

**INFORME DE SEGUIMIENTO
AL PLAN DE MEJORA
INSTITUCIONAL DE ACUERDO
AL MODELO CAF MODELO
ENERO 2020**



INAPA Instituto Nacional
de Aguas Potables
Y Alcantarillados

INDICE

Introducción	2
Acción de mejora 1: implementar herramienta tecnológica que nos ayude a mejorar el seguimiento a los objetivos	3
Acción de mejora 2: revisar y redefinir indicadores de objetivos de áreas sustantivas	3
Acción de mejora 3: crear registro organizado y sistemático levantamientos de calidad en servicio	4
Acción de mejora 4: establecer un procedimiento para la Gestión de Cambios	4
Acción de mejora 5: definir y aplicar un manual de seguridad física y laboral adaptado a las operaciones de la institución	5
Acción de mejora 6: validar si el procedimiento aplicado para recolectar reclamaciones y/o quejas requiere alguna mejora	5
Acción de mejora 7: respaldar documentos importantes en el servidor interno de la institución	6
Acción de mejora 8: de forma recurrente medir la percepción de los ciudadanos en cuanto a los servicios ofrecidos	6
Acción de mejora 9: difundir a través de medios idóneos, sobre la realización de encuestas cuando estas estén siendo aplicadas	7
Acción de mejora 10: dar continuidad a la implementación de la Valoración y Administración de Riesgo	7
Acción de mejora 11: definir acciones para lograr el conocimiento acerca del apartado sobre los conflictos de interés del Código de Ética Institucional (CEI)	7
Acción de mejora 12: elaborar procedimiento para canalizar las acciones de responsabilidad social del INAPA	8
Acción de mejora 13: elaborar un procedimiento para realizar reconocimiento a los empleados	8
Acción de mejora 14: organizar evento para toda la institución, donde se muestren los logros institucionales alcanzados en la gestión	9
Acción de mejora 15: establecer la elaboración de un informe del cierre del plan de capacitación, donde se incluya suficiente información para la toma de decisiones acertadas	9
Acción de mejora 16: crear procedimiento para que la producción de información generada por los empleados de la institución permanezca en carpetas compartidas de cada Dirección/Departamento	10
Acción de mejora 17: Detectar las necesidades de capacitación en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas utilizadas en la institución	10
Evidencias generales	11

INTRODUCCIÓN

El presente informe refleja los primeros avances en la implementación del Plan de Mejora CAF del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA).

Las organizaciones del sector público, de la mano con el Ministerio de Administración Pública (MAP), han optado por esta herramienta para mejorar, de forma general su desempeño y la percepción de calidad que tiene cada servidor público y cada usuario de los servicios brindados a nombre del Estado Dominicano.

El Modelo CAF (siglas en inglés “Common Assessment Framework”, Marco Común de Evaluación), guía a la institución por un proceso de autoevaluación basado en nueve (9) criterios y veintiocho (28) subcriterios que identifican los principales problemas dentro de la institución.

A partir de la elaboración del Plan de Mejora sugerido por la herramienta de gestión de calidad CAF, el INAPA ha determinado cuáles son sus puntos fuertes y también las áreas por mejorar. Se ha diseñado un plan de trabajo con la finalidad de dar cumplimiento a lo propuesto. A través de este informe presentamos las 17 acciones de mejora seleccionadas para implementar en el periodo 2019-2020. A su vez, cada acción de mejora se enlaza con un subcriterio referente al modelo CAF.

Conforme a la ejecución del Plan de Mejora Institucional, se han realizado los avances siguientes:

ACCIÓN DE MEJORA 1:

Implementar una herramienta tecnológica que nos ayude a mejorar el seguimiento a los objetivos de la organización.

Subcriterio 1.2.6: formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.

Objetivo: mejorar el seguimiento del logro de los objetivos.

Avances: se determinó automatizar el monitoreo y evaluación de la Planificación Estratégica Institucional a través de sus Planes Operativos Anuales, en consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo, e implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con apoyo de una herramienta tecnológica. De esta manera se optimizarán los procesos internos y proveerá eficazmente información para la toma de decisiones. Para este fin, ha sido realizado el levantamiento técnico para determinar los requerimientos específicos para la adquisición de la solución tecnológica. Queda pautado abrir el proceso de compras.

Cumplimiento: 50%

Evidencias: Términos de referencia software gestión PEI y Gestión de Calidad.

ACCIÓN DE MEJORA 2:

Revisar y redefinir indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas sustantivas de la organización.

Subcriterio 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).

Objetivo: poder cuantificar el logro de los objetivos de la organización, con el fin de mejorar los resultados.

Avances: fue elaborada la matriz para reunir y analizar los indicadores de las áreas sustantivas.

Cumplimiento: 25%.

Evidencia: matriz instrumento de indicadores.

ACCIÓN DE MEJORA 3:

Crear registro organizado y sistemático de todos los levantamientos realizados acerca de calidad en servicio y elaborar un procedimiento para realizar informes de resultados.

Subcriterio 2.1.2: recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.

Objetivo: crear registro organizado sobre sugerencias hechas por clientes y presentarlas para utilizar como información soporte para la toma de decisiones.

Avances: de acuerdo con la reciente encuesta realizada para medir el grado de satisfacción de la ciudadanía relativo a los servicios ofrecidos por el INAPA, fue elaborado y aprobado el procedimiento “encuestas de satisfacción ciudadana” con el fin de sistematizar la práctica de la medición de la percepción de calidad de los usuarios.

Cumplimiento: 100%.

Evidencia: procedimiento encuestas de satisfacción ciudadana e Informe de Resultados, Encuesta de Satisfacción Ciudadana Julio 2019.

ACCIÓN DE MEJORA 4:

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.

Subcriterio 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.).

Objetivo: preparar la institución para implementar cambios de forma eficiente.

Avances: fue elaborado un procedimiento que permita lograr el manejo oportuno, exacto y eficiente en las áreas involucradas en los cambios, reduciendo al mínimo el impacto de los riesgos que pudieran afectar la operación y la calidad de los servicios de la institución.

Cumplimiento: 100%.

Evidencias: procedimiento de gestión de cambios aprobado por la MAE.

ACCIÓN DE MEJORA 5:

Definir y aplicar un manual de seguridad física y laboral adaptado a las operaciones de la institución.

Subcriterio 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.

Avances: el Manual de Seguridad y Salud Ocupacional del INAPA y el Plan de acción elaborado. Pendiente la convocatoria de reunión de seguimiento con el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST).

Cumplimiento: 100%.

Evidencias: Manual de Seguridad y Salud Ocupacional y minuta de reunión CMSST.

ACCIÓN DE MEJORA 6:

Validar si el procedimiento aplicado para recolectar reclamaciones y/o quejas requiere alguna mejora.

Subcriterio 4.2.4: 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.).

Objetivo: 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.

Avances: los procedimientos existentes fueron revisados y se validó su alcance. Se realizó el levantamiento del proceso para enriquecer los procedimientos ya existentes. Los mismos han sido actualizados y se encuentran en revisión y aprobación por las áreas involucradas.

Cumplimiento: 85%.

Evidencia: procedimiento de manejo de reclamos por monto facturado y procedimiento de manejo de quejas por interrupción de servicios.

ACCIÓN DE MEJORA 7:

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.

Subcriterio 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.

Objetivo: disponer de los documentos de la organización para que estén disponibles para toda la institución.

