

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS



INFORME PLAN DE MEJORAS CAF

Santo Domingo, República Dominicana.
Agosto 2021.

Introducción

Partiendo de la situación actual en la que el INDRHI se encontraba, el Comité de Calidad de la Institución trabajó el Auto diagnóstico CAF en el año 2021, donde se evidenciaron a través de los criterios establecidos en cada una de las matrices cuáles eran nuestros puntos fuertes y áreas de mejoras.

Para la elaboración del Plan de Mejora Institucional se tomaron en consideración los puntos débiles que fueron arrojados por el Auto Diagnóstico CAF donde se plasmaron todas las áreas de mejoras y sus respectivas fechas de cumplimiento.

A continuación desarrollamos los resultados de la implementación de las medidas de mejora que estamos ejecutando.

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022

ACCIONES REALIZADAS

Acorde a lo planificado en este plan, detallamos a continuación el avance logrado en cada acción priorizada que fueron mejoradas.

- **ACCIÓN I: implementación de sistema SASP en la institución.**

Se ha logrado un **50%** de su ejecución. Se iniciaron las acciones para poner en marcha el sistema actualmente están un proceso de validación del personal de la institución en las nóminas por el personal técnico del Ministerio de Administración Pública (MAP).

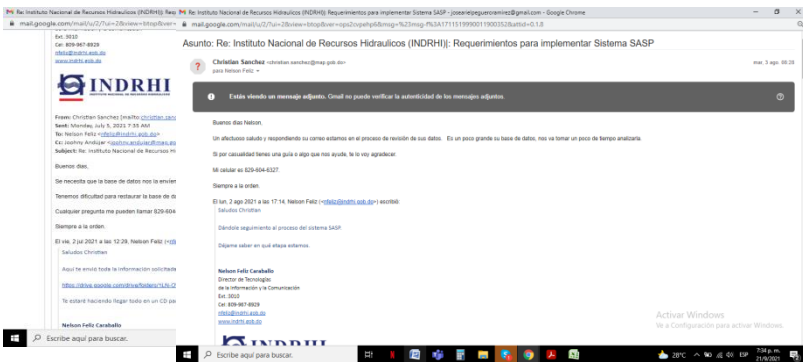
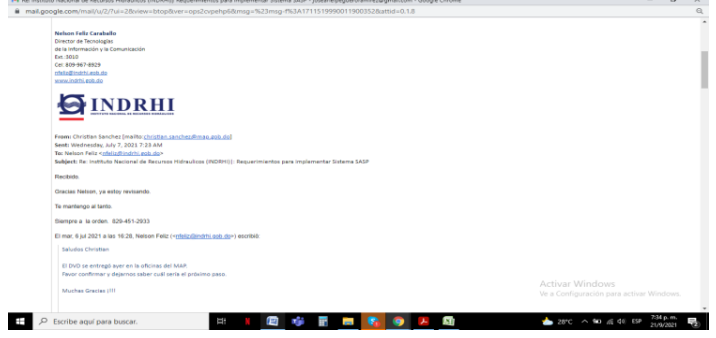
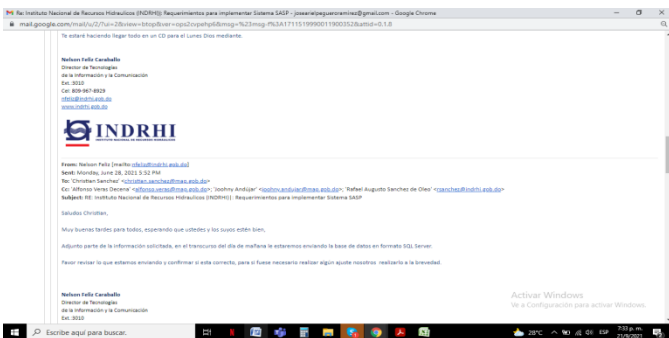
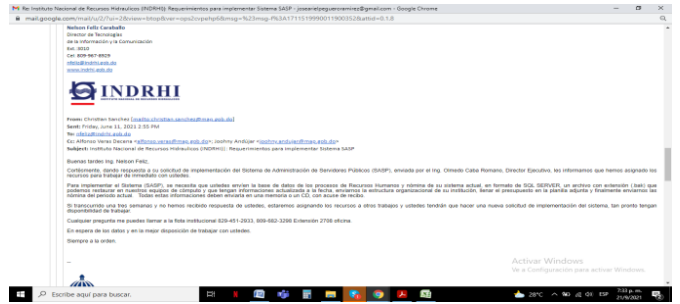
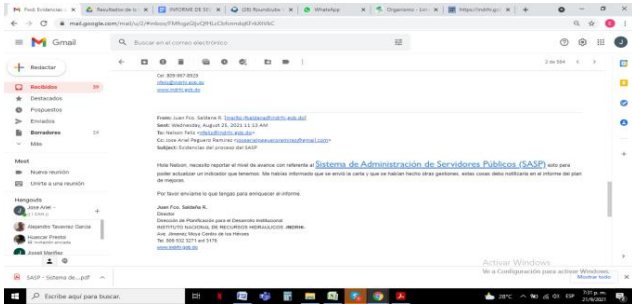
Evidencias: captura correo electrónico.



INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022



INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022

• **ACCIÓN II: suministrar uniforme a los empleados de la institución.**

Se ha logrado un **30%** de su ejecución. Se iniciaron las acciones para suplir de uniformes a los empleados de la Institución. Estamos en el proceso de cotización.

Evidencias: cotización.

-BATISSA, SRL.
UNICA TIENDA CON TODO TIPO DE UNIFORME
Av. Hella No.211 Sta. Dgo. Rep. Dom
Tel.: 809-686-4043
batissa@clero.net.do
RNC 101148861


COTIZACION
Numero 1009088
Fecha 22/09/2021
Vendedor 0001
Referencia
Vendedor: Tienda

Condición 60% CON LA ORDEN 40% CON LA ENTREGA
Notas:

Cliente CL014986
Razon Social INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS
Dirección CH
Telefono 809-532-3271 EXT 3130
Ciudad SANTO DOMINGO Fax. Rnc 401012626
Atención MIRLENNY MIRANDA

Codigo	Descripcion	Cantidad	Empaque	Precio	RDic	Uds	Monto
1000000035230	PANTALON JEANS C/LOGO BORDADO SIZE 28 AL 40	150.00	n/a	930.00	.00	14,310.00	93,810.00
1000000038330	CAMISA M/C DACRON C/LOGO BORDADO T/S SIZES AL XL	150.00	n/a	375.00	.00	10,125.00	66,375.00

SubTotal 135,750.00
Descuento .00
Ibtes: 24,435.00
Total RD \$160,185.00

Preparada Por:  Recibida Por:

Usuario: CLARIBEL MONTERO Fecha: 22/09/2021 05:01:43 p.m. Page 1

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022

- **ACCIÓN III: aplicación de modelos de gestión de calidad enfocados en la mejora continúa.**

Se ha logrado un **100%** de su ejecución. Se iniciaron las acciones para la aplicación de modelos que nos permitan identificar con precisión los estándares de calidad de los procesos que conforman nuestro sistema de gestión.

Evidencias: Auto diagnóstico CAF, Informe Plan de Mejora, política de procedimiento, Estandarización de procesos, Carta Compromiso al Ciudadano, Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), aplicación Plan Estratégico, Plan Operativo, documentación de procesos.

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS



**POLÍTICA DE PROCEDIMIENTO
ORIENTADO A LA MEJORA CONTINUA**

UNIDAD EJECUTORA:

Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional



Santo Domingo, República Dominicana,
Septiembre, 2021.

Tabla de contenido

1. Política de procedimiento orientado a la mejora continúa	1
2. Propósitos de la política de procedimiento orientado a la mejora continúa	1
3. Procedimientos de aplicación de la política de procedimiento orientado a la mejora continúa	1
4. Alcances	2
5. Control de cambios	2
6. Recursos requeridos para la implementación	2
7. Principios sobre los que se sustenta la política	3
8. Regulaciones que dan soporte a la política	3
9. Responsables de aplicación de las políticas	3
10. Glosario referencias de terminos	3
11. Aprobación	3
12. Anexos: formulario de sugerencias de mejoras de procesos	4

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022

<p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE PROCEDIMIENTO ORIENTADO A LA MEJORA CONTINUA</p>	Código: MI-MC-FMC01
	Fecha: Creación: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: Julio 2022
Versión: 01	

1. POLÍTICA DE PROCEDIMIENTO ORIENTADO A LA MEJORA CONTINUA

El Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), promueve la mejora continua de sus procesos de manera permanente, brindando a sus empleados un ambiente de confianza y participación en la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento institucional; es decir, el personal cuenta con la libertad y los medios para comunicar hacia los niveles superiores las recomendaciones de mejora de los procesos en lo que están involucrados.

