



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL DEL INAPA 2019-2020

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Responsable de ejecución	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	1	1.2.6 Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	No tenemos evidencia de Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Crear una herramienta tecnológica que nos ayude a mejorar el seguimiento a los objetivos de la organización	Mejorar el seguimiento del logro de los objetivos.	1. Coordinar con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. 2. Revisar la planificación de seleccionar al consultor. 3. Coordinar con compras la licitación. 4. Iniciar los trabajos con el consultor y Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. 5. Poner en marcha el sistema.	sep-19	dic-20	Por determinar	Software en funcionamiento.	Dirección de Planificación y Desarrollo.	✓Departamento de Compras y Contrataciones. ✓Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.	
2	1	1.2.3 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).	No se han revisado ni redefinido indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas sustantivas de la organización.	Revisar y redefinir indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas sustantivas de la organización.	Poder cuantificar el logro de los objetivos de la organización, con el fin de mejora los resultados.	1. Realizar reuniones con las áreas sustantivas para revisar los indicadores y analizar la creación de nuevos. 2. Crear nuevos indicadores y redefinir o eliminar los existentes (reclasificar). 3. Socializar los nuevos indicadores.	sep-19	sep-20	Por determinar	Cantidad de indicadores revisados y/o creados.	Dirección de Planificación y Desarrollo	✓Dirección de Planificación y Desarrollo. ✓Dirección Comercial. ✓Dirección de Tratamiento de Agua. ✓Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obras. ✓Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obras. ✓Dir. de Operaciones. ✓Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.	
2	2	2.1.2 Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	No se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Crear registro organizado y sistemático de todos los levantamientos realizados acerca de calidad en servicio y elaborar un procedimiento para realizar informes de resultados.	Crear registro organizado sobre sugerencias hechas por clientes y presentarlas para utilizar como información soporte para la toma de decisiones.	1. Definir los métodos de levantamiento de información sobre la percepción del servicio brindado y sugerencias hechas por clientes del INAPA. 2. Documentar en procedimientos y reglamentos . 3. Enviar a la MAE para aprobación. 4. Socializar con las áreas involucradas.	sep-19	sep-20	Por determinar	Procedimientos creados.	Dirección de Planificación y Desarrollo	✓Dirección Comercial	
4	2	2.4. 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 asegura 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.).	Establecer un procedimiento para la Gestión de Cambios que permita lograr un manejo oportuno, exacto y eficiente en las áreas involucradas, reduciendo al mínimo el impacto de los riesgos que pudieran afectar la operación y la calidad del servicio de la Institución.	Preparar la institución para implementar cambios de forma eficiente.	1. Conformar un Comité de Cambio. 2. Definir plan de trabajo para elaborar procedimiento para gestión del cambio (para que los cambios sean canalizados mediante solicitudes de cambio al Comité de Cambio). 3. Elaborar borrador. 4. Enviar a procedimiento a aprobación de la MAE. 5. Socializar el procedimiento con toda la institución.	sep-19	sep-20	Por determinar	Procedimientos creados.	Dirección de Planificación y Desarrollo	✓Dirección de Planificación y Desarrollo. ✓Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.	
5	3	3.3.7 Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	No se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Definir y aplicar un manual de seguridad física y laboral adaptado a las operaciones de la institución.	Definir y aplicar un manual de seguridad física y laboral adaptado a las operaciones de la institución.	1. Reunirse con el Departamento de Relaciones Laborales y Sociales para verificar el nivel de avance del manual de Seguridad. 2. Crear plan de acción para definir responsables, tiempos de ejecución y resultados. 3. Difundir el manual de seguridad a toda la institución.	sep-19	sep-20	Por determinar	Manual de seguridad física y laboral elaborado.	Dirección de Planificación y Desarrollo	✓Departamento de Relaciones Laborales y Sociales.	