Avances: fueron creados los procedimientos “implementación de carpetas compartidas” y “carga de documentos institucionales en la Intranet”, los cuales establecen la forma estándar de respaldar digitalmente los documentos de consulta y transversales para todas las áreas de la institución, a la vez que fomenta la transparencia.

Cumplimiento: 100%.

Evidencia: procedimiento de carga de documentos institucionales en la Intranet, procedimiento implementación de carpetas compartidas y captura de pantalla Intranet institucional.

ACCIÓN DE MEJORA 8:

Crear procedimiento para que de forma recurrente se mida la percepción de los ciudadanos en cuanto a los servicios ofrecidos en INAPA.

Subcriterio 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.

Objetivo: involucrar a los clientes en el mejoramiento de los servicios.

Avances: fue elaborado y aprobado el procedimiento “encuestas de satisfacción ciudadana” con el fin de sistematizar la práctica de la medición de la percepción de calidad de los usuarios.

Cumplimiento: 100%.

Evidencia: procedimiento encuestas de satisfacción ciudadana e Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Julio 2019.

ACCIÓN DE MEJORA 9:

Difundir a través de medios idóneos, sobre la realización de encuestas cuando estas estén siendo aplicadas.

Subcriterio 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 codecisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.

Objetivo: incentivar la participación en las encuestas a los ciudadanos.

Avances: en el procedimiento para la realización de encuestas de satisfacción ciudadana, fue incluida la actividad donde se difunde a los usuarios del INAPA a través de los canales digitales de la institución, a que participen en la encuesta de satisfacción ciudadana.

Cumplimiento: 100%.

Evidencia: procedimiento encuesta satisfacción ciudadana.

ACCIÓN DE MEJORA 10:

Dar continuidad a la implementación de la Valoración y Administración de Riesgo (VAR).

Subcriterio 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.

Objetivo: 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.

Avances: fue elaborada la matriz integral de riesgos institucionales con el fin de plasmar los objetivos de la organización, los riesgos asociados y su mitigación, responsables y evidencias. Se procederá a enriquecer con reuniones pautadas con las áreas.

Cumplimiento: 25%.

Evidencia: matriz integral de riesgos institucionales del INAPA y el Manual de la Metodología para la Valoración y Administración de Riesgos Institucional.

ACCIÓN DE MEJORA 11:

Definir acciones para lograr el conocimiento acerca del apartado sobre los conflictos de interés del Código de Ética Institucional (CEI).

Subcriterio 7.1.4: conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.

Objetivo: 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.

Avances: la Comisión de Ética del INAPA realizó la programación anual de actividades para el 2019-2020 relativas a la concientización de los servidores del INAPA. Fueron incluidas una serie de charlas que abordan el tema del conflicto de interés.

Cumplimiento: 100%.

Evidencia: circular que anuncia la charla “Conflicto de Intereses en la Administración Pública”, flyer charla conflicto de intereses y Plan de Trabajo CEP INAPA 2019.

ACCIÓN DE MEJORA 12:

Elaborar procedimiento para canalizar las acciones de responsabilidad social del INAPA.

Subcriterio 3.3.9: prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

Objetivo: dinamizar los procesos relacionados con la responsabilidad social de la institución.

Avances: debido a la diversidad de iniciativas que se llevan a cabo en cuanto a la responsabilidad social que realiza la institución, se determinó cambiar el procedimiento a un Manual de Responsabilidad Social que abarque los detalles de los procesos de apoyo social. El mismo se encuentra en proceso de elaboración.

Cumplimiento: 75%.

Evidencia: borrador del Manual de Responsabilidad Social.

ACCIÓN DE MEJORA 13:

Elaborar un procedimiento para realizar reconocimiento a los empleados.

Subcriterio 7.2.8: frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

Objetivo: reconocer a los empleados sobresalientes de la institución.

Avances: con el fin de estandarizar un método para el reconocimiento al personal que realice labores por encima del promedio en su área de trabajo, fue elaborado y aprobado el procedimiento para la compensación por mérito.

Cumplimiento: 100%.

Evidencia: procedimiento compensación del personal por mérito.

ACCIÓN DE MEJORA 14:

Organizar evento para toda la institución, donde se muestren los logros institucionales alcanzados en la gestión.

Subcriterio 2.1.1: identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.

Objetivo: comunicar a los empleados los resultados logrados en la gestión.

Avances: la Máxima Autoridad Ejecutiva del INAPA realizó un encuentro con directores y encargados departamentales para dar a conocer los logros alcanzados en el periodo 2015-2019, así como las acciones, estrategias y medidas proyectadas para el año 2020. De igual forma, se efectuó una presentación de logros a todos los servidores de los diferentes niveles.

Cumplimiento: 100%.

Evidencia: nota de prensa sobre actividad “Workshop INAPA, Antes, Ahora y Después, proyecciones al 2020” y circular que anuncia la presentación logros de gestión.

ACCIÓN DE MEJORA 15:

Establecer el procedimiento de elaboración de informe del cierre del plan de capacitación, donde se incluya suficiente información para la toma de decisiones acertadas.

Subcriterio 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).

Objetivo: 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.

Avances: con el fin de trazar los lineamientos para reportar los resultados del plan de capacitación y gestionar la formación de los empleados de la institución, fue elaborado el procedimiento para la capacitación del personal. En el mismo se contempla crear un informe de impacto donde se detalle el cambio en las situaciones problemáticas y en las competencias de los funcionarios de la institución.

Cumplimiento: 100%.

Evidencia: procedimiento de capacitación del personal.

ACCIÓN DE MEJORA 16:

Crear procedimiento para que la producción de información generada por los empleados de la institución permanezca en carpetas compartidas de cada Dirección/Departamento.

Subcriterio 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.

Objetivo: garantizar la retención de la información clave de la institución.

Avances: se creó el procedimiento de implementación de carpetas compartidas. El mismo fue revisado por el área correspondiente y aprobado por la MAE.

Cumplimiento: 100%.

Evidencia: procedimiento de implementación de carpetas compartidas.

ACCIÓN DE MEJORA 17:

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.

Subcriterio 4.5. 3: asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.

Objetivo: lograr capacitar al personal en el uso de las herramientas tecnológicas con miras de mejorar el cumplimiento de los objetivos.

Avances: con la finalidad de preparar el plan de capacitación del año 2020, fue realizado el diagnóstico de necesidades de capacitación de algunas áreas para completar la matriz.

Cumplimiento: 100%.

Evidencias: anuncio de la realización del diagnóstico de necesidades de capacitación y el Plan de Capacitación 2020 con formación relativa al uso de herramientas tecnológicas.

EVIDENCIAS GENERALES

Evidencias de acción de mejora 1:

- Términos de referencia software gestión PEI y Gestión de Calidad.

1 REQUISITOS TECNICOS	
Ambiente y Compatibilidad	<p>1.1 Operar en un ambiente totalmente WEB, permitiéndole a los usuarios realizar todas las acciones a través de la utilización de navegador Internet (browser) estándar de mercado, además de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ser compatible con el browser Internet Explorer 7.x o superior y Mozilla Firefox 3 o superior. b) Permitir que el sistema sea ejecutado en un ambiente seguro (HTTPS, SSL). c) Ser compatible con Webserver IIS (5 o superior) o Apache (2.x o superior). d) Server compatible con LINUX, incluso 64-bit, RedHat, Fedora, SUSE, o Debian (como mínimo distribución Red-Hat o SUSE Enterprise) y Microsoft Windows incluso 64-bit (2003 o superior) en el Web Server. e) Soportar servidores de correo electrónico compatibles con los protocolos SMTP o MAPI.
Bases de Datos y almacenajes	<ul style="list-style-type: none"> a) Soportar banco de datos PostGreSQL y también integrar con banco de datos relacionado Oracle y MS-SQL Server. b) Soportar múltiples bases de datos conectadas a la misma aplicación. c) Soportar el almacenaje de archivos en servidores distribuidos físicamente, con mecanismos de compresión y seguridad de acceso.
Permisividades y accesos	<ul style="list-style-type: none"> f) Permitir el uso de SSO (Single Sign On) y integrar nativamente con el servicio de directorio OpenLDAP (Linux) y Microsoft Active Directory. g) Las estaciones de trabajo deberán tener base en plataforma Microsoft, funcionando con sistemas operacionales Windows XP o superior.