2. PROPÓSITOS DE LA POLÍTICA DE PROCEDIMIENTO ORIENTADO A LA MEJORA CONTINUA

Los propósitos específicos de implementar esta política en la institución son los siguientes:

- Desarrollar medios o canales (formulario) para el seguimiento y control de las oportunidades de mejoras dentro de los procesos que se realicen en la institución a través de la Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional.
- Evaluar las sugerencias de mejoras arrojadas por los medios o canales (formularios) de manera continua.
- Aplicar las mejoras a los procesos evaluados.
- Emitir informes periódicos sobre los cambios implementados y su impacto en la Planificación Estratégica de la Institución.

3. PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE PROCEDIMIENTO ORIENTADO A LA MEJORA CONTINUA

Esto se realiza mediante la recopilación de información a través de un formulario que va dirigido a la Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional donde se identifica quien descubrió la oportunidad de mejora, el área y el cargo de quien

<p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE PROCEDIMIENTO ORIENTADO A LA MEJORA CONTINUA</p>	Código: MI-MC-FMC01
	Fecha: Creación: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: Julio 2022
Versión: 01	

7. PRINCIPIOS SOBRE LOS QUE SE SUSTENTA LA POLÍTICA

Impulsar una cultura de calidad basada en principios de liderazgo, gestión de las personas y mejora continua por medio de la autoevaluación con el Modelo CAF y de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, bajo lineamientos de las Normas ISO para mejorar continuamente nuestro rendimiento organizacional, en cumplimiento con la Ley 41-08 de Función Pública, otros requisitos legales y reglamentarios aplicables, tanto en nuestro contexto interno como externo.

8. REGULACIONES QUE DAN SOPORTE A LA POLÍTICA

- Ley n.º. 347
- Ley n.º. 41-08

9. RESPONSABLES DE APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

Dirección de planificación para el desarrollo institucional – Departamento calidad de la gestión

10. GLOSARIO REFERENCIAS DE TERMINOS

Ningunos.

11. APROBACIÓN

Revisado por:

Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional *[Firma]*

Aprobado por:

[Firma]
ING. OLMEDO CABA ROMANO
Director Ejecutivo del INDRHI

<p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE PROCEDIMIENTO ORIENTADO A LA MEJORA CONTINUA</p>	Código: MI-MC-FMC01
	Fecha: Creación: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: Julio 2022
Versión: 01	

la identificó. Mediante este formulario queda evidenciada la oportunidad de mejora y quien la sugiere.

Para garantizar que estas acciones sean efectivas deben cumplir con las siguientes directrices:

- **Consensuadas:** Las acciones a ejecutar deben ser debatidas y consensuadas entre todos los involucrados.
- **Coherentes:** Las acciones a ejecutar deben ser coherentes con las mejoras identificadas en el proceso de evaluación y los objetivos que se pretenden lograr.
- **Realistas:** Las acciones deben ser viables para poder realizarlas.
- **Flexibles:** Las acciones deben ser susceptibles de ser modificadas por imprevistos internos y del entorno, sin que se pierda el objetivo original.

Los empleados que aporten a la mejora de los procesos que se realizan cumpliendo con unos márgenes donde el empleado tiene que medir las condiciones que presenta actualmente el proceso y si es factible expresar que tiempo de implementación tienen.

4. ALCANCES

Toda la institución a nivel nacional

5. CONTROL DE CAMBIOS

- Sin definición de fecha precisa, 2018
- Septiembre, 2021

Creación
Actualización

6. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

- Formulario de recopilación de información
- Visitas y recorridos por las diferentes instalaciones

<p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE PROCEDIMIENTO ORIENTADO A LA MEJORA CONTINUA</p>	Código: MI-MC-FMC01
	Fecha: Creación: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: Julio 2022
Versión: 01	

12. ANEXOS: FORMULARIO DE SUGERENCIAS DE MEJORAS DE PROCESOS

<p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p>	Nombre:	Fecha:
	Área de trabajo:	
	Cargo:	
Situación Actual:		
Descripción de la Propuesta:		
Acciones Correctas o Específicas a hacer:		
Recursos necesarios para la implementación:		
Resultados Esperados y Tiempos Estimados de la implementación una vez otorgado los recursos:		

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)

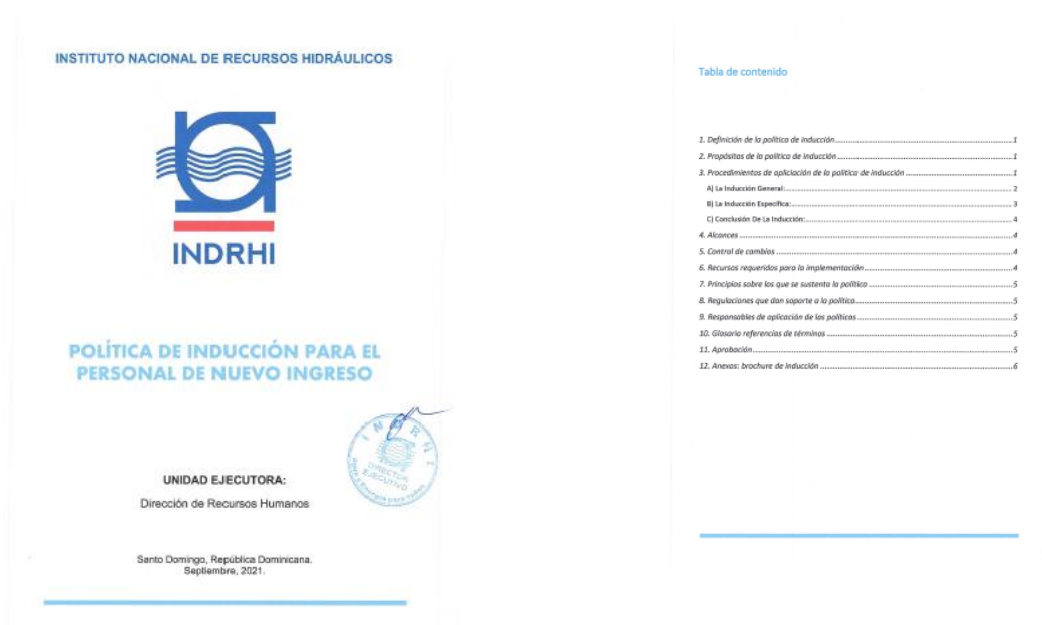


Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022

- **ACCIÓN IV: Crear y desarrollar políticas de inducciones o entrenamiento a empleados.**

Se ha logrado un **100%** de su ejecución. Se elaboró la política de inducción al personal del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI).

Evidencias: Políticas de inducción o entrenamiento del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI).



**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022**

<p>INSTRUMENTOS</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO</p>	<p>Código: 04-01-01-001</p> <p>Origen: Septiembre 2011</p> <p>Fecha: Actualización: No programada</p> <p>Última Revisión: enero 2022</p> <p>Versión: 02</p>
	<p>Reclutamiento, Selección, Inducción, Desarrollo, y Desvinculación del personal o Peseón.</p> <p>Dentro del proceso de inducción priorizamos tres fases complementarias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Inducción General. Inducción Específica. Conclusión de la Inducción <p>a) La Inducción General: Comprende el conjunto de acciones destinadas a facilitar la integración inicial de los nuevos empleados, conectarlo con la cultura institucional y enfatizar aspectos informativos y motivacionales.</p> <p>Debe permitir a cada empleado que ingresa a la institución conocer la Misión, Visión, Valores, estructura formal, políticas del área a trabajar y los aspectos más relevantes de la cultura organizacional.</p> <p>La Inducción General, se complementará con las Jornadas de Orientación, realizadas en el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos dirigidas por la Dirección de Recursos Humanos en coordinación con el encargado o supervisor directo del nuevo empleado.</p> <p>Proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Dirección de Recursos Humanos suministrará información general a los nuevos colaboradores sobre la historia del Instituto Nacional de Recursos Hidráulico, su misión, Visión, Plan Estratégico, estructura y políticas institucionales, código de ética, estructura orgánica; y otras acciones que sean relevantes conforme la naturaleza del puesto a ocupar.