6	4	4.2.4 Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta, Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	No se define el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta, Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Validar si el procedimiento aplicado para recolectar reclamaciones y/o quejas requiere alguna mejora y crear un procedimiento estandarizado.	Cuantificar los motivos de reclamaciones y/o quejas para tomar decisiones para crear planes y estrategias con el fin de mejorar los servicios brindados por la institución.	1. Reunirse con los responsables de recibir las reclamaciones y/o quejas para revisar el método por el cual las mismas son manejadas. 2. Proponer mejoras de ser necesario. 3. Documentar el resultado del levantamiento. 4. Crear borrador del procedimiento. 5. Socializar el procedimiento con el personal involucrado en el proceso.	sep-19	sep-20	Por determinar	Procedimientos creados.	Dirección de Planificación y Desarrollo	✓Dirección Comercial	
7	4	4.4.1 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.	No se desarrolla sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	Crear procedimiento para que los documentos importantes sean respaldados en el servidor interno de la institución y los que sean transversales sean subidos a la intranet del INAPA.	Disponer de los documentos de la organización para que estén disponibles para toda la institución.	1. Reunirse con los responsables de realizar el respaldo de documentos y definir el procedimiento. 2. Proponer mejoras de ser necesario. 3. Documentar el resultado del levantamiento. 4. Crear borrador del procedimiento.	sep-19	sep-20	Por determinar	Procedimientos creados.	Dirección de Planificación y Desarrollo	✓Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	
8	5	5.2.3 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.	No se involucra 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.	Crear procedimiento para que de forma recurrente se mida la percepción de los ciudadanos en cuanto a los servicios ofrecidos en INAPA.	Involucrar a los clientes en el mejoramiento de los servicios.	1. Realizar levantamiento de información en las áreas involucradas. 2. Documentar las informaciones en un procedimiento. 3. Enviar borrador de procedimiento a aprobación de la MAE. 4. Socializar con las áreas involucradas al procedimiento.	sep-19	sep-20	Por determinar	Procedimientos creados.	Dirección de Planificación y Desarrollo	✓Dirección Comercial	

9	4	4.2. 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.	No se incentiva 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.	Difundir a través de medios idóneos, sobre la realización de encuestas cuando estas estén siendo aplicadas.	Incentivar la participación en las encuestas a los ciudadanos.	1. Elaborar estrategia para difusión acerca de las encuestas cuando estas se realicen. 2. Documentar la estrategia en el procedimiento de sobre realización de encuestas.	sep-19	sep-20	Por determinar	Procedimientos creados.	Dirección de Planificación y Desarrollo	✓Dirección de Planificación y Desarrollo. ✓Dirección Comercial ✓Departamento de Comunicaciones
10	5	5.1.3 Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	No se analiza y evalúa los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Dar continuidad a la implementación de la VAR.	Administrar de forma correcta y oportuna los riesgos, de tal forma que sean identificados, evaluados, analizados, monitoreados y comunicados e impactar de manera positiva al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.	1. Revisar el nivel de avance de la implementación de la VAR. 2. Definir responsables de los entregables en las diferentes áreas 3. Asignar responsabilidad a Analista de Planificación y Desarrollo para seguimiento de los requerimientos en las diferentes áreas. 4. Documentar avance en la matriz de la VAR.	sep-19	sep-20	Por determinar	Matriz de riesgos completa.	Dirección de Planificación y Desarrollo	✓Dirección de Planificación y Desarrollo
11	7	7.1.4 Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	No se evidencia el conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Definir acciones para lograr el conocimiento acerca del apartado sobre los conflictos de interés del CEI.	Despertar el interés de los empleados del INAPA en conocer acerca de los posibles conflictos de interés que pueden generar inconvenientes en el pleno ejercicio de sus funciones.	1. Convocar al Comisión de Ética del INAPA. 2. Definir el medio por el cual se realizará la difusión del apartado sobre conflicto de interés del CEP. 3. Realizar la difusión a los empleados del INAPA.	sep-19	sep-20	Por determinar	Cantidad de personas que se les socializo sobre el tema de conflictos de interés.	Dirección de Planificación y Desarrollo	✓Comité de ética del INAPA