Términos de referencia para la adquisición de software para la gestión del Plan Estratégico y Gestión de Calidad

	<p>1.2 Tener ambiente multi-usuario con contraseña y derechos de acceso (niveles y permisos de acceso).</p> <p>1.3 Tener sistema de control de acceso que garantice la autenticación de las aprobaciones electrónicas.</p> <p>1.4 Enviar notificaciones automáticas de acciones pendientes a los usuarios a través del sistema y del correo electrónico (sin necesidad de softwares terceros adicionales al aplicativo).</p> <p>1.5 Informar en la pantalla de ingreso las actividades pertinentes del usuario. El recurso debe alertar sobre la caducidad de actividades e indicar visualmente las que se encuentren atrasadas.</p> <p>1.6 La herramienta de software ofrecida deberá tener una estructura única de base de datos, y los módulos que la compongan deben estar integrados entre sí. Se entiende por integración que el efecto de una acción en determinado módulo se reflejará inmediata y automáticamente en los datos, funcionalidades y ambiente de la solución.</p> <p>1.7 Deberá tener una única estructura organizacional, posibilitando que a partir de cualquier módulo que compone la solución, sea posible buscar automáticamente las informaciones sobre estructura organizacional, registro de usuarios, áreas, funciones y derechos de acceso a las funcionalidades de todos los módulos de la herramienta ofrecida .</p> <p>1.8 Deberá contar con un sistema de control de acceso que garantice la autenticación de las aprobaciones electrónicas.</p> <p>1.9 Deberá contar con un workflow nativo (se entiende por nativo todo lo que no genera necesidad de softwares terceros adicionales al aplicativo).</p> <p>a) Deberá notificar automáticamente las tareas pendientes a los usuarios a través de alertas en el sistema, informando como mínimo la descripción de la misma, plazo, e información visual del status.</p> <p>b) Deberá notificar automáticamente las tareas pendientes a los usuarios a través de correo electrónico.</p> <p>1.10 Informar en la pantalla de ingreso las actividades pertinentes del usuario. El recurso debe alertar sobre</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Términos de referencia para la adquisición de software para la gestión del Plan Estratégico y Gestión de Calidad

Evidencia acción de mejora 3:

- Informe de Resultados, Encuesta de Satisfacción Ciudadana Julio 2019.

INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos deben ser evaluados desde el punto de vista de la satisfacción del usuario con el servicio.

Por tal razón, el conocer el grado de satisfacción es un indicador de buen funcionamiento, de una correcta cobertura de los servicios y del nivel de legitimación social de las administraciones que los ofrecen.

La Resolución Núm. 03-2019 establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

El Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP), exige la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos sub-indicadores:

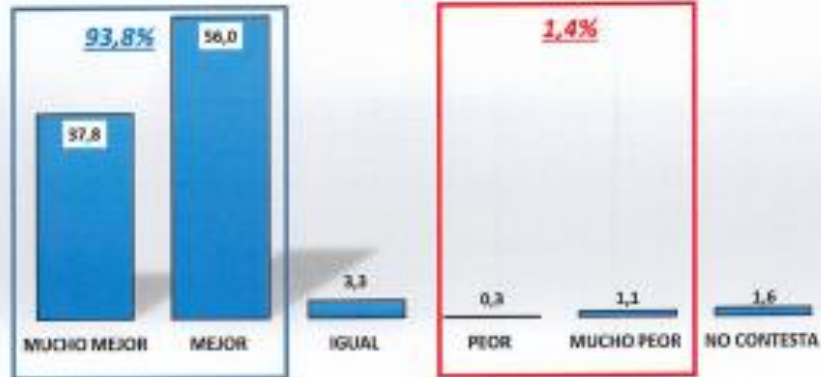
- Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.
- Índice de satisfacción ciudadana.

El presente informe contiene los resultados generales mediante tablas y gráficas (porcentajes y promedios de puntaje) del análisis de la información relevada mediante la encuesta de satisfacción ciudadana aplicada usuarios de los servicios del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados.

Finalmente se presentará el resumen de las buenas prácticas que propiciaron los resultados obtenidos.

RESULTADOS: SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

P8 ¿Y EL SERVICIO RECIBIDO, LE HA PARECIDO MUCHO MEJOR, MEJOR, PEOR O MUCHO PEOR QUE LO QUE USTED ESPERABA? (%)



- Procedimiento encuestas de satisfacción ciudadana.

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACION Y DESARROLLO.			
	Área:	Departamento de Calidad en la Gestión	Código: DPD-CEG-PR-007 Página: Página 1 de 5
	Procedimiento:	Encuestas de Satisfacción Ciudadana	

1. Propósito:

Establecer un procedimiento que permita conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos/clientes en el desarrollo de los estándares de calidad y cómo valoran los usuarios los servicios ofrecidos por INAPA.

2. Alcance:

Inicia con la planificación de las encuestas y concluye con la realización del informe de resultados.

3. Responsable:

- Dirección de Planificación y Desarrollo
- Dirección Comercial.

4. Documentos de Referencias:

- Ley 41-08 del 16 de enero de 2018.
- Decreto Núm. 111-15 del 22 de abril de 2015, Resolución 03-2019
- Plan de Mejora Institucional del INAPA 2019-2020.

5. Políticas del Procedimiento:

5.1 Es responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo, realizar las Encuestas de Satisfacción Ciudadana en el primer semestre de cada año, conforme a la programación. Los resultados deberán ser remitidos al Ministerio de Administración Pública en formato físico y digital antes del 30 de junio de cada año.

5.2 Es responsabilidad de la Dirección Comercial, colaborar en la aplicación de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana.

H.M.
#
AP

-DOCUMENTO CONTROLADO-

Evidencias acción de mejora 4:

- Procedimiento de gestión de cambios aprobado por la MAE.

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	Área:	División de Mesa de Ayuda	Código: DTI-HEL-PR-001
	Procedimiento:	Gestión de Cambios	Página: Página 1 de 10

1. Propósito:

Establecer un procedimiento que permita lograr un manejo oportuno, exacto y eficiente en las áreas involucradas en los cambios, reduciendo al mínimo el impacto de los riesgos que pudieran afectar la operación y la calidad de los servicios de la Institución.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Institución que realiza solicitudes de cambios o que se encarga de implementarlos. Inicia con la solicitud del cambio del área correspondiente y termina con la evaluación de los resultados de la ejecución de los cambios.

3. Responsable:

- División de Mesa de Ayuda de Servicios TIC (Helpdesk).
- Gestor de Cambios.
- Comité de Cambios.
- Área(s) involucrada(s) en el cambio.

4. Documentos de Referencias:

- Guía II Valoración y Administración de Riesgos, NOBACI, CGR.
- Procedimiento de Aplicación del Régimen Ético y Disciplinario, por faltas cometidas.
- Ley 41-08 sobre Función Pública.