<p>INSTRUMENTOS</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO</p>	<p>Código: 04-01-01-001</p> <p>Origen: Septiembre 2011</p> <p>Fecha: Actualización: No programada</p> <p>Última Revisión: enero 2022</p> <p>Versión: 02</p>
	<p>1. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE INDUCCIÓN</p> <p>La política de inducción (PI) del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos pretende dar respuesta a la necesidad de contextualizar al nuevo colaborador con la institución para que de esta manera podamos alcanzar nuestras metas institucionales. En este sentido, la inducción es un proceso gradual que implica transmitir a nuestros colaboradores la visión institucional, la misión que tenemos, las actitudes, criterios, valores que nos definen como órgano del estado, así como los patrones de comportamiento que se esperan sean los que definen nuestros colaboradores. La política de inducción busca constituirse en una herramienta que, en primera instancia, permita disminuir la ansiedad provocada por el nuevo reto laboral al que se enfrentará el colaborador.</p> <p>Por otro parte, la inducción es necesaria, porque permite aclarar expectativas y posibilita la identificación de las personas con la institución, contribuyendo así a mantener su motivación, generar compromiso, y colaborar al logro de niveles de rendimiento satisfactorios en un tiempo razonable.</p> <p>2. PROPÓSITOS DE LA POLÍTICA DE INDUCCIÓN</p> <p>Orientar a los nuevos colaboradores en su rol como servidor público y con ello facilitar su proceso de incorporación, adaptación y socialización en su puesto de trabajo y el cumplimiento de sus objetivos laborales.</p> <p>3. PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE INDUCCIÓN</p> <p>En el contexto del ciclo de vida laboral del área de Recursos Humanos en el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), es consta de las etapas de:</p>

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022**

<p>INDRHI INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO</p>	Código: MI-01-FIN01
	Creación: Septiembre 2021
	Fecha Actualización: No programada
	Próxima Revisión: enero 2023
Versión: 02	

- Se prevé la entrega de un brochure informativo para que el nuevo colaborador pueda disponer de las informaciones definidas en esta inducción y que además sirva de constancia para finalizar el proceso. Este brochure le será entregado junto a su constancia de designación o nombramiento, su descripción de puesto y cualquier otra documentación que sea necesaria para formalizar el ingreso del colaborador a la institución.

b) La Inducción Específica:

Abarca en aquellas acciones orientadas a asegurar una satisfactoria integración al área, cargo y puesto de trabajo. El énfasis está puesto en aspectos relacionales, normativos y de desempeño, pues se busca asegurar que el empleado que ingresa tenga una adaptación satisfactoria a su entorno socio-laboral inmediato. Esta será una responsabilidad directa de su supervisor inmediato quien debe ser capaz de comprometer al nuevo empleado con los objetivos de la unidad, en forma clara y acogedora.

En términos concretos esta fase tiene como finalidad dar a conocer al nuevo empleado las características y funciones del cargo a desempeñar y de la unidad de trabajo a la cual estará adscrito.

El supervisor inmediato adicionará a las informaciones previamente suministradas por recursos humanos aquellas relacionadas al cumplimiento de los deberes del colaborador en la unidad de trabajo a la que corresponderá el nuevo colaborador, entre ellas el plan operativo de la unidad, la asignación de actividades, los formularios de reportes de trabajos, las herramientas asignadas para el cumplimiento de su trabajo entre otros elementos que sean necesarios para



<p>INDRHI INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO</p>	Código: MI-01-FIN01
	Creación: Septiembre 2021
	Fecha Actualización: No programada
	Próxima Revisión: enero 2023
Versión: 02	

garantizar que el colaborador podrá desempeñar su función con las condiciones de seguridad, comodidad e integridad adecuadas.

c) Conclusión de la Inducción:

Tras concluir los dos procesos anteriores de inducción, el colaborador presentará las constancias a la dirección de recursos humanos con relación a la capacitación recibida en el área de trabajo.

Esta validación se evidencia con la presentación de una copia del brochure que contiene el sello que certifica haber realizado el recorrido por la sala del agua y que resume los contenidos descritos en esta inducción.

4. ALCANCES

Esta política aplica para el personal fijo y contratado en la sede central de la institución. La implementación de esta política en las Direcciones Regionales se realizará de manera gradual.

5. CONTROL DE CAMBIOS

- Abril de 2018
- Septiembre de 2021

Creación
Actualización



6. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

- Brochure o folleto informativo
- Recorridos educativos o visitas guiadas
- Boletín Institucional

<p>INDRHI INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO</p>	Código: MI-01-FIN01
	Creación: Septiembre 2021
	Fecha Actualización: No programada
	Próxima Revisión: enero 2023
Versión: 02	

7. PRINCIPIOS SOBRE LOS QUE SE SUSTENTA LA POLÍTICA

Fomentar un elevado compromiso con el desarrollo y profesionalización de los servidores públicos, a través de la formación basada en competencias para el desempeño óptimo de sus funciones, en mejora de la Administración Pública.

8. REGULACIONES QUE DAN SOPORTE A LA POLÍTICA

- Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008

9. RESPONSABLES DE APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

Dirección de Recursos Humanos - Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación

10. GLOSARIO REFERENCIAS DE TÉRMINOS

Inducción: es un procedimiento basado en el conocimiento el cual consiste en analizar a través de la observación, situaciones particulares a fin de originar una conclusión.

11. APROBACIÓN

Revisado por:

Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional

Aprobado por:

ING. OLMEDO CABA ROMANO
Director Ejecutivo del INDRHI



INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022

• **ACCIÓN V: diseñar formularios de satisfacción al ciudadano.**

Se ha logrado un **100%** de su ejecución. Se diseñaron los formularios de encuesta de satisfacción al ciudadano, con el objetivo de saber su percepción a través del formulario y así lograr aplicar mejores prácticas en los procesos que inciden en nuestros servicios.

Evidencias: captura formulario de satisfacción ciudadana



ANÁLISIS DE SUELO_INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)

Apreciado ciudadano(a): queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante.
Por favor contesta las siguientes preguntas desde tu perspectiva.
Indica la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.

***Obligatorio**




ANÁLISIS DE SUELO



ANÁLISIS DE CALIDAD DE AGUA_INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)

Apreciado ciudadano(a): queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante.
Por favor contesta las siguientes preguntas desde tu perspectiva.
Indica la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.

***Obligatorio**



ANÁLISIS DE CALIDAD DE AGUA



PROVISIÓN DE INFORMACIONES HIDROLÓGICAS _INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)

Apreciado ciudadano(a): queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante.
Por favor contesta las siguientes preguntas desde tu perspectiva.
Indica la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.

***Obligatorio**



PROVISIÓN DE INFORMACIONES HIDROLÓGICAS



ENTREGA DE DATOS HISTÓRICOS DE ESTACIONES CLIMÁTICAS, PLUVIOMÉTRICAS E HIDROMÉTRICAS _INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)

Apreciado ciudadano(a): queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante.
Por favor contesta las siguientes preguntas desde tu perspectiva.
Indica la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.

***Obligatorio**



ENTREGA DE DATOS HISTÓRICOS DE ESTACIONES CLIMÁTICAS, PLUVIOMÉTRICAS E HIDROMÉTRICAS

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**




**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022**



**CHARLA SOBRE RECURSO AGUA
_INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS
HIDRÁULICOS (INDRHI)**


Apreciado ciudadano(a): queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante.
Por favor contesta las siguientes preguntas desde tu perspectiva.
Indica la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.

*Obligatorio



CHARLA SOBRE RECURSO AGUA


#CONCIENCIA #CULTURADELAGUA



**RECORRIDO SALA DE AGUA _INSTITUTO
NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



Apreciado ciudadano(a): queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante.
Por favor contesta las siguientes preguntas desde tu perspectiva.
Indica la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.

*Obligatorio



RECORRIDO SALA DEL AGUA

#CULTURADELAGUA

ANÁLISIS DE SUELO															
ANTES (FORMA FÍSICA) VERSION-001	DESPUÉS (FORMA DIGITAL) VERSION-002														
 <p align="center">INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRAULICOS (INDRHI) ANÁLISIS DE SUELO</p> <p>Apreciado ciudadano(a): Queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante. Por favor contesta las siguientes preguntas desde tu perspectiva. Marca con una [X] en la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.</p> <p>I. FIABILIDAD</p> <p>1. ¿Cómo cliente, se siente usted seguro de que la información que estas recibiendo es?</p> <p>2. ¿Siente que la información suministrada se corresponde a lo solicitado?</p> <table border="1"> <tr> <td>Excelente</td> <td>Muy bueno</td> <td>Buena</td> <td>malos</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>II. TIEMPO EN RESPUESTA</p> <p>1. ¿Atendieron de manera inmediata la solicitud del servicio?</p> <p>2. ¿La entrega a tiempo de este servicio?</p> <p>3. ¿La espera por este servicio?</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Comentario:</p>	Excelente	Muy bueno	Buena	malos											 <p>ANÁLISIS DE SUELO _INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)</p> <p>Apreciado ciudadano(a): queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante. Por favor contesta las siguientes preguntas desde tu perspectiva. Indica la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.</p> <p><small>*Obligatorio</small></p>  <p>ANÁLISIS DE SUELO</p> <p align="right"><small>Hacer click en la imagen (hipervínculo)</small></p>
Excelente	Muy bueno	Buena	malos												