12	3	3.3.9 Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	No se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Elaborar procedimiento para canalizar las acciones de responsabilidad social del INAPA.	Dinamizar los procesos relacionados con la responsabilidad social de la institución.	1. Convocar reunión con la Dirección de Recursos Humanos, Dirección Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo para elaborar una propuesta de procedimiento. 2. La Dirección ejecutiva revisa la propuesta (indica acción de mejora si aplica) y aprueba procedimiento. 3. Socializa procedimiento con las áreas involucradas.	sep-19	sep-20	Por determinar	Procedimientos creados.	Dirección de Planificación y Desarrollo	✓Dirección de Recursos Humanos
13	7	7.2.8 Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos	No se evidencia frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Elaborar un procedimiento para realizar reconocimiento a los empleados.	Reconocer los a empleados sobresalientes de la institución.	1. Documentar el proceso de reconocimiento a empleados. 2. Aplicar mejoras. 3. Mandar a aprobación de la MAE. 4. Socializar con las áreas requeridas.	sep-19	sep-20	Por determinar	Cantidad de empleados que se les socializo el sobre conflictos de interés.	Dirección de Planificación y Desarrollo	✓Dirección de Recursos Humanos
14	2	2.1.1 Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	No se identifica a todos los grupos de interés relevantes y comunica los resultados a la organización en su conjunto.	Organizar evento para toda la institución, donde se muestren los logros institucionales alcanzados en la gestión.	Comunicar a los empleados los resultados logrados en la gestión.	1. El Departamento de Comunicaciones y el Departamento de Protocolo realiza la coordinación del evento creando programa de actividades. 2. Las áreas sustantivas envían al Depto. de Comunicaciones sus propuestas de presentación para en evento. 3. El Departamento de Comunicaciones envía el programa de actividades a la Dirección Ejecutiva. 4. La Dirección Ejecutiva aplicará cambios de ser necesario y aprobará propuesta.	sep-19	sep-20	Por determinar	Evidencia de evento realizado.	Dirección de Planificación y Desarrollo.	✓Departamento de Comunicaciones
15	7	7.2.6 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).	No se evidencia 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).	Establecer el procedimiento de elaboración de informe del cierre del plan de capacitación, donde se incluya suficiente información para la toma de decisiones acertadas.	Definir la forma adecuada de reportar los resultados del plan de capacitación del INAPA con el fin de aplicar mejoras durante la planificación de la capacitación.	1. Validar que el modelo de informe sobre el plan de capacitación contenga suficiente indicadores acerca del rendimiento. 2. Documentar el levantamiento realizado en un procedimiento estandarizado. 3. Socializar con las áreas involucradas acerca del procedimiento aprobado.	sep-19	sep-20	Por determinar	Cantidad de indicadores agregados.	Dirección de Planificación y Desarrollo.	✓Dirección de Recursos Humanos
16	4	4.4. 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.	No se garantiza 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.	Crear procedimiento para que la producción de información generada por los empleados del INAPA permanezca en carpetas compartidas de cada Dirección/Departamento.	Garantizar la retención de la información clave de la Institución.	1. Realizar levantamiento y documentar la forma adecuada de solicitar la carpeta compartida. 2. Establecer política para que todos las áreas posean carpetas compartidas y que alojen las informaciones claves generadas. 3. Documentar procedimiento y enviar a aprobación a la MAE. 4. Difundir procedimiento y comprometer al cumplimiento a todas las áreas.	sep-19	sep-20	Por determinar	Procedimiento creado	Dirección de Planificación y Desarrollo	✓Dirección de Planificación y Desarrollo ✓Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación
17	4	4.5. 3 Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	No se implementa el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	Realizar levantamiento para detectar las necesidades de capacitación en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas utilizadas en la institución e incluir cursos y talleres en el plan de capacitación.	Lograr capacitar al personal en el uso de las herramientas tecnológicas con miras de mejorar el cumplimiento de los objetivos.	1. Realizar levantamiento en las áreas acerca de las debilidades en el uso de herramientas tecnológicas. 2. Documentar requerimiento en informe. 3. Incluir formaciones en el plan de capacitación que fortalezca el personal en el cumplimiento de sus funciones.	sep-19	sep-20	Por determinar	Informe de resultado	Dirección de Recursos Humanos	✓Dirección de Recursos Humanos