5. Políticas del Procedimiento:

5.1 Para realizar cualquier cambio en el INAPA, se deberá tomar en cuenta la clasificación de los tipos de cambios y agotar el procedimiento correspondiente, de lo contrario se aplicará el Régimen Ético y Disciplinario, correspondiendo a una falta de primer grado. Ver procedimiento Aplicación del Régimen Ético y Disciplinario por faltas cometidas de primer grado.

5.2 Los Directores de área son los responsables de realizar las solicitudes de cambio, mediante el formulario (RFC), según sus siglas en inglés.


5.3 El solicitante debe asegurarse que los recursos a utilizar en las solicitudes de cambio estén incluidos en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) en los Planes Operativos Anuales (POA) y en el Presupuesto Institucional. Con excepción de los cambios de urgencia.

-DOCUMENTO CONTROLADO-

MAE
AT
SCB
ABE

Evidencias acción de mejora 5:

- Manual de Seguridad y Salud Ocupacional.

MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
	Área: Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Código: DRH-SMT-MA-001 Página 4 de 40
	Fecha de emisión: 1-sep-2018	Versión: 01

1. Introducción

Los accidentes de trabajo siempre implican alguna pérdida. En primer lugar para la integridad física del que lo sufre. Luego, para la institución debido a los daños materiales que pudieran sucederse y la interrupción de los procesos productivos. Al momento de prevenir los riesgos de accidentes y perjuicios para la salud, es indispensable utilizar la aplicación de medidas técnicas y organizativas, destinadas a eliminar los riesgos en su origen o proteger a los servidores públicos mediante las disposiciones de protección colectiva. El enfoque preventivo en seguridad laboral requiere la máxima adecuación de los implementos de protección personal a las características particulares del territorio, y al área de acción donde se desempeña cada servidor.

1.1. Objetivo General

Concretar el plan de seguridad para brindar a los servidores públicos un ambiente seguro y libre de riesgos.

1.2. Objetivo Específicos

- ✓ Establecer las políticas claves para cada área asociadas a su naturaleza y función.
- ✓ Definir la brigada de emergencias y sus funciones.
- ✓ Incentivar las señalizaciones a utilizar en la institución
- ✓ Imponer el uso de Equipo de Protección Personal (EPP)
- ✓ Especificar la forma correcta del uso, manejo y almacenamiento de los extintores y EPP's

2. Gestión de seguridad física

La institución cuenta con medidas de gestión implementadas con el fin de proteger la seguridad física de los servidores públicos y la infraestructura del INAPA:

- Uso de Equipos de Protección Personal: comprenden todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimenta, de diversos diseños, que debe emplear el empleado para protegerse contra posibles lesiones.

- Minuta de reunión CMSST.



**Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados
(INAPA)**

**COMISION COORDINACION SEGURIDAD LABORAL
Minuta de Reunión 01**

Tema	Riesgos de seguridad laboral ante posibles emergencias y desastres naturales				
Objetivo Reunión	Designación coordinador				
Fecha	24 mayo 2019	Inicio	3:30p.m.	Término	4:35p.m.

Clasificación					
Informativa	✓	Control Avance		Coordinación	✓
				Decisión	
				Otros	

Participantes	Minuta anterior Leída	Presente	Ausente	Atrasado	Otro
Ing. Wendy de León		X			
Lic. Yudelka Calderón		X			
Lic. Vianela Reyes		X			
Lic. Anyí Tejada		X			
Arq. Dharlana Rojas		X			
Ing. Elvira de la Rosa		X			
Lic. Miguel Paula		X			
Lic. Kirsida Hernández		X			

Objetivo
1. Delimitar funciones y roles a nivel de riesgos laboral.
2. Designar coordinador de actividades.

Lectura Minuta Anterior	N/A
Desarrollo de la reunión	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción y recuento reuniones anteriores a cargo de Lic. Kirsida Hernández. 2. Lic. Calderón solicitó definir funciones y roles de las diferentes direcciones presentes en los temas relacionados a seguridad laboral y ponderó los esfuerzos de Relaciones Laborales en cuanto al tema en cuestión, así como resaltó la falta de avances por el cambio constante de integrantes y la falta de una figura de coordinación, valoró la idea de que el coordinador perteneciera a RR.HH. con la asesoría de la Ing. Segura por su vasta experiencia en el tema y la Dirección de Planificación como acompañante para el seguimiento y diseño de procedimientos. 3. La Arq. Rojas corroboró lo dicho por la Lic. Calderón, adicionando como aclaratoria que la División de Planta Física no se ha detenido y continúa los compromisos acordados como la puerta de emergencia del 5to. Piso, colocó la cinta antidisipante de las escaleras y levantamientos estructurales actualizados, según información ofrecida ya fue tratado por escrito con la Dirección de Ingeniería desde hace varios meses, pero por el momento sin mayor avance. Aclaró que como las anteriores sugerencias realizadas por el Depto. de Relaciones Laborales, sigue a la espera de ejecución la colocación la doble barra antipático a las puertas de las salidas de emergencia. 4. La Lic. Reyes asumió el compromiso de la readecuación y liberación de obstáculos de las escaleras de emergencia del Edif. Ing. Marco Rodríguez, previo coordinación con la Dirección Financiera propietaria de la documentación que obstaculiza la salida. 5. La Ing. De León valoró los esfuerzos pero considerando necesario la designación de un ente requitador y de coordinación, que sirva como hilo conductor para que los esfuerzos individuales sean aprovechados creando un plan de trabajo integral, propuso a la Enc. De Relaciones Laborales como coordinadora. 6. La Lic. Calderón le solicitó apoyo a la Ing. De León con la detección de los posibles candidatos que puedan integrar las brigadas de emergencias según perfil diseñado. 7. Se solicitó cambios en los integrantes del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Ing. Cristóbal Rodríguez será sustituido por la Ing. Paola Curtiel, propuesta por la Ing. Wendy de León, así como el Ing. Manuel de Jesús Rodríguez será sustituido por el Ing. Wilmy Quifonez, propuesto por el Ing. Freddy Poche, también se le solicitó a la Ing. Segura designar un suplente que la represente en las reuniones. 8. Se acordó la designación de la Enc. De Relaciones Laborales como ente coordinador y la realización de una reunión del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo con carácter de urgencia con los nuevos integrantes, presentarle las propuestas derivadas de esta reunión, con la intención de diseñar un cronograma de trabajo a ser presentado a la MAE. 	

Evidencia acción de mejora 6:

- Procedimiento de manejo de reclamos por monto facturado.

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL			
	Área:	Departamento de Comercialización y Marketing	Código: DCO-CYM-PR-010 Página: Página 1 de 7
	Procedimiento:	Manejo de reclamos por monto facturado.	

1. Propósito:

Establecer los lineamientos y actividades para la recepción, evaluación y procesamiento de las reclamaciones a raíz de inconformidad del cliente en el monto facturado, a través de las vías correspondientes establecidas por el INAPA.

2. Alcance:

El procedimiento empieza cuando el cliente realiza la reclamación por medio de las vías correspondientes y finaliza cuando se le da respuesta a dicho cliente.

3. Responsable:

- Dirección Ejecutiva.
- Dirección Comercial.
- Departamento de Comercialización y Marketing.
- Departamento de Catastro de Usuarios y Cartografía
- Departamento de Facturación.
- Departamento de Revisión y Control
- División de Atención al Cliente

4. Documentos de Referencias:

- Ley 5994-1962 que crea INAPA.
- Reglamento de prestación de servicio
- Reglamento de atención al cliente

5. Políticas del Procedimiento:

5.1 Para realizar un reclamo, el usuario deberá presentar uno de los siguientes documentos requeridos:

- Factura.
- Número de contrato.
- Número de cédula de identidad.