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022**

RECORRIDO SALA DEL AGUA																													
ANTES (FORMA FÍSICA) VERSION-001	DESPUÉS (FORMA DIGITAL)																												
<p>INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI) RECORRIDO A LA SALA DEL AGUA</p> <p>Apreciado ciudadano(a): Queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante. Por favor conteste las siguientes preguntas desde tu perspectiva. Marca con una [X] en la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.</p> <p>I. FIABILIDAD 1. ¿Cómo cliente, se siente usted seguro de que la información que estas recibiendo es? 2. ¿Siente que la información suministrada se corresponde a lo solicitado?</p> <table border="1"> <tr> <td>Excelente</td> <td>Muy bueno</td> <td>Bueno</td> <td>malo</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>II. TIEMPO EN RESPUESTA 1. ¿Atendieron de manera inmediata la solicitud del servicio? 2. ¿La entrega a tiempo de este servicio? 3. ¿La espera por este servicio?</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>III. PROFESIONALIDAD 1. Sobre el facilitador: a) ¿Inicia puntualmente el recorrido por la sala? b) ¿Domina los temas tratados? c) ¿Tiene dominio del grupo? d) ¿Aclara las dudas de los participantes? e) ¿Maneja adecuadamente el tiempo del recorrido? 2. ¿Los contenidos del recorrido por la sala son suficientes para alcanzar los objetivos?</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Excelente	Muy bueno	Bueno	malo																									<p align="center">Hacer click en la imagen (hipervínculo)</p>
Excelente	Muy bueno	Bueno	malo																										







CHARLA SOBRE RECURSO AGUA																									
ANTES (FORMA FÍSICA) VERSION-001	DESPUÉS (FORMA DIGITAL)																								
<p>INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI) CHARLA SOBRE RECURSO AGUA</p> <p>Apreciado ciudadano(a): Queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante. Por favor conteste las siguientes preguntas desde tu perspectiva. Marca con una [X] en la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.</p> <p>I. FIABILIDAD 1. ¿Cómo cliente, se siente usted seguro de que la información que estas recibiendo es? 2. ¿Siente que la información suministrada se corresponde a lo solicitado?</p> <table border="1"> <tr> <td>Excelente</td> <td>Muy bueno</td> <td>Bueno</td> <td>malo</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>II. TIEMPO EN RESPUESTA 1. ¿Atendieron de manera inmediata la solicitud del servicio? 2. ¿La entrega a tiempo de este servicio? 3. ¿La espera por este servicio?</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>III. PROFESIONALIDAD 1. Sobre el facilitador: a) ¿Inicia puntualmente la capacitación? b) ¿Domina los temas tratados? c) ¿Tiene dominio del grupo? d) ¿Aclara las dudas de los participantes? e) ¿Maneja adecuadamente el tiempo de la charla? 2. ¿Los contenidos de la charla son suficientes para alcanzar los objetivos?</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Excelente	Muy bueno	Bueno	malo																					<p align="center">Hacer click en la imagen (hipervínculo)</p>
Excelente	Muy bueno	Bueno	malo																						

PROVISIÓN DE INFORMACIONES HIDROLÓGICAS																									
ANTES (FORMA FÍSICA) VERSION-001	DESPUÉS (FORMA DIGITAL) VERSION-002																								
<p>INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI) PROVISIÓN DE INFORMACIONES HIDROLÓGICAS</p> <p>Apreciado ciudadano(a): Queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante. Por favor conteste las siguientes preguntas desde tu perspectiva. Marca con una [X] en la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.</p> <p>I. FIABILIDAD 1. ¿Cómo cliente, se siente usted seguro de que la información que estas recibiendo es? 2. ¿Siente que la información suministrada se corresponde a lo solicitado?</p> <table border="1"> <tr> <td>Excelente</td> <td>Muy bueno</td> <td>Bueno</td> <td>malo</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>II. TIEMPO EN RESPUESTA 1. ¿Atendieron de manera inmediata la solicitud del servicio? 2. ¿La entrega a tiempo de este servicio? 3. ¿La Espera por este servicio?</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>PROFESIONALIDAD 1. El personal que presta el servicio: a) ¿Inspira confianza, debido a que domina su trabajo? b) ¿Explica en lenguaje claro para la explicación? c) ¿Tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas?</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Comentario:</p>	Excelente	Muy bueno	Bueno	malo																					<p align="center">Hacer click en la imagen (hipervínculo)</p>
Excelente	Muy bueno	Bueno	malo																						

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022**

ANÁLISIS DE CALIDAD DE AGUA																																																			
ANTES (FORMA FÍSICA) VERSION-001	DESPUÉS (FORMA DIGITAL) VERSION-002																																																		
<div style="text-align: center;">  <p>INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI) ANÁLISIS DE CALIDAD DEL AGUA</p> </div> <p>Apreciado ciudadano(a): Queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante. Por favor contesta las siguientes preguntas desde tu perspectiva. Marca con una [X] en la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.</p> <p>I. FIABILIDAD</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td></td> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">Excelente</td> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">Muy bueno</td> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">Bueno</td> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">malo</td> </tr> <tr> <td>1. ¿Cómo cliente, se siente usted seguro de que la información que estas recibiendo es?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. ¿Siente que la información suministrada se corresponde a lo solicitado?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>II. TIEMPO EN RESPUESTA</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1. ¿Atendieron de manera inmediata la solicitud del servicio?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. ¿La entrega a tiempo de este servicio?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. ¿La espera por este servicio?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Comentario:</p> <hr/>		Excelente	Muy bueno	Bueno	malo	1. ¿Cómo cliente, se siente usted seguro de que la información que estas recibiendo es?					2. ¿Siente que la información suministrada se corresponde a lo solicitado?					1. ¿Atendieron de manera inmediata la solicitud del servicio?					2. ¿La entrega a tiempo de este servicio?					3. ¿La espera por este servicio?					<div style="text-align: center;">  <p>ANÁLISIS DE CALIDAD DE AGUA _INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)</p> </div> <p>Apreciado ciudadano(a): Queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante. Por favor contesta las siguientes preguntas desde tu perspectiva. Indica la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.</p> <p><small>*Obligatorio</small></p> <div style="text-align: center;">  <p>ANÁLISIS DE CALIDAD DE AGUA</p> </div> <p align="right">Hacer click en la imagen (hipervínculo)</p>																				
	Excelente	Muy bueno	Bueno	malo																																															
1. ¿Cómo cliente, se siente usted seguro de que la información que estas recibiendo es?																																																			
2. ¿Siente que la información suministrada se corresponde a lo solicitado?																																																			
1. ¿Atendieron de manera inmediata la solicitud del servicio?																																																			
2. ¿La entrega a tiempo de este servicio?																																																			
3. ¿La espera por este servicio?																																																			
ENTREGA DE DATOS HISTÓRICOS DE ESTACIONES CLIMÁTICAS, PLUVIOMÉTRICAS E HIDROMÉTRICAS																																																			
ANTES (FORMA FÍSICA) VERSION-001	DESPUÉS (FORMA DIGITAL) VERSION-002																																																		
<div style="text-align: center;">  <p>INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI) ENTREGA DE DATOS HISTÓRICOS DE ESTACIONES CLIMÁTICAS, PLUVIOMÉTRICAS E HIDROMÉTRICAS</p> </div> <p>Apreciado ciudadano(a): Queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante. Por favor contesta las siguientes preguntas desde tu perspectiva. Marca con una [X] en la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.</p> <p>I. FIABILIDAD</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td></td> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">Excelente</td> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">Muy bueno</td> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">Bueno</td> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">malo</td> </tr> <tr> <td>1. ¿Cómo cliente, se siente usted seguro de que la información que estas recibiendo es?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. ¿Siente que la información suministrada se corresponde a lo solicitado?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>II. TIEMPO EN RESPUESTA</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1. ¿Atendieron de manera inmediata la solicitud del servicio?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. ¿La entrega a tiempo de este servicio?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. ¿La Espera por este servicio?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>PROFESIONALIDAD</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1. El personal que presta el servicio:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a) ¿Inspira confianza, debido a que domina su trabajo?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>b) ¿utiliza un lenguaje claro para la explicación?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>c) ¿Tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Comentario:</p> <hr/>		Excelente	Muy bueno	Bueno	malo	1. ¿Cómo cliente, se siente usted seguro de que la información que estas recibiendo es?					2. ¿Siente que la información suministrada se corresponde a lo solicitado?					1. ¿Atendieron de manera inmediata la solicitud del servicio?					2. ¿La entrega a tiempo de este servicio?					3. ¿La Espera por este servicio?					1. El personal que presta el servicio:					a) ¿Inspira confianza, debido a que domina su trabajo?					b) ¿utiliza un lenguaje claro para la explicación?					c) ¿Tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas?					<div style="text-align: center;">  <p>ENTREGA DE DATOS HISTÓRICOS DE ESTACIONES CLIMÁTICAS, PLUVIOMÉTRICAS E HIDROMÉTRICAS _INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)</p> </div> <p>Apreciado ciudadano(a): Queremos saber su opinión sobre la calidad del servicio recibido; para nosotros es muy importante. Por favor contesta las siguientes preguntas desde tu perspectiva. Indica la opción que represente tu pensar en cada uno de los siguientes preguntas.</p> <p><small>*Obligatorio</small></p> <div style="text-align: center;">  <p>ENTREGA DE DATOS HISTÓRICOS DE ESTACIONES CLIMÁTICAS, PLUVIOMÉTRICAS E HIDROMÉTRICAS</p> </div> <p align="right">Hacer click en la imagen (hipervínculo)</p>
	Excelente	Muy bueno	Bueno	malo																																															
1. ¿Cómo cliente, se siente usted seguro de que la información que estas recibiendo es?																																																			
2. ¿Siente que la información suministrada se corresponde a lo solicitado?																																																			
1. ¿Atendieron de manera inmediata la solicitud del servicio?																																																			
2. ¿La entrega a tiempo de este servicio?																																																			
3. ¿La Espera por este servicio?																																																			
1. El personal que presta el servicio:																																																			
a) ¿Inspira confianza, debido a que domina su trabajo?																																																			
b) ¿utiliza un lenguaje claro para la explicación?																																																			
c) ¿Tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas?																																																			



