Gubernamental) en un 90% (noventa por ciento) Considerando en ultimo trimestre.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a)Portal Web : <a href="http://indrhi.gob.do/transparencia/">http://indrhi.gob.do/transparencia/</a>. N/A.</p> <p>una vez generado el contenido de interés, por medio de nuestras redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) y nuestro canal de YouTube. podemos medir el impacto. En Facebook contamos con: <b>6,097</b> seguidores.</p>	<p>No evidenciamos la medición de la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad local.</p> <p>No evidenciamos la medición de la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No evidenciamos la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia.</p>
--	--	---

	<p>En Instagram contamos con: <b>2,869</b> seguidores, hemos aumentado en lo que va de año 17 seguidores</p> <p>En Twitter contamos con: <b>20,600</b> seguidores. A través de la cantidad de reproducciones de videos (view) que cargamos a nuestras redes. Aumento de seguidores.</p> <p>Interacciones provocadas por usuarios.</p> <p>Información obtenida por el: Departamento de Redes Sociales y Medios Digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Análisis de Métrica Redes Sociales. (Facebook, Twitter e Instagram).</p> <p>b) Análisis Canal de YouTube.</p> <p>c) Captura de Comentarios.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</li> <li>Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> </ol>	<p>Realizamos jornadas de reforestación, limpieza de canales y cañadas y conservación del agua bajo el marco legal establecido por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p><b>0 (cero)</b> Jornadas de Reforestación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Fotos.</p> <p>b) Comunicaciones.</p> <p>c) Listado de participantes.</p> <p>La Dirección de Comunicaciones y el Departamento de Relaciones Pública y Prensa</p>	<p>No contamos con evidencia de mediciones de actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.</p> <p>No contamos con evidencias de medición con grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>No contamos con evidencias de medición de grado de importancia de la cobertura positiva y negativa.</p>

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>han observado la representación de la Institución en los medios de comunicación tales como: prensa escrita, radio, televisión, medios digitales, redes sociales, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Notas de prensas.  b) Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram).  c) Convocatorias a medios de comunicación.  d) Métricas obtenidas por las redes sociales.  e) Captura de pantalla de comentarios.</p> <p>Hemos construido vivienda para personas que han perdido su vivencia por alguna eventualidad ocurrida.</p> <p>A la fecha Hemos construido <b>132</b> (ciento treinta y dos) viviendas en el período comprendido (2014-2016) a través del Proyecto “Hidroeléctrica Los Toros”.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Construcción de casas.  b) Informes.  c) Fotos.  N/A.</p> <p>Por nuestra naturaleza estamos vinculados a colaborar para el acceso y suministro de las aguas, ejemplo: acuerdos con planes internacionales, Programa Mundial de Alimentos, OXFAM, Iglesias, Organizaciones Comunitarias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Acuerdos.  b) Comunicaciones.  c) Plan del proyecto a ejecutar.</p>	
--	---	--

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>d) Programa Cultivando Agua Buena. e) Informes de resultados. Estamos relacionados con ciudadanos/clientes por medio de los servicios que ofrecemos. A través de programas y proyectos de participación del INDRHI; Por nuestra naturaleza tenemos una vinculación directa con los ciudadanos. <b>Evidencias:</b> a) Informe de ejecución de los proyectos. b) Informe de resultados de los proyectos. Realizamos conferencias, talleres, seminarios en materia de recursos hídricos, Obras Hidráulicas, Riegos. Hemos participado en coloquios nacionales e Internacionales. <b>Evidencias:</b> a) Informes. b) Reportes de actividades. c) Fotos. Desde el Programa Cultura del Agua llevamos charlas y jornadas de previsión de enfermedades que vengan por origen hídrico dirigidas a los ciudadanos/clientes con el objetivo de proteger la salud. A través de la aplicación del formulario de Identificación de Comunidades se procede con el levantamiento de la información de campo, en este formulario recopilamos: Datos Generales, Ambientales, Salubridad, Educativos y Económicos, con el propósito de generar un diagnóstico situacional de la comunidad; luego de haber levantado la información de campo se procede a una reunión de socialización con los técnicos de los resultados obtenidos, en la cual definimos las estrategias a implementar y el plan de</p>	<p>No contamos con indicadores para saber la medición de intercambios productivos de conocimientos e información.</p>
--	--	---

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>acción; posterior a la implementación, de seis meses a un año después, se procede a la actualización de la información levantada y con ello se mide el impacto de las intervenciones realizadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Fotografías.  b) Videos.  c) Formulario de Identificación de Comunidad.  d) Listado de participante.  e) Resultados por comunidad.  f) Aplicación Móvil APP Informe de trabajo de Campo.</p>	<p>No contamos con resultados de medición de la responsabilidad social.</p>
--	--	---

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....*

**SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>Desde las Direcciones de: Operación de Sistema de Riego, Planificación para el Desarrollo Hídrico, Proyectos y Obras, CEHICA, Programa Cultura del Agua, informan los resultados en término de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos) es evidenciado en las actividades que por su naturaleza realizan.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Estudios y Análisis.  b) Levantamiento de información.  c) Documentos.</p>	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Sabemos cómo Institución que ofrecemos el servicio solicitado, sabemos ¿cuál podría ser el impacto?; pero desconocemos como el seguimiento de medición del impacto.</p> <p>El nivel de calidad de los servicios comprometidos en la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano arrojaron los siguientes resultados:</p> <p><b>Análisis de Suelo:</b> Estándar: Fiabilidad, <b>90%</b> de satisfacción aplicado en encuesta trimestral.</p> <p><b>Análisis de Calidad de Agua:</b> Estándar: Fiabilidad, <b>90%</b> de satisfacción aplicado en encuesta trimestral.</p> <p><b>Provisión de informaciones hidrológicas:</b> Estándar: Fiabilidad, <b>90%</b> de satisfacción aplicado en encuesta trimestral.</p> <p><b>Entrega de datos históricos de estaciones climáticas, pluviométricas e hidrométricas:</b> Estándar: Fiabilidad, <b>90%</b> de satisfacción aplicado en encuesta trimestral.</p> <p><b>Charla Sobre Recursos Agua:</b> Estándar: Profesionalidad, Amabilidad y Fiabilidad <b>90%</b> de satisfacción aplicado en encuesta trimestral.</p> <p><b>Recorrido por Sala del Agua:</b> <b>Estándar: 90%</b> de satisfacción aplicado en encuesta trimestral.</p> <p>El tiempo en respuesta comprometido en la Carta varía dependiendo la naturaleza del servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Cuadro Compromiso de Calidad. b) Apartado II, Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	<p>No contamos con indicadores de medición de impacto.</p>
--	---	--

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>c) Correo Electrónicos. d) Socialización. El tiempo en respuesta comprometido en la Carta varía dependiendo la naturaleza del servicio. <b>Análisis de Suelo:</b> Tiempo en Respuesta: <b>15</b> días laborables. <b>Análisis de Calidad de Agua:</b> Tiempo en Respuesta: <b>15</b> días laborables. <b>Provisión de informaciones hidrológicas:</b> Tiempo en Respuesta: <b>15</b> días laborables. <b>Entrega de datos históricos de estaciones climáticas, pluviométricas e hidrométricas:</b> Tiempo en Respuesta: <b>15</b> días laborables. <b>Charla Sobre Recursos Agua:</b> Tiempo en Respuesta: <b>3</b> días laborables. <b>Recorrido por Sala del Agua:</b> Tiempo en Respuesta: <b>3</b> días laborables <b>Evidencias:</b> a) Cuadro Compromiso de Calidad. b) Apartado II, Carta Compromiso al Ciudadano. c) Correo Electrónicos. d) Socialización.</p>	
<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>Todas nuestras órdenes de pagos están debidamente revisadas y aprobadas por los Auditores de la Unidad de Control Interno (UCI) de la Contraloría General de la República. Siendo sus informes de cien por ciento (100%) sin hallazgos, dándole fiel cumplimiento a la Ley No. 10-07 sobre el Sistema Nacional de Control Interno y Contraloría General de la República. <b>Evidencias:</b> a) Expedientes autorizados.</p>	<p>No contamos con política Institucional orientada a la retroalimentación de las auditorias y sus resultados.</p>

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>A través de la aplicación del formulario de Identificación de Comunidades suministrado por el Programa Cultura del Agua se procede con el levantamiento de la información de campo, en este formulario recompilamos: Datos Generales, Ambientales, Salubridad, Educativos y Económicos, con el propósito de generar un diagnóstico situacional de la comunidad; un (1) año después, se procede a la actualización de la información levantada y con ello se mide el impacto de las intervenciones realizadas y el análisis de comparación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Formulario de Identificación de Comunidades.  b) Resultados.  c) Informes.</p>	
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>		<p>No contamos con política Institucional orientada a la evaluación y medición del impacto de los productos/servicios.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>Estamos en proceso de crear la Unidad de Gestión de Riesgo ya que la ley No. 147-02 lo establece. “Todo lo que se hace tiene una posibilidad de riesgo”. Actualmente contamos con la conformación de nuestro Comité de Riegos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicación de conformación de Comité.</p>	<p>No contamos con la Unidad de Gestión de Riesgo, por ende, no podemos dar respuesta a los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones.</p>



<p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>Actualmente estamos remozando por completo nuestra infraestructura física del “Edificio Nuevo (2)” con objetivo de asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo a nuestros empleados. No está demás informar que ya el “Edificio Viejo (1)” fue remodelado y cuenta con las condiciones físicas y ambientales de trabajo. Con relación a las Oficinas Regionales las mismas están en proceso de remozamiento, asegurando la eficiencia de la Institución en la gestión de Recursos Humanos, condiciones Ergonómicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de Remozamiento.</li> <li>b) Presupuestos.</li> <li>c) Planos.</li> <li>d) Diseños.</li> <li>e) Comunicaciones.</li> <li>f) Fotos.</li> </ul>	<p>No contamos con indicadores que midan la satisfacción que incluyan la gestión de recursos, espacios físicos etc.</p>
<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Los resultados de mejora pueden evidenciarse en la información sobre los niveles y la operación de las presas a nivel nacional en cuanto a la disponibilidad de agua para los diferentes usos, esta información se ha implementado a través del Observatorio de Agua del INDRHI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Implementación Plan Plurianual de la Institución.</li> <li>b) Boletines Hidrológicos.</li> <li>c) Acciones de Programas Cultura del Agua.</li> <li>d) Sala del Agua.</li> </ul>	
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>A través del CEHICA hemos mantenido en colaboración e intercambio con Estados Insulares y la UNAM (Universidad Nacional de México).</p>	<p>No contamos con análisis comparativos establecidos en los acuerdos.</p>

<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>Por medio de convenios EGEHID (Empresa Generadora de Energía Hidráulica Dominicana) intercambiamos análisis de estaciones meteorológicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Firma de convenios con Entidades Nacionales e Internacionales.</p> <p>A través de las respuestas favorables de confirmad percibimos el grado satisfacción con los acuerdos establecidos.</p> <p>Hemos logrado mejoras sustanciales de las informaciones hidrológicas, operación de presas, aplicación de Sistema de Alerta Temprana para inundaciones a través de estaciones hidrometeorología automáticas; la misma creación del portal web donde ponemos la disposición las informaciones actualizadas; por medio de WhatsApp podemos contar con informaciones sobre informes de supervisión de obras y operación de mantenimiento de los Sistemas de Riegos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Portal web.</p> <p>b) Aplicación Móvil INDRHI.</p> <p>En estos momentos estamos desarrollando y aplicando la Metodología CAF a través de la elaboración del Auto-diagnóstico y plan de mejora con el objetivo de cumplir los estándares requeridos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Matriz Autodiagnóstico CAF actualizado.</p> <p>b) Plan de Mejora con nivel de cumplimiento en un 50%.</p>	<p>No contamos con mediciones de eficacia de las alianzas y convenios establecidos.</p> <p>No contamos con Intranet para mantener las comunicaciones internas de la Institución.</p> <p>No se evidencian resultados de las mediciones por auditorías de funcionamiento de la Institución.</p> <p>No se evidencia la participación de la Institución en concursos de calidad</p>
--	--	---

<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>La ejecución de los fondos asignados se realiza de manera adecuada y siempre apegada al Plan Operativo Anual(POA)  <b>Evidencias:</b>  a) Reporte de ejecución presupuestaria.  b) Plan Operativo Anual(POA).</p>	
<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.  11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>		<p>No se evidencian resultados de las mediciones por auditorias de gestión financiera.  No existen evidencias que midan los resultados de costos(impactos logrados al menor costo posible).</p>

**NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.**