5.2 Las vías por donde se podrán recibir los reclamos son las siguientes:

- Llamadas telefónicas.
- Correos electrónicos.
- De forma presencial.
- Portal de transparencia.
- Cartas dirigidas al Director Ejecutivo.

5.3 Las reclamaciones a analizar son por pagos no abonados o por cargos sobregirados.

- Procedimiento de manejo de quejas por interrupción de servicios.

└

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL			
	Área:	Departamento de Comercialización y Marketing	Código: DCO- CYM-PR-004
	Procedimiento:	Manejo de quejas por interrupción de servicios	Página: Página 1 de 4

1. Propósito:

Establecer los pasos para el manejo adecuado de las quejas por interrupción de los servicios ofrecidos a los clientes del INAPA.

2. Alcance:

El procedimiento inicia cuando el cliente reporta la avería en el servicio contratado, y termina con el cierre de la solicitud en el sistema Open Smart Flex y la notificación al cliente de que la avería fue solucionada.

3. Responsable:

- Dirección de Operaciones.
- Departamento de Comercialización y Marketing.
- Departamento Provincial.
- División de Atención al Cliente.
- División de Operaciones.

4. Documentos de Referencias:

- Ley 5994-1962 que crea INAPA.
- Reglamento de Prestaciones de Servicios.
- Reglamento de Atención al Cliente.

5. Políticas del Procedimiento:

5.1 Para realizar una queja por interrupción del servicio el cliente debe ser el titular del servicio afectado y debe suministrar su número de contrato y la ubicación de la avería.

5.2 Las vías por donde se podrán recibir las quejas son las siguientes:

- Llamadas telefónicas.
- Correos electrónicos.
- De forma presencial.
- Portal de transparencia

5.3 Las quejas a analizar son por interrupción en el servicio contratado.


6. Descripción de las Actividades del Proceso:

Responsable	Descripción de las Actividades
Cilente	1. Reporta la avería en el servicio contratado.
Auxiliar de Atención al Cliente.	2. Registra la solicitud en el sistema Open Smart Flex y le suministra el cliente el número de solicitud. Notifica a la Dirección de Operaciones.

~~-DOCUMENTO CONTROLADO-~~

Evidencia acción de mejora 7:

- Procedimiento de carga de documentos institucionales en la Intranet.

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACION Y DESARROLLO			
	Área:	Departamento de Calidad en la Gestión	Código: DPD-CEG-PR-06
	Procedimiento:	Carga de documentos institucionales en la intranet.	Efectivo: 01-nov-2019 Página: Página 1 de 4

Propósito:

Establecer un procedimiento que defina la manera de cargar los documentos transversales al Intranet institucional con el fin de que estén disponibles para todos los empleados del INAPA.

1. Alcance:

Inicia al recopilar todos los documentos que las áreas requieran consultar con regularidad (procedimientos, formatos de registros, manuales, políticas, instructivos, registros o guías) y termina con la carga de dicho documento al Intranet institucional.

2. Responsable:

- Departamento de la Calidad en la Gestión
- Departamento de Administración de Servicios TIC

3. Documentos de Referencias:

- Guía CAF 2013 para la realización del autodiagnóstico, subcriterio 4.4.1.
- Instructivo para la Elaboración y Codificación de Documentos del INAPA.

4. Políticas del Procedimiento:

- 5.1 Todos los documentos que sean cargados al Intranet deberán estar acorde a las disposiciones dadas en el Instructivo para la Elaboración y Codificación de Documentos (DPYD-CEG-INS-001)

5. Descripción de las Actividades del Proceso:

Responsable	Descripción de las Actividades
Analista de Calidad en la Gestión	1. Recopila los documentos que requieran ser difundidos a la institución para fines de consulta o uso recurrente (procedimientos, formatos de registros, manuales, políticas, instructivos, registros o guías).
	2. Verifica que cumpla con el formato establecido en el Instructivo para la Elaboración y Codificación de Documentos.
	3. Carga documentos al Intranet. Nota: De ser necesario cambios en los permisos y privilegios en la plataforma de intranet, se solicita al Departamento de Administración de Servicios TIC
	4. Confirma que la carga ha sido realizada satisfactoriamente.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

~~DOCUMENTO CONTROLADO~~

- Captura de pantalla Intranet institucional.

Acciones del sitio | Examinar | Herramientas de bibliotecas | Documentos | Biblioteca | Miguel Jonatan Paula Reyes

INAPA INTRANET

Intranet > Documentos Institucionales > Todos los documentos >
 En este espacio se publicarán documentos Institucionales del INAPA.
 Esta biblioteca se creó para que sea de fácil acceso a todos los empleados el INAPA

Me gusta | Etiquetas y notas


Intranet | Manuales ERP | Paso a paso Open | Proyectos | Buscar en este sitio...

Bibliotecas	Tipo	Nombre	Modificado
Desarrollo institucional y desconcentración de servicio		Comisión de Ética	01/10/2019 05:26 p.m.
Documentos Institucionales		Dirección Administrativa	01/10/2019 05:31 p.m.
Manuales ERP		Dirección Comercial	07/10/2019 02:56 p.m.
Manuales Sistema Financiero (Dynamics)		Dirección de Ingeniería	07/10/2019 01:01 p.m.
Paso a Paso Open		Dirección de Operaciones	07/10/2019 02:58 p.m.
Listas		Dirección de Planificación y Desarrollo	07/10/2019 02:58 p.m.
Directorio Telefonico		Dirección de Recursos Humanos	07/10/2019 08:26 a.m.
Extensiones Lync		Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obra	18/12/2019 10:22 a.m.
Todo el contenido del sitio		Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	01/10/2019 05:22 p.m.
		Dirección de Tratamiento de Agua	07/10/2019 02:51 p.m.
		Dirección Ejecutiva	07/10/2019 02:51 p.m.
		Dirección Financiera	04/10/2019 11:46 a.m.
		Documentos relacionados al pago de viáticos	07/10/2019 03:22 p.m.
		NOBACI Segundo Grado	19/11/2019 10:09 a.m.
		Estructura Organizacional del INAPA	01/10/2019 05:41 p.m.
		Formato para circulares internas	24/10/2019 11:27 a.m.

⊕ Agregar documento

http://intranet/

- Procedimiento implementación de carpetas compartidas

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	Área:	Departamento de Operaciones TIC	Código: DTI-DOP-PR-06 Efectivo: 1-nov-19 Página: Página 1 de 5 <i>F. J. M.</i>
	Procedimiento:	Implementación de carpetas compartidas	

1. Propósito:

Definir el procedimiento para crear carpetas compartidas con el fin de salvaguardar de forma segura las informaciones generadas en todas las áreas que componen la institución.

2. Alcance:

Inicia con la solicitud para la creación de la carpeta compartida hasta la creación de la misma.

3. Responsable:

- Departamento de Administración de Servicios TIC.
- Departamento de Operaciones TIC
- Áreas solicitantes.

4. Documentos de Referencias:

- Guía CAF 2013 para la realización del autodiagnóstico.

5. Políticas del Procedimiento:

- 5.1. Las solicitudes deberán ser realizadas mediante correo electrónico al Departamento de Administración de Servicios TIC.
- 5.2. La carpeta compartida será de uso exclusivo para el área solicitante.
- 5.3. El cierre de las solicitudes deberá ser notificado por correo electrónico.