- **ACCIÓN VI: implementar concursos públicos.**

Estamos en procesos de poner en función las actividades correspondientes

Evidencia:

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)

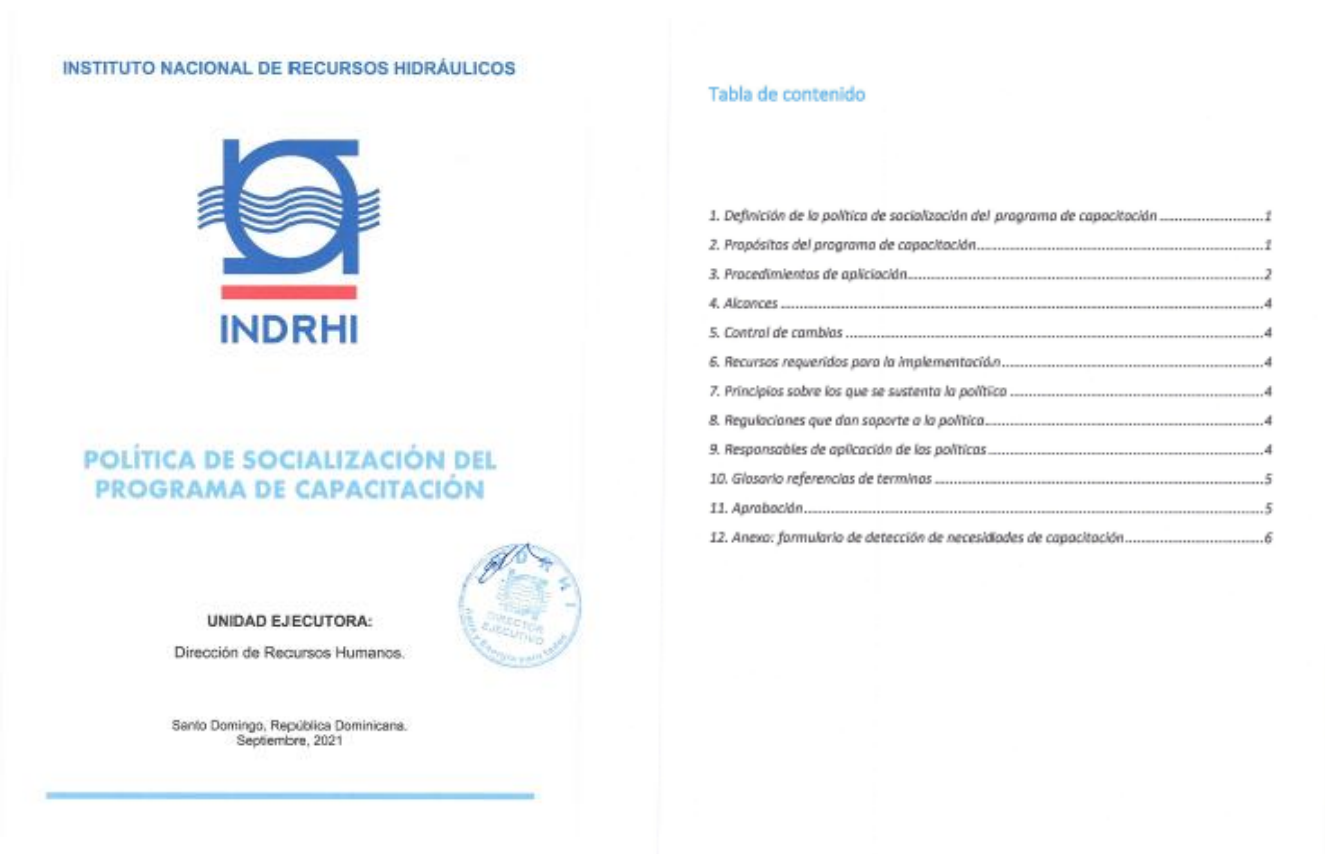


Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022

- **ACCIÓN VII: implementar política de socialización del programa de capacitación del INDRH**

Se ha logrado un **100%** de su ejecución. Se elaboró la política de socialización del programa de capacitación del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI).

Evidencias: Políticas de socialización del programa de capacitación del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI).



INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022

 INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS Manual de Políticas y Procedimientos	Código: MI-CA-PCAB1
	Fecha: Creación: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
POLÍTICA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	Próxima Revisión: enero 2023 Versión: 01

1. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

El Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), promueve la capacitación de sus colaboradores a través de la participación de estos en maestrías, diplomados, cursos, seminarios, charlas y Talleres, impartido de forma presencial o virtual, brindándoles el acceso a una capacitación confiable y segura para un buen desarrollo laboral y personal.

Las capacitaciones se socializan mediante comunicaciones internas, convocatorias escritas y a través de mensajes vía correos electrónicos o grupos de WhatsApp, llamadas telefónicas, murales, boletines y otros medios de difusión interna. Los colaboradores tienen además acceso a documentos en los que pueden seleccionar un área de interés a ser capacitados o el nivel de capacitación que requieren (técnico, especialidad, maestría, etc.) esto mediante solicitudes directas o a través del formulario de detección de necesidades de capacitación que anualmente se completa a través de la dirección de recursos humanos y que permite al colaborador elegir y proponer cursos o talleres que vaya de la mano con su ámbito laboral.

2. PROPÓSITOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Promover una política de socialización del programa de capacitación institucional orientada a incrementar las competencias funcionales de nuestro personal para elevar la productividad e impactar positivamente los colaboradores.

Los objetivos específicos del programa son:

- Contribuir a la mejor gestión del estado y de la institución
- Actualizar y perfeccionar los conocimientos y las habilidades que requieren los empleados para realizar su actividad.
- Motivar al empleado a aplicar las nuevas tecnologías para eficientizar sus labores
- Elevar los niveles de desempeño del colaborador.
- Prevenir riesgos de trabajo.



1

 INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS Manual de Políticas y Procedimientos	Código: MI-CA-PCAB1
	Fecha: Creación: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
POLÍTICA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	Próxima Revisión: enero 2023 Versión: 01

- Preparar al empleado para ocupar una vacante o un puesto de nueva creación.
- Preparar al empleado para ocupar puestos superiores.
- Involucrar al personal para que detecte sus propias necesidades de capacitación
- Contribuir al desarrollo integral de los individuos que forman la organización.
- Fomentar el interés en los ascensos y las promociones tras la participación en los programas de capacitación y desarrollo.
- Visualizar los logros de la superación del personal que participa en las capacitaciones a través de reconocimientos, incrementos de salario, ascensos.

3. PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN

La dirección de recursos humanos es la unidad organizacional responsable del programa de capacitación de la institución a través de su departamento de evaluación del desempeño y capacitación. El proceso de selección de las entidades de capacitación de educación superior, que imparten las maestrías y otros programas académicos se realiza a través de la firma acuerdos de colaboración. Las entidades que son seleccionadas

Es necesario que el supervisor o jefe inmediato, también detalle cuales son las necesidades de formación de sus colaboradores y las remita a la dirección de recursos humanos. Estas capacitaciones van dirigidas a todo el personal de la institución independientemente de si es una área transversal o sustantiva, generalmente dependiendo del tema, las clasificaciones por grupo ocupacional.

Cuando la capacitación se realiza en base a la colaboración con los organismos con los que el INDRHI tiene una relación bilateral, existe un proceso de seguimiento a los programas de capacitación que permite acceder a sus programas de capacitación de manera privilegiada. Estos organismos son competentes en los temas de recursos hídricos con los que trabaja la institución. Se dispone de un acceso privilegiado a la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID) a través de sus centros de formación en la región iberoamericana; a



2

 INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS Manual de Políticas y Procedimientos	Código: MI-CA-PCAB1
	Fecha: Creación: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
POLÍTICA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	Próxima Revisión: enero 2023 Versión: 01

desarrollo del individuo, así como necesidades operacionales del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), también el colaborador podrá de manera independiente, solicitar a dicho departamento, cursos, seminarios, postgrado, maestrías, etc., previamente autorizado por su supervisor.

4. ALCANCES

Esta política aplica para el todo el personal de la institución en cualquiera de sus modalidades (fijo, temporal, jamalesero, etc.)

5. CONTROL DE CAMBIOS

- Septiembre de 2021 Creación

6. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

- Formularios
- Convocatorias

7. PRINCIPIOS SOBRE LOS QUE SE SUSTENTA LA POLÍTICA

Fomentar un elevado compromiso con el desarrollo y profesionalización de los servidores públicos, a través de la formación basada en competencias para el desempeño óptimo de sus funciones, en mejora de la Administración Pública.

8. REGULACIONES QUE DAN SOPORTE A LA POLÍTICA

- Ley n.º 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008

9. RESPONSABLES DE APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

Dirección de Recursos Humanos – Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación



4

 INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS Manual de Políticas y Procedimientos	Código: MI-CA-PCAB1
	Fecha: Creación: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
POLÍTICA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	Próxima Revisión: enero 2023 Versión: 01

la Organización de Estados Americanos y sus disponibilidades de capacitación para los países miembros, y a otras agencias de cooperación en el país. Tenemos acceso además a la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a través de sus organismos operativos vinculados al agua (PNUMA, UNESCO, OPS y FAO); a las embajadas y a otras entidades.

De manera complementaria y tras la identificación de una capacitación puntual en un área de interés específica, el interesado puede requerir una capacitación que se este por implementar en universidades nacionales.

Destacamos que se realiza un proceso de depuración del personal, de acuerdo con su perfil profesional y a las funciones que desempeña dentro de la institución según la capacitación que solicite o a la que ha sido recomendado a participar.

Los cursos y talleres se socializan mediante formularios que van dirigidos al departamento de evaluación del desempeño y capacitación, de la dirección de recursos humanos, donde se designa la prioridad del curso o taller solicitado, se incluyen en la programación anual de capacitación y se realiza toda la logística para la realización de los mismos; esta "Programación o Plan Anual de Capacitación" se remite a inicio de cada año al Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), para su aprobación y posteriormente ser enviado al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). El INAP se encargan de velar por el cumplimiento del Plan de Capacitación. De igual forma, estas actividades se socializan mediante comunicaciones, convocatorias escritas y a través de mensajes vía correos electrónico o grupos de WhatsApp, también se socializan con llamadas telefónicas.

Una vez implementadas las políticas, anualmente el departamento de evaluación del desempeño y capacitación, con el apoyo de los directivos y supervisores de las distintas áreas, pueden detectar las necesidades de adiestramiento y capacitación del personal, después de haber analizado las informaciones arrojadas por las evaluaciones de desempeño, revisión del



3

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022**

<p>INSTRUMENTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</p> <p>Versión: 01</p>	Código: MI-CA-PC-001
	Emisión: Setiembre 2021 Fecha Actualización: No programado Próxima Revisión: enero 2023
	Versión: 01

10. GLOSARIO REFERENCIAS DE TERMINOS

Capacitación: Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Socialización: Se denomina socialización al proceso a través del cual los seres humanos aprenden e interiorizan las normas y los valores determinados.

11. APROBACIÓN

Revisado por:

Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional

[Firma]

Aprobado por:

[Firma]

ING. OLMEDO CABA ROMANO
 Director Ejecutivo del INDRHI

<p>INSTRUMENTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</p> <p>Versión: 01</p>	Código: MI-CA-PC-001
	Emisión: Setiembre 2021 Fecha Actualización: No programado Próxima Revisión: enero 2023
	Versión: 01

12. ANEXO: FORMULARIO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

(Para ser contestado de forma individual por los colaboradores de la institución)

Nombres del Colaborador: _____ Número de Cédula: _____

Unidad Organizativa a que Perteneca: _____ Último Grado Académico Obtenido: _____

Puesto o Cargo que Desempeña: _____ Tiempo en el Cargo: _____

Tiempo en el Estado INDRHI: _____ Otro: _____
 Especifique: _____

Señale los tipos de capacitación que le ayudarían a mejorar el desempeño de sus funciones. (Si procede, Justifique)

CURSO DE ORTOGRAFÍA	
FUNDAMENTOS DE REDACCIÓN	
CURSO DE INFORMÁTICA (PAQUETES DE OFICINA)	
REDACCIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	
EXCEL BÁSICO, INTERMEDIO Y AVANZADO	
AUTOCAD CIVIL 3D	
FORMACIÓN HUMANA	
LIDERAZGO GERENCIAL	

Continúa en el Anexo...

<p>INSTRUMENTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</p> <p>Versión: 01</p>	Código: MI-CA-PC-001
	Emisión: Setiembre 2021 Fecha Actualización: No programado Próxima Revisión: enero 2023
	Versión: 01

(Para ser contestado por el Supervisor Inmediato)

I- NECESIDADES INDIVIDUALES

a) Educación Formal

Sólo si considera que el supervisado necesita elevar su educación formal, marque con una X la opción correspondiente al nivel educativo que debería alcanzar y especifique el grado y la especialidad.

Primaria _____ Secundaria _____ Técnica _____ Universitaria _____ Maestría _____
 Otro _____ Especifique _____

b) Habilidades Gerenciales

Identifique con una X es cual (es) de estos áreas, el supervisado necesita adiestramiento

Planificación, Organización, Coordinación, Supervisión, Control, Delegación, Motivación, Liderazgo, Servicio al Cliente, Toma de decisiones, Solución de Problemas, Trabajo en Equipo, Manejo de Conflictos, Otros) _____ y _____

II- CAPACITACION RECOMENDADA POR EL SUPERVISOR

Firma del Supervisor

Preparado por	Fecha	Revisado en el Depto. de Evaluación del Desempeño y Capacitación
_____	_____	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022

• **ACCIÓN VIII: elaborar manual de comunicaciones.**

Se ha logrado un **100%** de su ejecución. Se elaboró el manual de políticas de comunicaciones del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI).

Evidencias: el manual de políticas de protocolo para la realización de reuniones del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI).



Tabla de contenido

1. Definición de la política de comunicación	1
Responsabilidades	1
Políticas generales	1
2. Propósitos de la política de comunicación	2
3. Procedimientos de aplicación de la política de comunicación	2
4. Alcances	6
5. Control de cambios	6
6. Recursos requeridos para la implementación	6
7. Principios sobre los que se sustenta la política	6
8. Regulaciones que dan soporte a la política	7
9. Responsables de aplicación de las políticas	7
10. Glosario referencias de términos	7
11. Aprobación	9

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022**

 INSTRUMENTOS Manual de Políticas y Procedimientos	Código: MI-CE-FC001
	Fecha: Creado: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
Próxima Revisión: enero 2022	Versión: 01

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

1. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

RESPONSABILIDADES

1.1. La Dirección de Comunicaciones será la unidad responsable de la planificación, divulgación, implementación y monitoreo de la Política de Comunicación Institucional, para lo cual deberá contar con el apoyo de las Direcciones de Planificación y Desarrollo Hidrico, de Tecnologías de la Información y Comunicación y de Recursos Humanos.

1.2. La Dirección de Comunicaciones será responsable de preparar los planes de comunicación y de establecer los estándares, responsabilidades y métodos para asegurar la información interna y Externa de la Institución.

1.3. La Dirección de Comunicaciones será responsable de supervisar y preparar periódicamente informes sobre la implementación de los planes de Comunicación y la calidad de las informaciones emitidas.

POLÍTICAS GENERALES

2.1. La Dirección de Comunicaciones será responsable de definir las estrategias, estándares, responsabilidades y métodos relacionados con la comunicación interna y externa, así como de coordinar la socialización de estos.

2.2. El Plan de Comunicaciones y el de Informes deberá ser aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva o quien este delegue.

DIRECTOR EJECUTIVO

3

 INSTRUMENTOS Manual de Políticas y Procedimientos	Código: MI-CE-FC001
	Fecha: Creado: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
Próxima Revisión: enero 2022	Versión: 01

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

2. PROPÓSITOS DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Presentar el marco referencial que rija la comunicación interna y externa de la institución y los flujos de información, dentro de un marco de transparencia, utilizando altos estándares de tecnología, atendiendo a la naturaleza y objetivos institucionales. También, propiciar el compromiso de la comunidad de colaboradores del INDRHI con la misión, visión y valores institucionales, y satisfacer un requerimiento que forma parte de las Normas Básicas de Control Interno.

3. PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

3.1. Calidad y Suficiencia de la Información

3.1.1. La elaboración, aprobación y socialización de la Política de Comunicación Institucional contribuirá de manera significativa al flujo eficaz de información tanto interna como externa de la Institución.

3.1.2. La Máxima Autoridad Ejecutiva implementará los canales de comunicación necesarios a fin de garantizar que la información sea apropiada, oportuna, actualizada, exacta, significativa, objetiva, accesible, consistente y oportuna a todos los niveles de la Institución.

3.1.3. La Dirección de Comunicaciones tendrá la responsabilidad de administrar todo lo relacionado al manejo de la información y comunicación institucional.

3.1.4. La Dirección de Comunicaciones, en conjunto con la Máxima Autoridad Ejecutiva y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, participarán activamente en los estudios de proyectos de inversión para los Sistemas de Información y Comunicación, así como en la implementación de estos en la Institución.

3.1.5. Todas las áreas de la institución serán responsables de comunicar sobre los informes y/o reportes de carácter recurrente generados en sus áreas.

DIRECTOR EJECUTIVO

4

 INSTRUMENTOS Manual de Políticas y Procedimientos	Código: MI-CE-FC001
	Fecha: Creado: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
Próxima Revisión: enero 2022	Versión: 01

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

3.1.6. La información de la Entidad será manejada, divulgada y conservada atendiendo a los niveles de clasificación de información definidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Archivos de la República Dominicana, No. 481-08 de acuerdo con la naturaleza, sensibilidad, seguridad y los tipos de controles adoptados para preservar y custodiar la información.

3.1.7. La Dirección de Comunicaciones es la responsable de la correcta preparación, divulgación, utilización y custodia de la información, atendiendo al marco legal vigente.

3.1.8. La Dirección de Comunicación será la responsable de crear las condiciones de acercamiento y conocimiento del ciudadano de las actividades relevantes de la institución, buscando posicionar la institución como entidad moderna con servicios eficientes.

3.1.9. Las Direcciones de Comunicaciones y de Recursos Humanos, de forma conjunta, definirán el proceso de inducción del personal sobre la Política de Comunicación Institucional, así como la ejecución de jornadas periódicas para difundir las modificaciones y evaluar el conocimiento de esta.

3.1.10. La Dirección de Comunicaciones realizará anualmente la encuesta de satisfacción de los usuarios de los diferentes sistemas y canales de comunicación, a fin de obtener los puntos a mejorar en cuanto al suministro de información.

3.1.11. En base a los resultados de la encuesta de satisfacción, se elaborará Informes tomando en consideración los diferentes componentes del proceso comunicacional.

3.1.12. La Máxima Autoridad Ejecutiva se asegurará de que todas las áreas y demás unidades responsables cumplan los mandatos de los órganos rectores en materia de información y comunicación, así como con la manera, forma y presentación de los requerimientos.

DIRECTOR EJECUTIVO

3

 INSTRUMENTOS Manual de Políticas y Procedimientos	Código: MI-CE-FC001
	Fecha: Creado: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
Próxima Revisión: enero 2022	Versión: 01

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

3.1.13. La Dirección de Comunicaciones será la encargada de proyectar y mantener la buena imagen de la institución a la interno y externo de la misma.

3.2. Canales de Comunicación Interna y Externa

3.2.1. Comunicación Interna

La comunicación interna es imprescindible para la comprensión y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles internos, para lo cual se establecerá lo siguiente:

3.2.1.1. La Dirección de Comunicaciones será responsable de elaborar y/o actualizar los murales informativos. En este espacio estará destinado a la publicación de informaciones de interés general para los empleados de las unidades organizativas e instituciones como son: noticias sobre el accionar de la institución, programas de capacitación, programas de beneficios sociales del personal, concursos públicos y demás informaciones.

3.2.1.2. Ningún servidor público está autorizado, a excepción del Vocero Oficial, a ofrecer datos a la prensa local o internacional por esta vía. En caso de que un representante de un medio de comunicación así lo requiera, el mismo deberá tomar los datos (nombre, teléfono, correo electrónico y empresa) y transferirle a la Dirección de Comunicaciones.

3.2.2. Comunicación Externa

La Comunicación externa es la clave para mantener actualizada la organización sobre lo que ocurre en su entorno y transmitir a terceros los mensajes que se consideren necesarios para establecer excelentes relaciones. A continuación, se definen los medios considerados más idóneos para tales fines:

3.2.2.1. Rueda de Prensa/ Prensa Escrita: Será utilizado para divulgar a la opinión pública, una situación o un hecho institucional de relevancia

DIRECTOR EJECUTIVO

4

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022**

 INSTRUMENTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS Manual de Políticas y Procedimientos POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Código: MI-CE-PC-EI
	Creación: Septiembre 2021
	Fecha: Actualización: No programada Próxima Revisión: enero 2022
Versión: 02	

local, nacional o internacional, la cual deberá ser autorizada por la Máxima Autoridad de la Institución.

- 3.1.1.2. Las convocatorias a los medios de comunicación será responsabilidad de la Dirección de Comunicaciones.
 - 3.1.1.3. La Dirección de Comunicaciones preparará un dossier de prensa para entregar a los periodistas que participan en las ruedas de prensa. El mismo contendrá una síntesis de la información a transmitir y los datos pertinentes.
 - 3.1.1.4. El Portal Electrónico de la Institución y la actualización de este se realizará de acuerdo con lo establecido en las normas y estándares de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OGTIC).
 - 3.1.1.5. Las redes sociales institucionales se administrarán conforme a lo establecido en las normas y estándares de la OGTIC.
- 3.2. La Máxima Autoridad Ejecutiva, o quien esta designe, será el vocero oficial de la institución.

3.3 Plan de Comunicación

Para la elaboración de un plan de comunicaciones bien estructurado, el director o directora de Comunicaciones debe mantenerse en contacto permanente con los empleados bajo su responsabilidad, para establecer las acciones que ayudaran a cumplir con los objetivos que se ha trazado bajo los lineamientos de esta política.

Se deben trazar todas las políticas necesarias con las publicaciones que evidencien las ejecutorias de la Dirección Ejecutiva, para asegurar la calidad de las informaciones que se publicaran en los diferentes medios establecidos.

 INSTRUMENTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS Manual de Políticas y Procedimientos POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Código: MI-CE-PC-EI
	Creación: Septiembre 2021
	Fecha: Actualización: No programada Próxima Revisión: enero 2022
Versión: 02	

Esta Dirección de Comunicaciones accionará para que la información fluya de forma interna y externa, cumpliendo con los estándares establecidos.

Al momento de emitir cualquier comunicación, esta Dirección de Comunicaciones debe de tener constancia de quienes recibe la misma ya que esto asegura que todo el personal reciba inducción de conformidad con la política de comunicación institucional en los reportes que se realicen para tales fines.

4. ALCANCES

Esta Política de Comunicación compromete a todas las dependencias que conforman la institución, tanto en la sede central como en sus direcciones regionales, y a la totalidad de sus colaboradores. A esos fines, la Dirección de Comunicaciones impulsará las estrategias adecuadas y velará por el cumplimiento de las normativas que se desprendan de ella.

5. CONTROL DE CAMBIOS

- Septiembre, 2021 Creación

6. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

- Cámaras
- Vehículos
- Sistema de sonido
- Finanzas
- Drones
- Acceso a Internet
- Software

7. PRINCIPIOS SOBRE LOS QUE SE SUSTENTA LA POLÍTICA

Principios de transparencia y de acceso a la información pública

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022

<p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>	Código: MI-CE-PC031
	Creación: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: enero 2022
Versión: 01	

8. REGULACIONES QUE DAN SOPORTE A LA POLÍTICA

- Ley No. 8, que crea el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos.
- Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno.
- Normas sobre Tecnologías de Información y la Comunicación (NORTIC).

9. RESPONSABLES DE APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

La Dirección de Comunicaciones es la dependencia responsable de su implementación, con el apoyo de todas las direcciones y unidades de la institución.

10. GLOSARIO REFERENCIAS DE TERMINOS

Normas Básicas de Control Interno: Constituyen el marco de referencia mínimo obligatorio en materia de control interno, con el cual se debe preparar los procedimientos y reglamentos específicos del funcionamiento del Sistema de Administración y Control.

Comunicación: Es el proceso mediante el cual se intercambian ideas, pensamientos y sentimientos que se interrelacionan entre dos o más personas a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales conocidos por las partes que participan del proceso comunicativo. Para nuestros fines, se entiende como un acto de construcción de una relación transparente, confiable y veraz entre el INDRHI con las distintas interlocutores sociales con las que interactúa.