6. Descripción de las Actividades del Proceso:

Responsable	Descripción de las Actividades
Encargado o Director del área solicitante.	1. Solicita mediante un correo electrónico Helpdesk@inapa.gob.do, la creación de la carpeta compartida del área.
Analista de Servicios TIC	2. Recibe, registra y asigna la solicitud al Departamento de Operaciones TIC.
Analista de Operaciones TIC	3. Crea la carpeta compartida, asigna los permisos solicitados a los usuarios establecidos en la solicitud y se le notifica al Departamento de Servicios TIC de su creación.
Analista de Servicios TIC	4. Crea solicitud de trabajo al Departamento de Mesa de Ayuda para configurar la carpeta compartida a los usuarios establecidos.
Encargado de la División de Mesa de	5. Asigna a un técnico como responsable de atender la solicitud.

-DOCUMENTO CONTROLADO-

Evidencia acción de mejora 8:

- Procedimiento encuestas de satisfacción ciudadana.

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACION Y DESARROLLO.			
	Área:	Departamento de Calidad en la Gestión	Código: DPD-CEG-PR-007 Página: Página 1 de 6
	Procedimiento:	Encuestas de Satisfacción Ciudadana	

1. Propósito:

Establecer un procedimiento que permita conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos/clientes en el desarrollo de los estándares de calidad y cómo valoran los usuarios los servicios ofrecidos por INAPA.

2. Alcance:

Inicia con la planificación de las encuestas y concluye con la realización del informe de resultados.

3. Responsable:

- Dirección de Planificación y Desarrollo
- Dirección Comercial.

4. Documentos de Referencias:

- Ley 41-08 del 16 de enero de 2018.
- Decreto Núm. 111-15 del 22 de abril de 2015, Resolución 03-2019
- Plan de Mejora Institucional del INAPA 2019-2020.

5. Políticas del Procedimiento:

5.1 Es responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo, realizar las Encuestas de Satisfacción Ciudadana en el primer semestre de cada año, conforme a la programación. Los resultados deberán ser remitidos al Ministerio de Administración Pública en formato físico y digital antes del 30 de junio de cada año.

5.2 Es responsabilidad de la Dirección Comercial, colaborar en la aplicación de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana.

-DOCUMENTO CONTROLADO-

Hex

AP

- Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Julio 2019.

INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos deben ser evaluados desde el punto de vista de la satisfacción del usuario con el servicio.

Por tal razón, el conocer el grado de satisfacción es un indicador de buen funcionamiento, de una correcta cobertura de los servicios y del nivel de legitimación social de las administraciones que las ofrecen.

La Resolución Núm. 03-2019 establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

El Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP), exige la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos sub-indicadores:

- Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.
- Índice de satisfacción ciudadana.

El presente informe contiene los resultados generales mediante tablas y gráficas (porcentajes y promedios de puntaje) del análisis de la información relevada mediante la encuesta de satisfacción ciudadana aplicada usuarios de los servicios del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados.

Finalmente se presentará el resumen de las buenas prácticas que propiciaron los resultados obtenidos.

RESULTADOS: SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO



- Manual de la Metodología para la Valoración y Administración de Riesgos Institucional.

MANUAL DE LA METODOLOGÍA PARA LA VALORACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONAL		
	Área: Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: DPYD-DCG-MAN-001 Página 4 de 34
	Fecha de emisión: 16/Abril/2018	Versión: 01

1. INTRODUCCION

La presente metodología ha sido diseñada de acuerdo a lo previsto en el Reglamento No. 491-07 de Aplicación de la Ley No. 10-07 que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República y al Manual de Políticas del Sistema de Control Interno aprobado mediante resolución por el Consejo de Administración del INAPA.

El numeral 2 del artículo 47 de referido reglamento de la Ley No. 10-07, define el componente Valoración y Administración de Riesgos como sigue:

Las entidades y los organismos públicos deberán identificar y evaluar los riesgos relevantes derivados de los factores ambientales que afecten el logro de los objetivos institucionales; así como emprender las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos. La gestión de riesgos institucionales es un proceso del cual el control interno es parte integral, que ayuda a la dirección superior de las entidades a administrar eficazmente la incertidumbre y sus riesgos y oportunidades asociadas, para mejorar la capacidad de generar valor agregado a todos sus grupos de interés, alcanzar los objetivos institucionales y prevenir la pérdida de los recursos, en especial en periodos de cambio.

Los principales elementos que se consideran en este componente son los siguientes y que evaluamos en para el diseño de la presente metodología:

- a) Determinación de los objetivos institucionales
- b) Desarrollo de los objetivos
- c) Operaciones y Actividades
- d) Estándares o indicadores medibles de resultado, desempeño e impacto de la gestión
- e) Identificación de riesgos
- f) Determinación de las acciones para administrar los riesgos
- g) Revisión periódica de objetivos

El Manual de Políticas del Sistema de Control Interno del INAPA, aprobado por nuestro Consejo de Administración, establece en la sección 2.1 Metodología de Valoración y Administración de Riesgos del INAPA, punto 1 de la página 18, lo siguiente:

"La Dirección de Planificación y Desarrollo, en coordinación con todas las direcciones de áreas, oficinas asesoras y departamentos provinciales, con el apoyo de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), es responsable de la elaboración, aprobación, socialización e implementación de la Metodología de Valoración de Riesgos de la entidad en la que

Evidencia acción de mejora 11:

- Circular que anuncia la charla “Conflicto de Intereses en la Administración Pública”.

COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA (CEP-INAPA)

AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD

CIRCULAR 005

Santo Domingo, D.N.
12 de noviembre, 2019

PARA : **TODO EL PERSONAL**

ASUNTO : **INVITACIÓN A CHARLA**

Después de un cordial saludo, esta Comisión de Ética Pública del Inapa tiene a bien invitarles a la Charla titulada “**Conflictos de Intereses en la Administración Pública**” que será impartida por la **Dra. Teodora Castro de la Rosa**, facilitadora que tiene a su cargo este tema, dentro de las jornadas de sensibilización que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en todas las entidades gubernamentales.

Con esta charla daremos cumplimiento a una de las actividades establecidas en el Plan Anual de Trabajo 2019, elaborado por esta entidad rectora.

Será éste jueves 14 de noviembre 2019 a las 10:00 am en el Salón Tito Cairo.

Contamos con su asistencia.

Atentamente,


Olga Celeste Recio Pérez
Coordinadora General CEP-Inapa



- Plan de Trabajo CEP INAPA 2019.




DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL
Creada mediante Decreto No. 486-12, de fecha 21 de agosto 2012
Plan de trabajo 2020
Comisión de Ética Pública (CEP)



DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN									
Institución: INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS (INAPA)			Cantidad de Servidores: 1.332			Teléfonos: 809-667-1241			
Titular de la institución: ING. HORACIO MAZARA LUJO			Sector Gubernamental: SALUD			Página Web: www.inapa.gub.do			
Actividad no.	Acción	Medios de verificación (evidencias)	Indicadores	PARA LLENADO DE LA CEP					
				Responsable(s)	Período a realizarse	Tipo	Meta		Descripción
Objetivo: Desarrollar programas de ética e integridad focalizados en los servidores públicos, que generen su apego a los principios rectores de la administración pública.									
Proyecto 1 - Ética									
1	Sensibilizar a los servidores públicos a través de charlas, talleres, cine fórum, seminarios, entre otras actividades, sobre temas relacionados a la ética en la función pública y prácticas anti corrupción.	- Hoje de registro de los participantes. - Convocatorias. - Correo electrónico. - Comunicaciones.	- Cantidad y tipo de sensibilizaciones realizadas. - Cantidad de servidores sensibilizados.	Coord. Educación y Coord. General	T1/T3	Mixta	2	400	Se programarán actividades diversas con relación a estos temas, hacer llegar vía correo institucional material que guarde relación con estos, para sensibilizar a los servidores y se incluirá la distribución de brochures y volantes por estos temas.
2	Asesorar de carácter moral a servidores públicos: a. Habilitar medios a través de los cuales los servidores públicos de la institución puedan solicitar asesorías sobre dudas de carácter moral en el ejercicio de sus funciones. b. Promoción de los medios disponibles para estos fines. c. Llevar registro de las solicitudes de asesorías recibidas.	- Cuadro control de solicitudes de asesorías recibidas y atendidas. - Constancia de no recepción de solicitudes de asesorías firmado por el quorum de la CEP. - Correo promocionando medios disponibles. - Clases promocionando medios disponibles.	- Cantidad de medios disponibles. - Cantidad y tipo de promociones realizadas. - Cantidad de solicitudes de asesorías recibidas y atendidas.	Coord. de Ética y Coord. de Educación	Actividad continua	No presencial	4	1000	Elaborar afiches, volantes, brochures, banner, etc. que nos permita sensibilizar a los servidores. Realizar promoción cada trimestre sobre los recursos disponibles.
3	Realizar actividades en conmemoración al Día Nacional de la Ética Ciudadana (29 de abril).	- Hoje de registro de participantes. - Convocatorias. - Correo electrónico. - Comunicaciones.	- Cantidad y tipo de sensibilizaciones realizadas.	Coord. Ética y Coord. Educación	Abril	Mixta	1	400	Trabajaremos en coordinación con la DIGEG, con relación al material a distribuir, entre una u otra actividad que se pueda incluir que nos permita seguir sensibilizando al respecto.
Proyecto 2 - Integridad en la gestión administrativa									
4	Aplicar encuestas de clima ético institucional, para conocer la presencia o ausencia de prácticas éticas formales.	- Tabulación. - Modelo de encuesta aplicada.	- Cantidad de encuestas aplicadas y tabuladas.	Coord. de Ética	T3	No presencial	1	120	El modelo a aplicar será proporcionado por la DIGEG. Se cobocó al responsable
5	Elaborar y mantener actualizada una base de datos de los sujetos obligados a presentar declaración jurada de bienes.	- Base de datos actualizada.	- Cantidad de sujetos obligados a presentar declaración jurada de bienes. - Cantidad de sujetos que presentaron su declaración jurada de bienes.	Miembros Asesores	Actividad continua	No presencial	4	4	Se revisará cada trimestre esta nómina a los fines de ir actualizando la base de datos. Hasta el momento solo tenemos cuatro personas obligadas a presentar declaración

Evidencia acción de mejora 12:

- Borrador del Manual de Responsabilidad Social.

MANUAL DE ASISTENCIA SOCIAL		
	Área: Dirección de Recursos Humanos	
	Fecha de emisión: 08-oct-2019	Versión: 01
		Código: DRH-DRH-MA-001 Página 3 de 8

Introducción

La Dirección de Recursos Humanos, sustentada en los considerandos numerales 3 y 8 del artículo 58 y el numeral 6 del artículo 69 de la Ley 41-08 de Función Pública; el Reglamento de aplicación a la Ley 523-09, así como la Ley 247 de Administración Pública; ha elaborado la presente documentación con el objetivo de institucionalizar un nuevo aporte para la estabilidad social y económica de los servidores del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados, tal como plantea la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible "creación de sistemas de protección social para garantizar un nivel de vida básico a todas las personas".

Los sistemas de protección social están íntimamente relacionados con las respuestas a emergencias (situaciones imprevistas que requieren una especial atención y deben solucionarse lo antes posible), en este contexto, con el fin de mitigar las consecuencias propias de estas situaciones y dado el interés de la Máxima Autoridad Ejecutiva, la Dirección de Recursos Humanos en colaboración con la Dirección de Planificación y Desarrollo, elabora el presente Manual, encaminado a disminuir las condiciones que limitan el alcance de respuesta de emergencias tanto a los servidores del INAPA, sus ascendientes y descendientes directos, como a terceros de ser necesario.

Objetivo

Formalizar y estandarizar las acciones hasta ahora ejecutadas en interés de proporcionar estabilidad laboral, emocional y familiar, a los servidores del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados.

Alcance


Este programa va dirigido a todo servidor de la institución que someta la solicitud de ayuda vía la Dirección de Recursos Humanos y esta sea aprobada por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).

De igual forma aplican sus familiares en línea directa de parentesco:

- Ascendientes: padres, abuelos y bisabuelos.
- Descendiente: nietos e hijos.
- A consideración de la MAE se podrá abarcar a hermanos, tíos, entre otros.

Queda incluido el apoyo a iniciativas de carácter social en el ámbito deportivo, medio ambiente y educación.

Evidencia acción de mejora 13: procedimiento compensación del personal por mérito.

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.			
	Área:	Departamento de Reclutamiento y Selección	Código: DRH-RES-PR-006 Página: Página 1 de 5
	Procedimiento:	Compensación del Personal por mérito	

1. Propósito:

Establecer un procedimiento para compensar el personal de INAPA que haya hecho una labor por encima del promedio en su área de trabajo.

2. Alcance:

Este procedimiento inicia con la realización de la logística y presentación a la MAE por parte del Encargado del Depto. de Reclutamiento y Selección y finaliza con la publicación del evento en las redes sociales del INAPA.

3. Responsable:

Departamento de Reclutamiento y Selección
Dirección de Recursos Humanos

4. Documentos de Referencias:

-Ley No. 41-08. "Ley sobre Función Pública"

5. Políticas del Procedimiento:

5.1. Los empleados meritorios, deberán ser elegidos por sus supervisores inmediatos. Dicho personal deberá cumplir los siguientes requisitos:

- 5.1.1. Haber obtenido una puntuación mayor a 85 puntos en su evaluación de Desempeño.
- 5.1.2. Ser sobresaliente en el cumplimiento de sus metas.
- 5.1.3. No haber recibido reconocimiento en la categoría de trayectoria, antigüedad, o revelación del año.

5.2. Las categorías adicionales serán propuestas por el comité evaluador, revisadas por la Dirección de Recursos Humanos y la Máxima Autoridad Ejecutiva.

5.3. Es responsabilidad del Encargado del Departamento de Reclutamiento y Selección, Presentar a la Máxima Autoridad Ejecutiva, la logística del evento y la forma de entregar los premios.

-DOCUMENTO CONTROLADO-

MAE
MAE
MAE
MAE

Evidencia acción de mejora 14:

- Nota de prensa sobre actividad “Workshop INAPA, Antes, Ahora y Después, proyecciones al 2020”.

7/1/2020

Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados | INAPA - INAPA realiza Workshop con todas sus direcciones y departamentos

INAPA realiza Workshop con todas sus direcciones y departamentos



(/media/k2/items/cache/569585164bf57f8a1e8703b19497bdbc_XL.jpg)

Santo Domingo. - El director ejecutivo del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA), ingeniero Horacio Mazara, realizó un encuentro con directores y encargados departamentales para dar a conocer los logros alcanzados en el periodo 2015-2019, así como las acciones, estrategias y medidas proyectadas para el año 2020.

La apertura de la actividad denominada “Workshop INAPA, Antes, Ahora y Después, proyecciones al 2020” estuvo a cargo de la ingeniera Yojanny Pimentel, subdirectora de la entidad, quien destacó que el INAPA está comprometido a proveer agua potable y mejorar la calidad de vida de los dominicanos.

De igual forma Pimentel resaltó, que “el alto compromiso y entrega mostrado por el gran equipo conformado por todos los servidores del INAPA, se debe en gran manera, al estilo de liderazgo ejercido por nuestra máxima autoridad ejecutiva, el ingeniero Horacio Mazara, quien ha trascendido al desarrollar una gestión marcada por el alto grado de sensibilidad humana”.

Dentro de los principales logros alcanzados por la entidad, se destacan las recaudaciones obtenidas desde el año 2015 a la fecha, dos mil 286 millones, 697 mil pesos.



- Circular que anuncia la presentación logros de gestión.



**INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLE Y ALCANTARILLADOS
(INAPA)**

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
"Año de la Innovación y la Competitividad"

CIRCULAR TRAMITE INTERNO 054

01 agosto 2019

A : Todo el personal del Nivel Central.

Asunto : Presentación.

Por instrucciones del Director Ejecutivo; **Ing. Horacio Mazara**, les invitamos a formar parte de nuestra presentación de **2015-2019 Una Gestión de Resultados**, la cual se llevará a cabo este próximo lunes 05 de agosto del presente año, con la finalidad de dar a conocer a todos nuestros servidores de la familia del INAPA, **los progresos, avances y resultados de la presente gestión.**

En ese mismo orden, cada encargado deberá de ser responsable, de la asistencia del personal bajo su dependencia.

Lugar: Explanada frontal del INAPA.

Hora: 2:00 pm.

Los autobuses harán sus respectivas rutas, a la hora de finalizar el evento.

Contamos con su acostumbrada presencia y puntualidad.

Atentamente,


Lid. Yudelka Calderón Alberty
Directora,



Evidencia acción de mejora 15:

- Procedimiento de capacitación del personal.

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLE Y ALCANTARILLADOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS			
	Área:	Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación.	Código: DRH-EDC-PA-001
	Procedimiento:	Para capacitación del personal	Efectivo: 01-ene-19 Página: Página 1 de 6

1. Propósito:

Trazar los lineamientos para la gestión de la formación y capacitación de los empleados de la institución, de acuerdo a las necesidades detectadas, contribuyendo con el desarrollo y crecimiento del personal.

2. Alcance:

El presente procedimiento es aplicable a todo el personal del INAPA. Inicia con la envío de la solicitud de detección de necesidades de capacitación y termina con la evaluación de la gestión del Plan Institucional de Capacitación.

3. Responsable:

Encargado (a) del Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación.

4. Documentos de Referencias:

- Manual de Organización y Funciones del INAPA
- Plan Institucional de Capacitación del INAPA.

5. Políticas del Procedimiento:

5.1. En cumplimiento a la política establecidas en la sección 4.2.1.2. Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación, en el punto 7 de las páginas 35 y 36 del Manual de Organización y Funciones del INAPA:

"Coordinar con las diferentes áreas de la Institución del proceso de detección de las necesidades de capacitación, a través de la aplicación de técnicas de recolección de información. Elaborar, ejecutar y supervisar planes y/o programas de capacitación, adiestramiento y desarrollo del capital humano de la Institución, en base a las necesidades detectadas"

"Gestionar los fondos necesarios para cubrir los cursos de capacitación siempre y cuando no estén bajo la cobertura de las Instituciones del Estado correspondiente".

"Organizar y coordinar las actividades de capacitación y entrenamiento con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), el Centro de Capacitación de Políticas y Gestión Fiscal, Universidades nacionales y otras entidades educativas."

"Evaluar los resultados de la capacitación y su impacto en el desempeño laboral, a los fines de medir la eficacia de los entrenamientos."

HH
HH

Evidencia acción de mejora 16:

- Procedimiento de implementación de carpetas compartidas.

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	Área:	Departamento de Operaciones TIC
	Procedimiento:	Implementación de carpetas compartidas
		Código: DTI-DOP-PR-06 Efectivo: 1-nov-19 Página: Página 1 de 5

1. Propósito:

Definir el procedimiento para crear carpetas compartidas con el fin de salvaguardar de forma segura las informaciones generadas en todas las áreas que componen la institución.

2. Alcance:

Inicia con la solicitud para la creación de la carpeta compartida hasta la creación de la misma.

3. Responsable:

- Departamento de Administración de Servicios TIC.
- Departamento de Operaciones TIC
- Áreas solicitantes.

4. Documentos de Referencias:

- Guía CAF 2013 para la realización del autodiagnóstico.

5. Políticas del Procedimiento:

- 5.1. Las solicitudes deberán ser realizadas mediante correo electrónico al Departamento de Administración de Servicios TIC.
- 5.2. La carpeta compartida será de uso exclusivo para el área solicitante.
- 5.3. El cierre de las solicitudes deberá ser notificado por correo electrónico.

6. Descripción de las Actividades del Proceso:

Responsable	Descripción de las Actividades
Encargado o Director del área solicitante.	1. Solicita mediante un correo electrónico Helpdesk@inapa.gob.do, la creación de la carpeta compartida del área.
Analista de Servicios TIC	2. Recibe, registra y asigna la solicitud al Departamento de Operaciones TIC.
Analista de Operaciones TIC	3. Crea la carpeta compartida, asigna los permisos solicitados a los usuarios establecidos en la solicitud y se le notifica al Departamento de Servicios TIC de su creación.
Analista de Servicios TIC	4. Crea solicitud de trabajo al Departamento de Mesa de Ayuda para configurar la carpeta compartida a los usuarios establecidos.
Encargado de la División de Mesa de	5. Asigna a un técnico como responsable de atender la solicitud.

-DOCUMENTO CONTROLADO-

Evidencias acción de mejora 17:

- Anuncio de la realización del diagnóstico de necesidades de capacitación.



Tramite Interno “Detección de Necesidades de Capacitación 2020”

El Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación, iniciará el proceso de DNC. El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación es el proceso que orienta el desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes de los servidores de la institución, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.

Directores de áreas, a partir del lunes 14/10/2019 la Licda. Yessica Matos, les estará visitando con el formulario que deberán completar y las instrucciones a seguir.

Para mayor información:

yessica.matos@inapa.gob.do / katiuska.amador@inapa.gob.do

Plan de Capacitación 2020 con formación relativa al uso de herramientas tecnológicas.



**INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLE Y ALCANTARILLADOS
(INAPA)**

"Año de la Innovación y la Competitividad"
DIRECCIÓN EJECUTIVA

001831

13 DIC 2019

Licenciada,
Dra. Josefina Celenia Vidal
Directora Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)
Su Despacho,
Ciudad.-

Distinguida Directora,

A fines de dar cumplimiento al artículo 45, de la Ley 41-08 de Función Pública, cito:
"Se establece la formación y capacitación como fundamento del desarrollo y promoción de los servidores públicos, y del incremento de la capacidad de gestión de la administración pública", y con el objetivo de actualizar, retroalimentar y desarrollar conocimientos a nuestros servidores, les remitimos **Plan Institucional de Capacitación INAPA 2020** (anexo).

Agradecemos la atención que brinde a la presente y esperando su acostumbrada colaboración.

Atentamente,


Ing. Heracio Mazara, M.Sc.
Director Ejecutivo