Canales: Soportes físicos o tecnológicos necesarios para que el mensaje llegue al público receptor.

Cobertura: Actividad mediante la cual se recoge información a través de medios técnicos y humanos para fines de difusión. También se considera cobertura la publicación de informaciones sobre la institución en los medios de comunicación.

Audiencia: Grupo de personas a las que va dirigido un mensaje que se difunde a través de un medio de comunicación.

Comunicación Externa: Es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a entes externos, con la finalidad de proyectar una imagen favorable de la institución.

2022, DEL SP-08-FR-02, POLÍTICA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CALIFICACIÓN 7

<p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>	Código: MI-CE-PC031
	Creación: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: enero 2022
Versión: 01	

Comunicación Interna: Es el conjunto de actividades efectuadas por la organización para el mantenimiento de buenas relaciones con el personal, a través del uso de diferentes medios de comunicación con el objetivo de mantenerlos informados, integrados y motivados y para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Información: Conjunto de datos organizados con el propósito de cumplir determinados objetivos.

Colaborador/a: Término utilizado para denominar al personal que presta sus servicios remunerados a la institución.

Grupos de interés: Grupos de personas que inciden directa o indirectamente en la imagen y en la reputación de la institución, consiguiendo un impulso o un freno al desarrollo de estas.

Información: Se refiere a toda comunicación o representación de datos con significado, con inclusión de formas textuales, numéricas, gráficas, cartográficas, narrativas o audiovisuales, y en cualquier medio, ya sea magnético, en papel, en pantallas de computadores, audiovisual u otro.

Medios de comunicación: Canales que permiten o facilitan la comunicación / difusión de informaciones relacionadas con la institución hacia sus públicos de interés.

Prensa: Medios de comunicación masiva (radio / tv / prensa en formato de entrega físico o digital) cuyos contenidos informan, entretienen y educan a las audiencias, generando opinión pública.

Portal Institucional / Página Web: Es el documento que forma parte de un sitio web y que suele contar con enlaces (también conocidos como hipervínculos o links) para facilitar la navegación entre los contenidos.

Redes sociales: En este contexto el término "redes sociales" o "medios sociales" se utiliza para señalar a las plataformas de la web 2.0 diseñadas para albergar comunidades virtuales de individuos interconectados que comparten contenido. Las redes sociales institucionales o espacios institucionales son aquellos o aquellos gestionados directamente como medios de comunicación oficial.

Vocería o rol de portavoz: Acto de hablar en nombre de la institución llevando su representación ante las distintas audiencias y asumir la responsabilidad formal de transmitir posiciones oficiales de

2022, DEL SP-08-FR-02, POLÍTICA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CALIFICACIÓN 8

<p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>	Código: MI-CE-PC031
	Creación: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: enero 2022
Versión: 01	

la institución ante determinadas audiencias. En el INDRHI la vocería oficial corresponde al Director Ejecutivo. En su defecto, el titular designará a quién fungirá con el rol de portavoz.

Informes Externos: Son documentos que comunican información que trasciende a la institución, y están dirigidos a otras instituciones y a terceros interesados.

11. APROBACIÓN

Revisado por:

Dirección de Comunicaciones

Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional

Aprobado por:

ING. OLMEDO CABA ROMANO
Director Ejecutivo del INDRHI

2022, DEL SP-08-FR-02, POLÍTICA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CALIFICACIÓN 9

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022**

- **ACCIÓN IX: Elaborar encuestas que involucre a los diferentes grupos de interés para el proceso de mejora continua del servicio...**

Se ha logrado un **100%** de su ejecución. Se diseñaron los formularios de encuesta de satisfacción al ciudadano, con el objetivo de saber su percepción a través del formulario y así lograr aplicar mejores prácticas en los procesos que inciden en nuestros servicios.

Evidencias: captura formulario de satisfacción ciudadana

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022

- **ACCIÓN X: Elaborar encuestas que involucre a los diferentes grupos de interés para el proceso de mejora continua del servicio...**

Se ha logrado un **100%** de su ejecución. Se diseñaron los formularios de encuesta de satisfacción al ciudadano, con el objetivo de saber su percepción a través del formulario y así lograr aplicar mejores prácticas en los procesos que inciden en nuestros servicios.

Evidencias: captura formulario de satisfacción ciudadana, datos recolectados

ANÁLISIS DE SUELO											
N	Pregunta	Indicador				Total	%	%	%	%	Total %
		Excel	Reg	Bueno	Mal						
I. FIABILIDAD											
1	¿Cómo calificaría usted de oportuna la información que está recibiendo?	34	13	0	0	47	72.34042593	27.65957407	0	0	100
2	¿Siendo que la información suministrada corresponde a la realidad?	34	13	0	0	47	72.34042593	27.65957407	0	0	100
II. TIEMPO EN RESPUESTA											
1	¿Considera de manera inmediata la calidad del servicio?	34	11	2	0	47	72.34042593	23.40425932	4.255291949	0	100
2	¿La entrega a tiempo de la solicitud?	34	12	1	0	47	72.34042593	28.53191489	2.127659574	0	100
3	¿La entrega oportuna del servicio?	34	12	1	0	47	72.34042593	28.53191489	2.127659574	0	100

TABULACION											
N	Pregunta	Indicador				Total	%	%	%	%	Total %
		Excel	Reg	Bueno	Mal						
¿Cómo cliente, se siente usted seguro de que la información que está recibiendo es?											
1	¿Cómo calificaría usted de oportuna la información que está recibiendo?	34	13	0	0	47	72.34042593	27.65957407	0	0	100
¿Atendieron de manera inmediata la solicitud del servicio?											
1	¿Considera de manera inmediata la calidad del servicio?	34	11	2	0	47	72.34042593	23.40425932	4.255291949	0	100
¿La entrega a tiempo de la solicitud?											
2	¿La entrega a tiempo de la solicitud?	34	12	1	0	47	72.34042593	28.53191489	2.127659574	0	100
¿La entrega oportuna del servicio?											
3	¿La entrega oportuna del servicio?	34	12	1	0	47	72.34042593	28.53191489	2.127659574	0	100

Servicios	SEXO		Total	%	Total respondidas en el tiempo establecido	%
	F	M				
Solicitudes de servicios	7	28	35	100%	35	100

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
Av. Juan de Dios Ventura Simó esquina Av. Jiménez Moya, Sto. Dgo., R.D.

"AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD"

AREA: _____ SERVICIO: _____

Cuadro No. 1

Mes	Sexo	Total por mes
	Masculino femenino	
Octubre		0

Cuadro No. 2

Solicitudes Recibidas

Vías	Sexo	Total por mes
	Masculino femenino	
TELEFONICA		0
PRESENCIAL		0
PAGINA WEB		0
OTRO		0

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022

ACCIÓN XI: diseñar un sistema para medir las publicaciones que se realicen en redes sociales y canales de noticias digitales.

Estamos en procesos de poner en función las actividades correspondientes

Evidencias:

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022**

RESUMEN DE LOS AVANCES LOGRADOS PERÍODO (ENERO-JUNIO 2021)

No.	Área de Mejora	Nivel de Avance	Nivel de Cumplimiento
1	No contamos con Sistema SASP (Sistema de Administración Pública).	50%	Cierto Avance (0-59)
2	No todo el personal cuenta con uniformes.	30%	Cierto Avance (0-59)
3	No contamos con modelos de gestión de calidad	100%	Objetivo Logrado (80-100)
4	No existe evidencia de la existencia de un indicador que seguimiento de la efectividad de las inducciones o entrenamiento a empleados.	100%	Objetivo Logrado (80-100)
5	No existe evidencia que se realice análisis de satisfacción para todos los servicios ofrecidos por la institución.	100%	Objetivo Logrado (80-100)
6	No se han implementado políticas de procedimientos basadas en reclutamiento, selección (no estamos implementado concursos públicos).	0%	Cierto Avance (0-59)
7	No existen políticas de sociabilización del programa de Capacitación.	100%	Objetivo Logrado (80-100)
8	No contamos con Manual de Comunicaciones Que nos permite controlar la realización de comunicaciones (internas o externas), las cuales son revisadas.	100%	Objetivo Logrado (80-100)

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022

9	No se evidencia que se esté realizando encuestas que califiquen todos los servicios ofrecidos por la institución	100%	Objetivo Logrado (80-100)
10	No se evidencia que se esté realizando encuestas que califiquen todos los servicios ofrecidos por la institución.	100%	Objetivo Logrado (80-100)
11	No se evidencia la medición del grado de importancia de la cobertura positiva y negativa por los medios de comunicación.	0%	Cierto Avance (0-59)

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de avance Plan de Mejora Institucional 2021-2022

Realizado por:

Departamento de Calidad en la Gestión

**Instituto Nacional de Recursos
Hidráulicos**

Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional