



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados**

**FECHA**

**Noviembre 2020**

## MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Evaluación Individual.**

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO 1: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

#### **SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>En INAPA desarrollamos y formulamos nuestra misión y visión e implicamos a varios grupos de interés y un representante de empleados por cada grupo ocupacional con la aprobación de delegados del Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones y del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acta de aprobación de la Misión, Visión y Valores.</p> <p>En INAPA contamos con un marco de valores alineados con la misión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vocación de servicio.</li> <li>- Transparencia.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Probidad.</li> <li>- Cultura del servicio.</li> <li>- Ética empresarial.</li> <li>- Calidad del servicio.</li> <li>- Protección de recursos hídricos.</li> <li>- Respeto al medio ambiente.</li> </ul>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p><b>Evidencias:</b>  Código de ética INAPA, (1.1.2.1).  Reglamento de Aplicación del Código de Ética (1.1.2.3).  Plan Estratégico Institucional 2016-2020 (Versión ampliada) (1.1.2.2, pág. 42).</p> <p>Hemos socializado la misión, visión y valores en la inducción al personal y por otros medios:  <b>Evidencia</b>  Circular de Presentación sobre marco estratégico.  Marco estratégico colocado en el escritorio de las computadoras de cada servidor público.  Código de Ética Institucional y publicado en el portal de INAPA <a href="http://inapa.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos">http://inapa.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos</a></p> <p>Nuestra misión, visión y valores son revisados cada cuatro años durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional (2016-2020).  <b>Evidencias:</b>  Aprobación de Actualización del Marco Estratégico Institucional (1.1.4.1).</p> <p>Para desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos, hemos estado capacitando al personal sobre el régimen ético disciplinario en conjunto con el Ministerio de Administración Pública, con colaboración con la DIGEI conformamos el Comité de Ética y el Código de Ética</p>	
---	---	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Pública. Se creó un procedimiento donde se explica el paso a paso.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Código de Ética Pública CEP-INAPA  Reglamento de Aplicación  Plan de trabajo Comisión de ética de INAPA 2020  Procedimiento para <u>Reporte de Situaciones Impropias</u>.  (<i>régimen ético disciplinario</i> convocatoria, taller, fotos, registro de asistencia )</p> <p>Se ha gestionado la prevención de la corrupción mediante la socialización de valores éticos y con la aplicación de múltiples reglamentos.  De igual forma la institución se está preparando para implementar la certificación ISO 37001 la cual busca prevenir el soborno en organizaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Código de Ética Pública CEP-INAPA  Reglamento de Aplicación.  Plan de trabajo Comisión de ética de INAPA 2020.  Nota de prensa:</p> <p>Fruto del acuerdo firmado por el INAPA con el INFOTEP en febrero 2016, la organización está constantemente capacitando su personal en temas de comunicación efectiva, trabajo en equipo, manejo de conflictos y relaciones humanas. Se realizan encuesta de Clima Laboral que permite monitorear ciertos grados de liderazgo de la organización.</p>	
---	--	--

	<b>Evidencia:</b> Listado de Asistencias 1era Graduación con todos los egresados de los eventos formativos. Documentos de autorización. Fotos del evento de entrega de certificados.	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.  2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.  3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la	Se elaboró el Organigrama Institucional refrendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) 2019. <b>Evidencia:</b> Organigrama Institucional refrendado por el Ministerio de Administración Pública.  El INAPA ha identificado y fijado prioridades de los cambios necesarios a través de la actualización continua de los siguientes documentos, guías y portales digitales. <b>Evidencias:</b> Organigrama Institucional refrendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en el 2019. Sistemas de administración Pública del SISMAP, SIGOB, RUTA, Autodiagnóstico CAF 2019, Índice uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico.  Definimos y cuantificamos los indicadores de objetivos para todos los	

<p>organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>niveles y áreas de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Operativo Anual Plan Estratégico Metas del Plan Plurianual del Sector Público.</p> <p>Plan Estratégico Institucional se consignan los lineamientos generales, objetivos, resultados e impactos esperados, que sirvan de “Marco” para el diseño del “Plan de Medios” que va a conducir al INAPA por la senda de su desarrollo Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional</p> <p>El INAPA aplica la herramienta CAF como modelo de gestión de calidad total, con el fin de realizar ejercicio de autoevaluación identificando puntos fuertes y áreas de mejoras de nuestra organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formación “Comité de Calidad”. Auto-Diagnóstico Institucional 2019.</p> <p>El INAPA creo una nueva plataforma de solicitudes de servicios y reportes de incidentes tecnológicos (ANET), con el fin de que tanto los clientes internos, como la Dirección de Tecnologías y Comunicaciones, puedan dar</p>	
---	---	--



<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>seguimiento a las solicitudes de toda la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Instrutivo de uso de la plataforma ANET.</p> <p>Se realiza seguimiento constante de los POAs asegurar que los procesos se realizan bajo condiciones adecuadas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Seguimiento trimestral/semestral de Plan Operativo Anual.</p> <p>En todas las áreas se implementa la comunicación vía correo institucional, telefonía IP y para personal clave que fungen funciones que lo requieren, se asignó celulares flota con minutos libres y planes de datos.</p> <p>Existe un mural informativo próximo al área donde se encuentra el ponchador (dispositivo control de asistencia), con el fin de difundir noticias y avisos de importancia para los empleados del INAPA.</p> <p><b>Evidencia:</b> Implementación de Telefonía IP Implementación de Correo Institucional</p> <p>Constantemente se realizan jornadas de capacitación para directores y encargados sobre herramientas que propicien la cultura de excelencia y la mejora continua, como por ejemplo talleres sobre NOBACI, CAF y SISMAP.</p> <p><b>Evidencia:</b> Lista de asistencia de capacitación sobre</p>	
--	---	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>“Cómo lograr o mantener una efectiva implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y su impacto en la Gestión Pública Institucional, la Transparencia y Rendición de Cuentas”,.</p> <p>En la institución se utiliza el correo institucional y el mural informativo para comunicar las nuevas iniciativas a los empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Foto mural informativo. Captura de pantalla de mensaje de correo institucional informando acerca de nuevas iniciativas.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>De forma constante, los directores de área y subdirectores asisten y participan en las actividades que se realizan en la institución de forma regular.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de jornada de pruebas de COVID donde asiste el Director Ejecutivo. Jornada de reforestación encabezada por el INAPA <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/541-director-de-inapa-encabeza-jornada-de-reforestacion-en-conmemoracion-del-dia-internacional-del-cambio-climatico">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/541-director-de-inapa-encabeza-jornada-de-reforestacion-en-conmemoracion-del-dia-internacional-del-cambio-climatico</a></p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>El Código de Ética especifica la forma adecuada de reportar situaciones de conflicto. Además la Comisión de Ética realiza con regularidad socializaciones de concienciación acerca de las buenas prácticas del accionar institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Código de Ética versión Agosto 2018.</p> <p>Circulares enviadas vía correo institucional a todas las áreas, las cuales sirven de notificación acerca de nuevas disposiciones, aclaraciones y recordatorios de fechas importantes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ejemplo de circular enviada por correo.</p> <p>Se dispone del Plan de Capacitación el cual tiene estipulado la realización de formación que apoya a los empleados del INAPA con conocimientos a fin a sus funciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación 2020 Comunicaciones 2018-2019-2020 del plan de capacitación institucional al INAP. Informe de Reporte Trimestral.</p> <p>El INAPA proporciona retroalimentación a sus empleados a través de la medición del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plantilla evaluación de desempeño por</p>	
---	--	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales</p>	<p>resultado Nivel Central y Acueducto.</p> <p>A los empleados de nuevo ingreso se les da inducción sobre sus funciones y área de trabajo. De igual forma se les aplica las evaluaciones de desempeño con el fin de que estos rindan cuentas de sus objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluación de desempeño. Acuse de inducción al área de trabajo evidenciado en el expediente de cada servidor de nuevo ingreso.</p> <p>Se dispone del Plan de Capacitación el cual tiene estipulado la realización de formación que apoya a los empleados del INAPA con conocimientos a fin a sus funciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación institucional y carta de remisión al INAP 2018-2019-2020.</p> <p>Hemos recibido retroalimentación de los empleados a través de diversas herramientas como son las Fichas de Servidores y la encuesta de clima laboral.</p> <p><b>Evidencias</b> Fichas de Servidores, sobre solicitudes de los servidores, para posteriormente ser presentados a la máxima autoridad. Taller y encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Nuestra Institución reconoce el desempeño</p>	<p>No existe evidencia de la existencia de un indicador que seguimiento de la efectividad de las inducciones o entrenamiento a empleados.</p>
--	--	---

<p>como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>y los valores que nuestros empleados demuestran de múltiples formas una de ellas con premios de medalla al mérito y con la actividad para reconocer al empleado del año.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resolución de entrega de medalla al mérito.</p> <p>Cuando los empleados solicitan y existen las condiciones adecuadas, se respeta y responde a las necesidades y circunstancia del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario de permisos. Formulario de licencias medicas Licencias por estudio.</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>El INAPA realizo un análisis de satisfacción al cliente correspondiente al primer semestre del año 2020 realizado a clientes internos y externos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe satisfacción cliente 1er semestre 2020.</p> <p>En conjunto con las Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados (CORAA), el INAPA trabaja arduamente para unificar las políticas públicas sobre agua del gobierno para</p>	<p>No existe evidencia que se realice análisis de satisfacción para todos los servicios ofrecidos por la institución.</p>

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>cumplir con el plan nacional de recate de las instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/543-directores-del-inapa-y-de-las-coraa-se-reunen-para-unificar-politicas-sobre-agua-potable">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/543-directores-del-inapa-y-de-las-coraa-se-reunen-para-unificar-politicas-sobre-agua-potable</a>.</p> <p>En conjunto con las Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados (CORAA), el INAPA trabaja arduamente para unificar las políticas públicas sobre agua del gobierno para cumplir con el plan nacional de recate de las instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/543-directores-del-inapa-y-de-las-coraa-se-reunen-para-unificar-politicas-sobre-agua-potable">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/543-directores-del-inapa-y-de-las-coraa-se-reunen-para-unificar-politicas-sobre-agua-potable</a>.</p> <p>El desempeño del INAPA estuvo centrado en el fortalecimiento institucional y mejora de la gestión, para de esta manera contribuir al desarrollo de los tres pilares fundamentales de nuestra estrategia institucional, que son: La mejora de la cobertura y continuidad de los servicios de agua potable y saneamiento y la calidad del agua.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plan estratégico INAPA 2016-2020</p>	
---	---	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>En conjunto con las Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados (CORAA), el INAPA trabaja arduamente para unificar las políticas públicas sobre agua del gobierno para cumplir con el plan nacional de recate de las instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/543-directores-del-inapa-y-de-las-coraa-se-reunen-para-unificar-politicas-sobre-agua-potable">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/543-directores-del-inapa-y-de-las-coraa-se-reunen-para-unificar-politicas-sobre-agua-potable</a>.</p> <p>Las autoridades de la institución realizan encuentros con autoridades y líderes comunitarios de forma activa para resolver situaciones que aquejan las comunidades.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Notas de prensa sobre encuentros de directivos de la institución con comunidades  <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/548-inapa-inicia-trabajos-para-resolver-problema-de-agua-potable-en-haina-y-nigua">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/548-inapa-inicia-trabajos-para-resolver-problema-de-agua-potable-en-haina-y-nigua</a>  <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/</a></p>	
---	--	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p><a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/526-inapa-llevara-soluciones-para-el-suministro-de-agua-potable-a-monte-plata-y-san-jose-de-ocoa">526-inapa-llevara-soluciones-para-el-suministro-de-agua-potable-a-monte-plata-y-san-jose-de-ocoa</a></p> <p><a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/511-wellington-arnaud-anuncia-construccion-de-acueducto-en-miches">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/511-wellington-arnaud-anuncia-construccion-de-acueducto-en-miches</a></p> <p>El INAPA se mantiene concretando alianzas con diversas organizaciones con el fin de fortalecer la capacidad operativa hacia los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b> El INAPA, La Fundación Grupo Punta Cana y la Junta Municipal de Sabana Buey firmaron un acuerdo proceder con la ampliación y equipamiento del Acueducto de Sabana Buey.</p> <p>Convenio entre el (INAPA y la ONE para colaboración mutua con el objetivo de difundir y producir informaciones estadísticas del sector agua potable y saneamiento.</p> <p>El INAPA se integra a actividades propias de grupos de interés con el fin de apoyar iniciativas a favor del sector.</p> <p><b>Evidencias:</b> Nota de prensa sobre colaboración INAPA-CODIA <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/546-director-de-inapa-visita-al-presidente-">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/546-director-de-inapa-visita-al-presidente-</a></p>	
---	--	--



<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p><a href="#">del-codia-destaca-importancia-del-rol-de-este-gremio</a></p> <p>La institución inicia con la implementación de normas de calidad y anti soborno. A raíz de esto, es reconocida por convertirse en referente en iniciativas de esta índole en el sector agua.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad</a></p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Hemos diseñado un programa llamado “Ponte Adelante con el Agua” con el fin de identificar los clientes del INAPA que no tienen un estatus activo o actualizado en la base de datos y que reciben el servicio de agua potable, para que sean actualizados por los diferentes canales. Los objetivos específicos a lograr son: cambiar el estatus de los clientes inactivos a activos, aumentar la cantidad de clientes con datos actualizados y fidelizar los usuarios actualizados para mantener la cartera de clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Presentación de campaña publicitaria</p>	

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</li> <li>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</li> <li>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li> <li>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</li> </ol>	<p>Los clientes/ciudadanos que solicitan los servicios de análisis físico-químico y bacteriológico se les aplican encuestas de satisfacción para conocer el nivel de satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultado de encuestas en el Laboratorio Central.</p> <p>El INAPA elaboró las Memorias Institucionales donde se tocan los aspectos de fondo y los de forma, donde se procura de que se pueda comunicar en lenguaje llano sus ejecutorias a la Nación, acorde con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y sus correspondientes planes anuales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Memorias de Rendición de Cuentas, Memorias Institucionales. Informes de Avance Físico-Financiero de proyectos,</p>	<p>No se evidencia que se difunda información relevante acerca de los grupos de interés en la organización,</p> <p>No se evidencia que se realice encuestas relativas a todos los servicios de la institución.</p> <p>No se evidencia que existan iniciativas de recopilación y análisis de aspectos político- legal, socio-culturales, medioambiental, económico, tecnológico, demográfico relativo al sector.</p>

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p> <p>6.</p>	<p>Informes de Ejecución Presupuestaria de la Dir. Administrativa y Financiera. Evaluación de Desempeño Auto-Diagnóstico Institucional</p> <p>El INAPA elaboró el Plan de Mejora Institucional donde salen a relucir las oportunidades de mejora detectadas en la Institución y se elaborará el Plan de Mejora Institucional <b>Evidencia:</b> Auto-Diagnóstico Institucional.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se elaboró el Plan Estratégico Institucional con el fin de dejar plasmado los pasos que se seguirán para alcanzar la Visión Corporativa, de manera que los proyectos se conviertan en acciones concretas medibles, evaluables y controlables. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional 2016-2020 que muestra el proceso utilizado en la elaboración del PEI (Versión ampliada).</p> <p>El INAPA involucra los grupos de interés a través de diversos planes, y talleres. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2016-2020 que muestra el proceso utilizado en la</p>	

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>elaboración del PEI (Versión ampliada) Taller de Validación Directrices Estratégicas</p> <p>De forma recurrente se da seguimiento al Plan Estratégico Institucional y al Plan Operativo Anual para evaluar las actividades realizadas en las diferentes áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Seguimiento POA</p> <p>El INAPA gestiona los recursos necesarios para el levantamiento de la información y prestación de asistencia técnica y social de las Comunidades Rurales a nivel nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2016-2020. Programa de capacitación y concienciación de la sociedad contenidas en el PEIb.</p>	<p>No se evidencia que se ejecuten procesos de reserva de los recursos para desarrollar la estrategia de la organización.</p> <p>No se evidencia que se realice acciones de distribución de recursos.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El Plan Estratégico Institucional define las líneas de acción específicas, las responsabilidades directas de cada ente y la alineación estratégica. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2016-2020 (Versión ampliada), Mapa de procesos Estructura Organizativa aprobada.	
2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.	Todas las áreas reciben seguimiento y asistencia en torno a los POA y PEI definidos. <b>Evidencia:</b> Correo electrónico relativo al seguimiento del POA.	
3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	Todas las áreas tienen definido Planes Operativos que indican las prioridades e iniciativas a seguir. <b>Evidencia:</b> Correo electrónico relativo al seguimiento del POA.	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Las nuevas disposiciones e implementaciones a aplicar en la institución son difundidas mediante socializaciones específicas, comunicaciones enviadas vía correo electrónico y se publica en el mural informativo. <b>Evidencias:</b> Circular de Presentación del marco estratégico.	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>Todas las áreas reciben seguimiento de sus Planes Operativo Anual, con el objetivo reportar el nivel de avance en torno a sus objetivos puntuales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Correo electrónico relativo al seguimiento del POA.</p>	
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Con regularidad se realizan Evaluaciones de desempeño a los servidores de la Institución, con el fin determinar la competencia profesional y su desempeño de los servidores públicos, para propiciar mejoras en su desarrollo profesional mediante el plan de capacitación, con el fin de lograr la eficacia y eficiencia en las funciones asignadas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación 2020. Procedimiento de Evaluación del Desempeño del Personal.</p>	<p>No se evidencia que estas evaluaciones sean orientadas a agregar valor en la cadena de valor.</p>
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>La institución se encuentra haciendo cambios lograr a una gestión por procesos, con el objetivo del mejoramiento continuo de las actividades de la organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos, permitiendo ofrecer mejores servicios a los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Mapa de procesos actualizado.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el bench learning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Creamos y desarrollamos una cultura de innovación y la formación a través la planificación de las capacitaciones necesarias para los empleados.  <b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación 2020.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se realiza monitoreo constante de los indicadores de gestión SISMAP, NOBACI e ITIGE. De igual forma se aplican acciones específicas para mantener la valoración satisfactoria de la Institución. <b>Evidencias:</b> Captura nivel de calificación SISMAP, ITIGE y NOBACI.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que se está debatiendo sobre la modernización planificada.
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 evidencia que se esté implementando una metodología de gestión del cambio de forma operativa.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se evidencia la ejecución de medidas para asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para realizar cambios planificados.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el		No se evidencia la aplicación de prácticas de

cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		cambio efectivas entre las diferentes áreas.
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Se utiliza un sistema de gestión de clientes con el fin de administrar la información de los clientes. De igual forma se utiliza herramientas electrónicas de comunicación tales como WhatsApp, chat en la página web institucional, Facebook y pagos en línea. <b>Evidencia:</b> Portal web institucional. Servicio pago en línea en serviciosrd.gob.do Captura de pantalla sistema OPEN Smartflex.	

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Nuestra Institución realiza de forma continua levantamientos para identificar posibles necesidades y de recursos humanos en la institución, por medio de la elaboración de planes operativos por área. <b>Evidencias:</b> La planificación estratégica de RRHH,	



<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>cargada al (SISMAP). Levantamiento de necesidades en los Acueductos, Evaluación de Desempeño, Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>El INAPA ha desarrollado e implementado documentos con políticas detalladas que apoyan la gestión de recursos humanos, las cuales están basadas en estrategias y planes para la organización en el tiempo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reglamento Interno de RRHH, Reglamento de Relaciones Laborales y Sociales.</p> <p>El INAPA ha asegurado que las capacidades de nuestro personal sean las adecuadas. Se han realizado evaluaciones periódicas para conocer el desempeño de nuestros empleados y a través de procedimientos referentes al reclutamiento capacitación o concursos para recursos humanos también con las matrices de suplencias. Con esto garantizamos el desarrollo de la misión que tenemos como Institución.</p> <p><b>Evidencias</b> Resolución que aprueba el manual de Cargos 2012, Manual de Cargos 2017, Evaluaciones de desempeño, por resultado no por factores. Evaluaciones de Desempeño.</p> <p>El INAPA ha desarrollado e implementado una política de gestión, para brindar beneficios a nuestros empleados a través de la medición de sus funciones de gestión y guías expresan los atributos que deben</p>	
--	---	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>cumplirse, organigramas debidamente estructurados y bonificaciones por el arduo desempeño demostrado de empleados en diversas áreas.</p> <p><b>Evidencias</b> Estructura Orgánica Institucional, Diagrama de Reclutamiento y Selección, Borrador Bono de Desempeño, Ley sobre 4108 de función pública para carrera administrativa, sobre las evidencias que se han enviado al MAP.</p> <p>El INAPA ha contribuido con el desempeño de un esquema de reconocimiento y remuneración de forma transparente, basada en los logros conseguidos por cada empleado de forma individual o por equipos de trabajo.</p> <p><b>Evidencia</b> Borrador Programa de Incentivos Beneficio y Recompensa. Talleres, Plan de compensaciones y Pensiones, Promociones de Traslados. Hoja de resultados sobre empleado meritorio y empleado del año.</p> <p>El INAPA ha utilizado perfiles de competencia y descripciones de puesto con sus funciones para selección y planes de desarrollo personal mediante el Manual de Cargos 2018. Resolución número 032016 que aprueba la estructura de cargos del INAPA, anexo manual de cargos del 2 nov 2018.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de Cargos 2018, Resolución que aprueba el manual de Cargos 2012.</p>	
--	--	--

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>El INAPA ha prestado atención a las necesidades de los recursos humanos, para su desarrollo y funcionamiento mediante infraestructuras de forma On-Line.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal acceso a la información y portal de INAPA (buscar info en los portales) Certificaciones On-line (Acceso a la Información).</p>	<p>No se evidencia que se implemente iniciativas pertinentes para el proceso de selección con criterios de diversidad.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Con el fin de trazar los lineamientos para la búsqueda y selección del talento humano, basados en perfiles y competencias y proveer a la institución de un personal adecuado para ocupar los puestos vacantes, se elaboró el procedimiento de reclutamiento de personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Proc. de reclutamiento del personal.</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan</p>	<p>El INAPA ha creado estrategias para desarrollar capacidades a través de planes</p>	

<p>general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>generales para capacitación. Plan de capacitación 2019 se encuentra en la dirección ejecutiva. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitación INAPA. Evaluación de la Efectividad de la Capacitación.</p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>El INAPA se ha mantenido dándole seguimiento a las estrategias establecidas para desarrollar capacidades a través de las auditorías de procedimientos y evaluaciones para determinar la efectividad de las capacitaciones. Plan de capacitación INAPA. Evaluación de la Efectividad de la Capacitación, Certificados de Capacitaciones.</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>El INAPA ha desarrollado las habilidades gerenciales y de liderazgo a través de capacitaciones tanto internas como externas. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitación INAPA. Capacitaciones Externas: INAP, MAP, DGCP, Open, INFOTEP, CAPGEFI Plan de capacitaciones para Empleados de Carrera.</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Acompañamos al nuevo personal con la inducción a la Función Pública, la Inducción a la Institución. <b>Evidencias</b> Inducción área del trabajo a los servidores. Procedimiento de inducción al personal.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El INAPA ha promovido la movilidad interna y externa sus empleados evaluando las competencias técnicas. También se ha promovido mediante notificaciones vía</p>	

	<p>correo electrónico sobre concursos en otras instituciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Traslados y promociones verificando las competencias y Capacidades técnicas. Correos RRHH avisando concursos en otras instituciones. Implementación de promoción sobre concursos internos de acuerdo reglamento 251 2015</p>	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>El INAPA ha promovido la educación en línea para para todos los niveles. Se han realizado convocatorias de cursos y talleres en virtuales a través de correo electrónico.</p> <p><b>Evidencia:</b> captura de pantalla correo de convocatoria a curso en línea.</p>	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Se realiza planificación y formación para el desarrollo de la comunicación, plasmado en el Plan de Capacitación: charlas de seguridad, resolución de conflictos y seguridad en el trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación 2020</p>	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	<p>El INAPA ha evaluado el impacto de los programas de formación a través de evaluaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Evaluaciones de Desempeño, Evaluación de la Efectividad de la Capacitación.</p>	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia de planes de carrera para mujeres en la institución.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>El INAPA ha promovido la cultura de comunicación abierta a través de charlas que promuevan estos temas.</p> <p>Ejemplos de esto son las actividades convocadas por la Comisión de Ética Institucional y sensibilizaciones sobre la implementación de República Digital.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Convocatoria para charla “Socialización Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos y Sistema de Atención Ciudadana 311, MINPRE, MAP, OPTIC/ en República Digital”.</p> <p>Circular sobre convocatoria a la “Encuesta sobre conocimientos de ética”.</p>	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	<p>La institución gestiona de forma activa la encuesta de clima laboral para conocer la percepción interna del ambiente laboral.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informe avances plan de acción encuesta de clima laboral.</p>	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	<p>Se ha iniciado con la conformación del Consejo Directivo de la Asociación de Servidores Públicos, haciendo la convocatoria para la votación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Convocatoria para la votación del Consejo Directivo de la Asociación de Servidores Públicos.</p>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>En la institución se realizan evaluaciones de desempeño con el fin de medir el cumplimiento de los</p>	

	<p>objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluación de desempeño cargada al SISMAP:  <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/uploads/evidencias/637106359327041797-FNivel-Central-INAPA.-Plantilla--Eval.-del-Des.--por-Resultados-Compet.-y-el-RED.pdf">https://www.sismap.gob.do/Central/uploads/evidencias/637106359327041797-FNivel-Central-INAPA.-Plantilla--Eval.-del-Des.--por-Resultados-Compet.-y-el-RED.pdf</a></p>	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>Se realizó la encuesta de clima laboral y el plan de Acción, como resultado de las recomendaciones de la encuesta de clima organizacional, abarcando y proyectándose a temas como: reconocimiento laboral, capacitación especializada y desarrollo, mejora y cambio, calidad y orientación al usuario.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultados encuesta de clima laboral.</p>	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>Se realizó la encuesta de clima laboral y el plan de Acción, como resultado de las recomendaciones de la encuesta de clima organizacional, abarcando y proyectándose a temas como: reconocimiento laboral, capacitación especializada y desarrollo, mejora y cambio, calidad y orientación al usuario.</p> <p><b>Evidencia:</b> Correo convocatorio para realización de la encuesta de clima organizacional. Avance Carta de solicitud de encuesta de clima 2020.</p>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo	De forma regular se realizan jornadas de	

<p>en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>exámenes médicos dentro de la institución para promover el cuidado de la salud de la empleomanía.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatoria a jornada de prevención de cáncer de mama. Jornada de pruebas de COVID.</p>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Existen áreas administrativas del INAPA que debido a su naturaleza, deben estar en funcionamiento permanentemente y para no sobrecargar a los empleados con turnos extensos se crearon hasta 3 turnos de trabajo, por ejemplo el Depto. de Comunicaciones y la Sección de Mayordomía.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de distribución de horarios.</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se presta atención especial al personal discapacitado, creando adecuaciones a las instalaciones tales como rampas para minusválidos y baños adecuados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotografías de mejoras a favor de personal discapacitado. Reporte personas con discapacidad.</p>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>De forma regular se realizan jornadas de a favor de cuidar la salud de los empleados tales como exámenes médicos dentro de la institución, jornadas de concientización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatoria a jornada de prevención de cáncer de mama. Charla sobre prevención del cáncer de</p>	



	mama. Jornada de pruebas de COVID.	
--	---------------------------------------	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Identificamos aquellas organizaciones educativas que ofrecen programas educativos a fines nuestras actividades y se realizaron convenios con el fin de llevar a cabo capacitaciones periódicas a favor de los empleados del INAPA. <b>Evidencias:</b> Listado de convenios del INAPA con entidades públicas y privadas. Convenio con Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) Convenio con la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	El INAPA ha realizado acuerdos de cooperación interinstitucionales, los cuales realizan acciones de mejoramiento y saneamiento de las comunidades rurales, fortaleciendo los actores locales en temas administrativos de los sistemas de aguas comunitarios y promoviendo las prácticas para el manejo adecuado del agua. <b>Evidencias:</b> Convenio de Corporación Plan Sierra para el mejoramiento sostenible de las condiciones de vida de las familias de las	

	<p>comunidades.</p> <p>Convenio Marco de Cooperación interinstitucional-Justa Alegría para coordinar esfuerzos para mejorar de manera sostenible las condiciones de vida de las familias y el acceso a servicios APS.</p> <p>Convenio con el Ministerio de Medio Ambiente.</p> <p>Convenio con el Ministerio de Administración Pública</p> <p>Convenio con el Sistema Geológico Nacional (SGN)</p>	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	<p>INAPA colabora de forma activa con entidades prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento del sector, mediante acuerdos interinstitucionales donde se aúnan esfuerzos para resolución de problemas institucionales, operacionales, financieros y comerciales de forma que se introduzca mejoras en la calidad, cobertura y sustentabilidad del servicio del agua.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdo de Compromiso Interinstitucional entre el INAPA y las CORAAS.</p>	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia el seguimiento de resultados a las alianzas o colaboraciones.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se evidencia que se esté identificando las necesidades de alianzas con el sector privado.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>Las alianzas realizadas tienen definidas las responsabilidades de cada socio.</p> <p><b>Evidencia:</b> Las responsabilidades de las partes están presentes en los acuerdos, convenios y contratos.</p>	No existe evidencia de los mecanismos de revisión y actualización de los alcances y responsabilidades de las alianzas.

7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se evidencia que se esté evaluando la implementación de utilizar servicios de agencias de colocación.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	De forma constante se realizan colaboraciones con instituciones del sector agua con la finalidad de mejorar la capacidad de ofrecer los servicios a la ciudadanía. <b>Evidencia:</b> Nota de prensa “Directores del INAPA y de las CORAA se reúnen para unificar políticas sobre agua potable” <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/543-directores-del-inapa-y-de-las-coraa-se-reunen-para-unificar-politicas-sobre-agua-potable">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/543-directores-del-inapa-y-de-las-coraa-se-reunen-para-unificar-politicas-sobre-agua-potable</a>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	En los casos de contratación de obra, exigimos a los proveedores incluir dentro del plan de Trabajo, el Plan de Gestión de Riesgos y Cambio Climático, además del Plan de Seguridad, e Higiene y Manejo Ambiental. <b>Evidencia:</b> Expedientes de contratación suplidores.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de	La institución ha iniciado con la implementación de la certificación ISO 9001 con el fin de mejorar los servicios	

<p>determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>ofrecidos a través del enfoque por procesos, disminuir la burocracia y mejorar la efectividad de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Nota de prensa “INAPA inicia proceso de certificación internacional de normas Anti soborno y de Gestión de Calidad”  <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad</a></p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Los directivos de la institución realizan encuentros con autoridades y líderes comunitarios de forma activa para resolver situaciones que aquejan las comunidades.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Notas de prensa sobre encuentros de directivos de la institución con comunidades  <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/548-inapa-inicia-trabajos-para-resolver-problema-de-agua-potable-en-haina-y-nigua">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/548-inapa-inicia-trabajos-para-resolver-problema-de-agua-potable-en-haina-y-nigua</a>   <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/526-inapa-llevara-soluciones-para-el-suministro-de-agua-potable-a-monte-plata-y-san-jose-de-ocoa">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/526-inapa-llevara-soluciones-para-el-suministro-de-agua-potable-a-monte-plata-y-san-jose-de-ocoa</a>   <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/511-wellington-arnaud-anuncia-construccion-de-acueducto-en-miches">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/511-wellington-arnaud-anuncia-construccion-de-acueducto-en-miches</a></p>	

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>A todos los clientes que solicitan los servicios de análisis físico-químico y/o bacteriológico de se les imparte una encuesta de satisfacción que permita conocer la percepción de la calidad del servicio ofrecido con el objetivo de propiciar la mejora continua. <b>Evidencia:</b> Informe de resultado de encuestas.</p>	<p>No se evidencia que se esté realizando encuestas que califiquen todos los servicios ofrecidos por la institución.</p>
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Los métodos para aplicar encuestas en la institución están basados en manuales de procedimientos documentados. <b>Evidencia:</b> Procedimiento de aplicación de encuestas.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>El INAPA publica activamente sobre las actividades regulares en sus canales digitales tales como redes sociales y página Web. De igual forma se encuentra publicadas informaciones pertinentes a la transparencia gubernamental. <b>Evidencias:</b> Nota de prensa “El INAPA declara de interés público iniciativa privada en Punta Cana-Macao”. <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/el-inapa-declara-de-interes-publico-iniciativa-privada-en-punta-cana-macao">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/el-inapa-declara-de-interes-publico-iniciativa-privada-en-punta-cana-macao</a> Portal de transparencia INAPA <a href="http://inapa.gob.do/transparencia">http://inapa.gob.do/transparencia</a></p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de</p>	<p>A todos los clientes que solicitan los servicios de análisis físico-químico y/o bacteriológico de se les imparte una encuesta de satisfacción que permita</p>	<p>No se evidencia que se esté realizando encuestas que califiquen todos los servicios ofrecidos por la institución.</p>

mediciones sistemáticas de su satisfacción).	<p>conocer la percepción de la calidad del servicio ofrecido con el objetivo de propiciar la mejora continua.</p> <p>Los métodos para aplicar encuestas en la institución están basados en manuales de procedimientos documentados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultado de encuestas.</p>	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	<p>Actualmente el INAPA se encuentra en proceso de creación de la Carta de Compromiso al Ciudadano en donde se definirán atributos de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Borrador Carta de Compromiso al Ciudadano.</p>	No se evidencia la aprobación y divulgación de la Carta Compromiso al Ciudadano.
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	<p>El INAPA ha dado pasos sistémicos en torno a la implementación del Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos y Sistema de Atención Ciudadana 311.</p> <p><b>Evidencias:</b> Calificación SISMAP</p>	

#### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se realiza con regularidad la Formulación y seguimiento del Presupuesto Institucional con el fin de coordinar los gastos e inversión en que incurrirá la Institución durante el año, en el cumplimiento de sus actividades y las fuentes de financiamiento, a través de la Formulación y Seguimiento	

	del Presupuesto Institucional. <b>Evidencias:</b> Procedimiento formulación y seguimiento del presupuesto institucional.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se evidencia la realización de análisis de riesgos en aspectos financieros.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se han elaborado procedimientos con el fin de marcar los lineamientos para asegurar la transparencia en el accionar financiero. <b>Evidencias:</b> Procedimientos de: -Restricción del acceso y resguardo. - Recaudaciones y otros ingresos. -Caja chica. -Cheques en blanco. -Documentos físicos. -Disponibilidad bancaria. -Reintegros de pagos.	No se evidencia que se esté implementando indicadores que midan la efectividad de los procedimientos mencionados.
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Cada semana realiza el reporte de ingresos y egresos en los Departamentos Provinciales. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de reporte semanal de ingresos y egresos.	No se evidencia que se esté implementando indicadores que midan la efectividad del procedimiento mencionado.
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La institución elabora y da seguimiento de forma constante sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, tales como PACC, PEI y POA. <b>Evidencias:</b> Plan Anual de Compras (PACC) 2019 Presupuesto INAPA 2019. Plan de inversión plurianual.	No se evidencia que exista una herramienta tecnológica que dinamice la ejecución de estos controles.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades	Se han elaborado una serie de	No se evidencia que se esté implementando

financieras manteniendo un control financiero centralizado.	procedimientos con el fin de marcar los lineamientos para asegurar la transparencia en el accionar financiero y se asigna responsabilidades en cada una de las actividades. <b>Evidencias:</b> Procedimientos de: -Restricción del acceso y resguardo. - Recaudaciones y otros ingresos -Caja chica -Cheques en blanco -Documentos físicos. -Disponibilidad bancaria. -Reintegros de pagos	indicadores que midan la efectividad de los procedimientos mencionados.
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se evidencia la realización de evaluaciones de alternativas basadas en costo, eficiencia y eficacia.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se evidencia información relativa a resultados de impacto en documentos presupuestarios.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Para el manejo de la información relevante relativa a los procesos internos, se utilizan carpetas compartidas para que aseguran la salvaguarda de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento para la realización de carpetas compartidas.</p>	<p>No se evidencian actividades dirigidas al acopio de información de forma continua. No se evidencia un mecanismo eficaz para la obtención de información externa relevante para los procesos institucionales.</p>



<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>La institución cuenta con métodos específicos para el manejo de la información tales como correos electrónicos, medios publicitarios, vías de comunicación oficiales, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Política Comunicacional. Procedimientos concernientes a métodos de comunicación.</p> <p>El correo institucional y el mural informativo (ubicado en la entrada de empleados), son usados para difundir informaciones de interés para los empleados del INAPA.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correo Institucional.</p> <p>La institución cuenta con procedimientos documentados en los diferentes niveles con el objetivo de mantener la estandarización de procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Lista maestra de documentos controlados.</p> <p>Contamos con varios medios para garantizar el acceso e intercambio de información.</p> <p><b>Evidencia:</b> Información actualizada en Portal institucional. Notas de prensa. Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram).</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia que dichos procesos estén atados a indicadores que aseguren la efectividad.</p>
--	--	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Medios telefónicos. La institución cuenta con procedimientos documentados en los diferentes niveles con el objetivo de mantener la estandarización de procesos. <b>Evidencia:</b> Lista maestra de documentos controlados.</p>	<p>No se evidencia que dichos procesos estén atados a indicadores que aseguren la efectividad.</p>
---	---	--

#### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>Cada año se realiza el levantamiento de las necesidades de capacitación para todas las áreas de la institución. Entre los aspectos evaluados se encuentran aquellos relacionados a la capacidad de las personas en el uso de las tecnologías. <b>Evidencias:</b> Informe de levantamiento de necesidades de capacitación. Se ha impulsado el uso de capacitaciones virtuales a través de aplicaciones Microsoft Teams y Zoom.</p>	<p>No se evidencia que en el Plan Estratégico 2016-2020 exista correlación en las diferentes estrategias con aspectos tecnológicos. No se evidencia que ese esté evaluando el ROI de las tecnologías implementadas.</p> <p>No se evidencia que la institución implemente de forma eficiente herramientas de gestión de proyectos, tareas, gestión del conocimiento y el</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de</p>	<p><b>Evidencias:</b> Correo de difusión de capacitaciones virtuales.</p> <p>La institución implemento el servicio de Pago de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado través de la plataforma web <a href="http://serviciosrd.gob.do">serviciosrd.gob.do</a>.</p> <p><b>Evidencia:</b> Enlace web de servicio de pago en línea <a href="https://serviciosrd.gob.do/servicios/pago-de-servicio-de-agua-potable-y-alcantarillado-inapa">https://serviciosrd.gob.do/servicios/pago-de-servicio-de-agua-potable-y-alcantarillado-inapa</a>. El INAPA participa activamente en eventos concernientes a avances de tecnología de la información con el fin de mejoría de la calidad de los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Charla sobre sensibilización de República Digital. Participación en charlas y conferencias sobre las innovaciones TIC</p>	<p>desarrollo de redes internas y externas.</p> <p>No se evidencia que en la institución se esté definiendo métodos para mejorar los servicios aprovechando los avances tecnológicos.</p> <p>No se evidencia que se esté ofreciendo más servicios en línea.</p> <p>No se evidencia que la institución este realizando acciones de manejo de desechos producidos en las</p>
---	---	--

residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los		oficinas a favor del medio ambiente.
--	--	--------------------------------------

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La institución articula una agenda de trabajo conforme a las prioridades y potencializar la capacidad de la entidad, con el fin de eficientizar el servicio de agua potable.</p> <p><b>Evidencia:</b> Nota de prensa Director ejecutivo del INAPA coordina prioridades con encargados departamentales <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/519-director-ejecutivo-del-inapa-coordina-prioridades-con-encargados-departamentales">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/519-director-ejecutivo-del-inapa-coordina-prioridades-con-encargados-departamentales</a></p> <p>Se han realizado trabajos de adecuación de infraestructura de acuerdo a objetivos propios de las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotografías de áreas remodeladas. Fotografías de construcción de comedor para empleados.</p> <p>De forma recurrente se realizan trabajos de mantenimiento al Edificio a nivel central y las oficinas comerciales.</p> <p>Los empleados cuentan con el beneficio de transporte con autobuses suministrados por la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Foto de autobuses para transporte para</p>	<p>No se evidencia que la institución este realizando acciones para emplazamiento</p> <p>No se evidencia un plan para realizar mantenimiento a las oficinas operativas a nivel provincial.</p> <p>No se evidencia el análisis costo beneficio para la adquisición de equipos de transporte.</p>

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>empelados.</p> <p>Se ha elaborado el procedimiento de control de los recursos y archivos de las diferentes áreas con la finalidad de que los activos fijos que sean pedidos para descargo, sean primero evaluados para traslado en caso de que este pueda ser útil para otra actividad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento de Asignación, Descargo y Transferencia de Activos Fijo.</p> <p>En el edificio a nivel central se dispuso un espacio para ubicar un punto de venta de Farmacias del Pueblo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotografía punto de venta de Farmacias del Pueblo en el Edificio Central del INAPA.</p>	<p>No se evidencia que se estén realizando adecuaciones a favor de la accesibilidad física de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos y empleados.</p>
--	---	--

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

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

<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se han elaborado y aprobado 222 procedimientos, entre ellos se encuentran procesos clave y de acuerdo a oportunidades de mejora encontradas, son actualizados para mantener la validez de la documentación.</p> <p><b>Evidencias:</b> Lista maestra de procedimientos.</p> <p>En cada procedimiento aprobado se definen los responsables del proceso.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento de Asignación, Descargo y Transferencia de Activos Fijo.</p> <p>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. <b>Evidencias:</b> Listado y minutas de reuniones realizadas para sociabilizar.</p> <p>La institución ha iniciado con la implementación de la certificación ISO 9001 con el fin de mejorar los servicios ofrecidos a través del enfoque por procesos, disminuir la burocracia y mejorar la efectividad de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Nota de prensa “INAPA inicia proceso de certificación internacional de normas Anti soborno y de Gestión de Calidad” <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-</a></p>	<p>No se evidencia la realización del seguimiento de la matriz integral de riesgos institucionales.</p>
---	---	---

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos</p>	<p><a href="#">antisoborno-y-de-gestion-de-calidad</a></p> <p>Para el diseño del mapa de procesos se involucra a todas las áreas de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Mapa de proceso actualizado 2020. Se realiza con regularidad la Formulación y seguimiento del Presupuesto Institucional con el fin de coordinar los gastos e inversión en que incurrirá la Institución durante el año, en el cumplimiento de sus actividades y las fuentes de financiamiento, a través de la Formulación y Seguimiento del Presupuesto Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento formulación y seguimiento del presupuesto institucional.</p> <p>De forma regular se aplican cambios a los procesos con el fin de disminuir la burocracia, eliminar actividades innecesarias y aplicar controles que aseguren el pleno logro de los objetivos para lo que fueron propuestos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento actualizado de pago de viáticos. Procedimiento de aprobación de planos hidrosanitarios. Procedimiento análisis físico-químico.</p>	<p>No se evidencia el establecimiento de indicadores orientados a resultados para medir la eficacia de los procesos.</p>
---	--	--

<p>(por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>		<p>No se evidencia que se esté evaluando el impacto de las TIC en los servicios electrónicos ofrecidos.</p> <p>No se evidencia la realización de un programa continuo de benchlearning para favorecer la innovación en el sector.</p>
---	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).</p>	<p>Fueron identificados los servicios ofrecidos por la institución en base al mapa de procesos institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Mapa de producción con los servicios identificados.</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>A todos los clientes que solicitan los servicios de análisis físico-químico y/o bacteriológico de se les imparte una encuesta de satisfacción que permita conocer la percepción de la calidad del servicio ofrecido.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultado de encuestas.</p>	<p>No se evidencia que se esté realizando encuestas que califiquen todos los servicios ofrecidos por la institución.</p>
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>A todos los clientes que solicitan los servicios de análisis físico-químico y/o bacteriológico de se les imparte una encuesta de satisfacción que permita</p>	<p>No se evidencia que se esté realizando encuestas que califiquen todos los servicios ofrecidos por la institución.</p>



	<p>conocer la percepción de la calidad del servicio ofrecido como parte de mejora continua.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultado de encuestas.</p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>		<p>No se evidencia que exista preparación a los ciudadanos/clientes en relaciones de cambio de roles.</p>
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Se encuentra en ejecución un proyecto en para la automatización mediante aplicación móvil en el que involucramos al usuario en la interacción y en la visita a campo para levantamientos y cambios de datos del cliente, los cuales se sincroniza con el sistema que gestiona la cartera de clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Captura de pantalla de primeras pruebas realizadas</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Se encuentra en ejecución un proyecto en para la automatización mediante aplicación móvil en el que involucramos al usuario en la interacción y en la visita a campo para levantamientos y cambios de datos del cliente, los cuales se sincroniza con el sistema que gestiona la cartera de clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Captura de pantalla de primeras pruebas realizadas</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles,</p>	<p>Contamos con acceso a la información por la página web <a href="http://inapa.gob.do">inapa.gob.do</a>. En las</p>	

documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	redes sociales, en campañas puntuales se usa en las provincias audios para perifoneo y lograr que la información tenga mayor alcance. <b>Evidencia:</b> Captura de pantalla página web oficial. Captura de pantalla de redes sociales oficiales.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Ha sido implementado el software OPEN, el cual propicia la gestión eficiente del manejo de las quejas y reclamaciones recibidas por el Departamento de Servicio al Cliente. <b>Evidencias:</b> Captura de pantalla del Sistema Comercial OPEN Smart Flex.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Se actualizó el mapa de proceso institucional de forma se definen de forma clara los procesos que intervienen en la cadena de valor (servicios que la institución ofrece). <b>Evidencias:</b> Mapa de procesos actualizado.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se está coordinando esfuerzos con Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, con el objetivo de ejecutar el Proyecto de Sistema de Ventanilla Única de la Construcción (VUC) con el objetivo de simplificar los	

	trámites para los permisos de construcción de edificaciones en la República Dominicana.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La institución cuenta con un sistema de información y prestación de servicios donde se gestionan los clientes. <b>Evidencia:</b> Captura de pantalla de sistema OPEN Smartflex.	No se evidencia el nivel de vinculación necesario para un intercambio eficaz de información y reducción de los tiempos de respuesta. No se evidencia un sistema de gestión integrado con el Ministerio de Salud Pública y/o demás integrantes de la cadena de prestación de servicios.
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Se está desarrollando el Plan Nacional de Rescate de las Instalaciones del INAPA, con el que procura renovar las infraestructuras de agua potable y saneamiento y lograr estén en funcionamiento. <b>Evidencia:</b> <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/543-directores-del-inapa-y-de-las-coraa-se-reunen-para-unificar-politicas-sobre-agua-potable">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/543-directores-del-inapa-y-de-las-coraa-se-reunen-para-unificar-politicas-sobre-agua-potable</a>	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se han creado grupos de trabajos con otras organizaciones y con grupos de interés para solucionar problemas del sector agua. <b>Evidencias:</b> Nota de prensa “Directores del INAPA y de las CORAA se reúnen para unificar políticas sobre agua potable” <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/543-directores-del-inapa-y-de-las-coraa-se-reunen-para-unificar-politicas-sobre-agua-potable">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/543-directores-del-inapa-y-de-las-coraa-se-reunen-para-unificar-politicas-sobre-agua-potable</a>	

<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>La institución ha iniciado con la implementación de la certificación ISO 9001 con el fin de mejorar los servicios ofrecidos a través del enfoque por procesos, disminuir la burocracia y mejorar la efectividad de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Nota de prensa “INAPA inicia proceso de certificación internacional de normas Anti soborno y de Gestión de Calidad”  <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad</a></p>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>La institución ha iniciado con la implementación de la certificación ISO 9001 con el fin de mejorar los servicios ofrecidos a través del enfoque por procesos, disminuir la burocracia y mejorar la efectividad de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Nota de prensa “INAPA inicia proceso de certificación internacional de normas Anti soborno y de Gestión de Calidad”  <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad</a></p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</li> <li>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</li> <li>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</li> <li>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</li> </ol>	<p>En 2019 se realizaron encuestas a clientes de la institución para medir la percepción en torno a la amabilidad, seguridad de las informaciones y capacidad de respuesta.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Julio 2019</p> <p>El INAPA en su portal web cuenta con la sección “Transparencia” donde se muestran diversas informaciones concernientes al funcionamiento de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Módulo transparencia de la Página Web de</p>	<p>No se evidencia resultados de estudios de la involucración de parte de los ciudadanos en procesos de trabajo internos de la institución.</p> <p>No se evidencia resultados de estudios relativos a la percepción que tienen los clientes de la institución acerca de accesibilidad de las instalaciones.</p>

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>INAPA  <a href="http://inapa.gob.do/transparencia/index.php">http://inapa.gob.do/transparencia/index.php</a>  En 2019 se realizaron encuestas a clientes de la institución para medir satisfacción general con el servicio recibido.  <b>Evidencia:</b>  Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Julio 2019</p> <p>En 2019 se realizaron encuestas a clientes de la institución para medir diversos aspectos relativos a la satisfacción general con el servicio recibido, entre esos atributos también se midió el nivel de confianza.  <b>Evidencia:</b>  Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Julio 2019</p>	<p>No se evidencia que se esté realizando encuestas de forma constante que abarquen todos los servicios ofrecidos por la institución.</p> <p>No se evidencia resultados de estudios sobre la percepción que tienen los clientes relativos a los servicios ofrecidos por la institución.</p> <p>No se evidencia resultados de estudios sobre la información que la institución muestra en sus portales digitales.</p> <p>No se evidencia resultados de estudios sobre la canalización de la información manejada en la institución.</p> <p>No se evidencia que se realice de forma constante encuestas para conocer la opinión de los clientes.</p>
---	---	--

--	--	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</li> <li>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</li> <li>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</li> <li>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</li> <li>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</li> </ol>		<p>No se evidencia la realización de estudios relativos al grado de implicación de los grupos de interés en el diseño de servicios o mejoras de estos.</p> <p>No se evidencia que las sugerencias recolectadas estén organizadas de tal forma que se apliquen planes de acción/mejora.</p> <p>No se evidencia la realización de estudios relativos al grado de aprovechamiento de métodos de comunicación digital utilizados con los clientes.</p> <p>No se evidencia la realización de estudios relativos al grado de cumplimiento con relación a la diversidad cultural o de género de los clientes.</p> <p>No se evidencia la realización de estudios relativos a la evolución de los servicios ofrecidos en términos de calidad.</p>

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> </ol>		<p>No se evidencia la realización de estudios relativos al grado conformidad con el horario prestado en las oficinas comerciales.</p>

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>En 2019 se realizaron encuestas a clientes de la institución para medir diversos aspectos relativos a la satisfacción general con el servicio recibido.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Julio 2019.</p>	
<p>3. Costo de los servicios.</p>		<p>No se evidencia la realización de estudios relativos al grado conformidad con el precio de los servicios ofrecidos en la institución.</p>
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>		<p>No se evidencia la realización de estudios relativos a la percepción de los ciudadanos sobre las informaciones en términos de transparencia.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>		<p>No se evidencia la realización de estudios relativos al grado conformidad con los canales de información que la institución ofrece.</p>
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>		<p>No se evidencia la realización de estudios relativos a la disponibilidad y precisión de información ofrecida por la institución.</p>



3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.		No se evidencia la realización de estudios relativos a la disponibilidad de objetivos de rendimiento de la organización.
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se evidencia la realización de estudios relativos a las actuaciones del Defensor Público.
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	<p>El INAPA en su portal web cuenta con la sección “Transparencia” donde se muestran diversas informaciones concernientes al funcionamiento de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Módulo transparencia de la Página Web de INAPA <a href="http://inapa.gob.do/transparencia/index.php">http://inapa.gob.do/transparencia/index.php</a></p>	No se evidencia la realización de estudios relativos a los esfuerzos de mejora de la efectividad de la información ofrecida por la institución.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.		No se evidencia que existan indicadores que den seguimiento al tiempo de procesamiento de quejas.
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No se evidencia que existan indicadores que den seguimiento al número de expedientes que requieren retrabajo.
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No se evidencia la existencia de indicadores que den seguimiento al cumplimiento de estándares de los servicios.

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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Les informamos al personal sobre la misión, visión y valores en la Inducción y tenemos murales en diferentes áreas con la misma.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuse de recibo de inducción al personal. Damos participación a las personas en las actividades de mejora.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fichas de entrevistas para los manuales de procedimiento. Mecanismos de consulta o sugerencias a los procesos.</p> <p>La institución tiene un compromiso ético con el personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Conformación de Comisión de Ética, Difusión del régimen ético y disciplinario, Buzones para denuncias Oficina de Acceso a la Información Pública. Formación continua sobre el régimen ético y disciplinario.</p>	<p>No existe evidencia la realización de estudios de imagen de la organización de cara al ciudadano.</p> <p>No existe evidencia el empoderamiento de la filosofía institucional</p> <p>No existe evidencia la realización de estudios que demuestre el nivel de participación del personal en actividades de mejora.</p> <p>No existe evidencia la realización de estudios que demuestre el nivel de conocimiento del personal acerca de la importancia del compromiso ético.</p>

5. Mecanismos de consulta y diálogo.		No existe evidencia de la realización de estudios que demuestre el nivel de conocimiento del personal acerca de los mecanismos de consulta internos.
6. La responsabilidad social de la organización.		No existe evidencia la realización de estudios que demuestre el nivel de conocimiento de la responsabilidad social de la organización.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual</p>	<p>La institución está trabajando para dirigir la organización sobre objetivos claros y comunicarlo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos de compromiso, plan estratégico, plan operativo anual, ejecución presupuestaria. Campaña de difusión de redes sociales, medios de prensa radial y televisivo.</p> <p>Ha sido elaborada la Evaluación de Desempeño del INAPA con el fin de ofrecer retroalimentación a los empleados sobre su rendimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b> Respuesta del MAP, basado en la Plantilla de Evaluación de Desempeño (Evidencia1.3.5.2).</p> <p>La institución realiza reconocimiento al</p>	<p>No existe evidencia de la realización de estudios que demuestre la capacidad de los directivos en todos los niveles para dirigir la organización.</p> <p>No se evidencia la evaluación de la percepción en el diseño y gestión de procesos.</p>

<p>y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Empleado del año y resolución de medalla al Mérito con el objetivo de resaltar el esfuerzo individual y en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotografía grupo empleados que recibieron premios por méritos.</p> <p>La institución ha iniciado con la implementación de la certificación ISO 9001 con el fin de mejorar los servicios ofrecidos a través del enfoque por procesos, disminuir la burocracia y mejorar la efectividad de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Nota de prensa “INAPA inicia proceso de certificación internacional de normas Anti soborno y de Gestión de Calidad” <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad</a></p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>La institución ha realizado estudios con el objetivo de conocer la percepción del ambiente de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de encuesta de clima laboral.</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La institución ha realizado estudios con el objetivo de conocer la percepción del ambiente de trabajo. <b>Evidencia:</b> Informe de encuesta de clima laboral.</p> <p>La institución ha realizado estudios con el objetivo de conocer la percepción del ambiente de trabajo. <b>Evidencia:</b> Informe de encuesta de clima laboral.</p> <p>La institución ha realizado estudios relativos al clima laboral con el objetivo de conocer la percepción del ambiente de trabajo. <b>Evidencia:</b> Informe de encuesta de clima laboral.</p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>Se ha desarrollado el Plan de Capacitación en donde se plasman cronológicamente las formaciones que serán impartidas a los empleados del INAPA. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitación y listado de asistencia de las capacitaciones.</p>	

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un Plan de capacitación vinculado a los objetivos de la organización.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación 2020.</p>	<p>No se evidencia de un plan integral para motivación y empoderamiento del personal.</p>
--	---	---

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>De forma recurrente se da seguimiento a los niveles de absentismo (por enfermedad, maternidad, accidentes laborales, problemas familiares, entre otros) y rotación del personal a través de indicadores e informes anuales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de índice de absentismo.</p> <p>Se ha elaborado el Sistema de evaluación por resultado en donde se mide el rendimiento individual de cada empleado.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plantilla Reporte Evaluación Desempeño por</p>	<p>No se evidencia que se existan indicadores que impliquen la motivación del personal.</p>

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>Resultado.</p> <p>Minutas de todos los comités que están conformados, comité de emergencias, comité de ética, comité de compras, de riesgo y de controles interno, comité de calidad, con de emergencia e operaciones. Comité de relaciones laborales y seguridad ocupacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Memo de remisión sobre conformación de Comité de Calidad.</p> <p>Se actualizo el procedimiento de capacitación y se socializo con el Departamento de Capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento de Gestión de capacitación Procedimiento para capacitar al personal</p> <p>De forma recurrente se realizan capacitaciones en materia de servicio al cliente y a la vez se les motiva a través de compensación por méritos logrados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Diplomado servicio al cliente, atención al ciudadano entre otros. Ejecución del PIC Procedimiento Compensación del personal por merito</p>	<p>No se evidencia que se haya analizado el nivel de uso de tecnologías en los procesos.</p> <p>No se evidencia que se hayan establecido indicadores para medir la capacidad del personal para ofrecer niveles adecuados de servicio al cliente.</p>
--	--	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Se han establecidos métodos específicos para realizar reconocimiento al personal que logra méritos individuales relevantes para los objetivos de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento reconocimiento al personal meritorio.</p> <p>La Comisión de Ética del INAPA se encarga de intervenir en conflictos de interés que surgen en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Relación de conflictos generados por la Comisión de Ética.</p> <p>La institución participa de forma activa en actividades de responsabilidad social en términos de medio ambiente, incentivo al deporte, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b> Nota de prensa “INAPA encabeza jornada de reforestación en conmemoración del Día Internacional del Cambio Climático <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/541-director-de-inapa-encabeza-jornada-de-reforestacion-en-conmemoracion-del-dia-internacional-del-cambio-climatico">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/541-director-de-inapa-encabeza-jornada-de-reforestacion-en-conmemoracion-del-dia-internacional-del-cambio-climatico</a></p>	<p>No se evidencia que se aplique de forma activa el procedimiento de reconocimiento al personal meritorio.</p> <p>No se evidencia que existan planes proactivos de actividades de responsabilidad social.</p>
--	---	--



## **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</li><li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li><li>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</li><li>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de</li></ol>		<p>No se evidencia que existan mediciones relativas al impacto de la institución sobre la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p>No se evidencia que existan mediciones relativas a la reputación que tiene la institución como empleador.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción del Impacto económico como resultado de las acciones institucionales.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción del enfoque hacia la conservación del medio ambientales.</p>

<p>residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</li> <li>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</li> <li>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</li> <li>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</li> <li>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</li> </ol>		<p>No se evidencia la medición de la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción de la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético</p> <p>No se evidencia de la medición de la percepción de la participación de la organización en la comunidad.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>
---	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales</li> </ol>		<p>No se evidencia que se esté realizando talleres a la población en lo que respecta al cuidado del agua y los recursos hídricos y cursos de fontanería en las comunidades como una forma de involucrar en</p>

<p>reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> <li>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</li> <li>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</li> <li>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</li> <li>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</li> <li>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</li> </ol>	<p>La institución apoya la participación de los empleados en intercambios de conocimiento (Benchmarking) con el sector público y privado.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Nota de prensa “Microbióloga del INAPA obtiene premio en congreso de investigación científica”  <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/ite">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/ite</a></p>	<p>labores sociales relacionadas a mantener en buen estado las redes domiciliarias de sus hogares.</p> <p>No se evidencia el monitoreo para recoger las percepciones de la calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>No se evidencia la medición del grado de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación</p> <p>No se evidencia iniciativas de apoyo a grupos en desventaja física (personas discapacitadas, víctimas de accidentes, entre otros).</p> <p>No se evidencia la existencia de planes de empleabilidad a personas en situaciones de desventaja.</p> <p>No se evidencia la existencia de iniciativas de participación filantrópica para los empleados de la institución.</p> <p>No se evidencia la medición del apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados.</p>
---	---	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>m/553-microbiologa-del-inapa-obtiene-premio-en-congreso-de-investigacion-cientifica Charlas en universidades, conferencia, seminarios y congresos.</p> <p>Los empleados de la institución participan en capacitaciones de salud ocupacional, cuidado de la salud, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b> Jornadas de cuidado salud. Creación de área relativa al cuidado de la salud y riesgo ocupacional Adecuación de área de dispensario médico para que sea de fácil acceso a los empleados.</p>	<p>No se evidencia la existencia de monitoreo de los programa dirigidos a la prevención de riesgos en la salud del ciudadano/cliente.</p> <p>No se evidencia la existencia de estudios relativos a la responsabilidad social de la institución.</p>
--	--	---

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y</p>	<p>La Cobertura de agua potable del INAPA actualmente es de 80.06% en la Jurisdicción perteneciente a INAPA.</p> <p><b>Evidencia:</b> Índice de Potabilidad 87.95%</p>	<p>No se ha evidenciado la evaluación del impacto de los resultados en la salud a los</p>

<p>productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Como parte de los procesos misionales, la institución monitorea la calidad del agua potable bajo el punto de vista físico-químico, bacteriológico y organoléptico.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de rendición de cuentas.</p> <p>El Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) testifica la competencia Técnica del Personal y el grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 17025: 2017 del Laboratorio Nacional de Referencia Calidad de Agua Ing. Marco Rodríguez.</p> <p><b>Evidencia:</b> Nota de prensa sobre evaluación del Laboratorio del INAPA. <a href="http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/520-odac-sigue-evaluacion-del-laboratorio-del-inapa-para-acreditacion">http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/520-odac-sigue-evaluacion-del-laboratorio-del-inapa-para-acreditacion</a></p>	<p>habitantes de nuestra área de influencia</p> <p>No se evidencia el monitoreo de los resultados obtenidos en los acuerdos entre las autoridades y organizaciones.</p> <p>No se evidencia la retroalimentación de auditorías de resultados de impacto.</p> <p>No se evidencia la existencia de estudios que determinen los resultados de análisis comparativos entre instituciones del sector en términos de servicios.</p> <p>No se evidencia estudios relativos a la innovación con alcance a todos los servicios ofrecidos por la institución.</p>
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</li> <li>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> </ol>	<p>De forma regular se da seguimiento a los planes operativos con la finalidad de validar el nivel de avance en términos de objetivos propuestos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de avance en el informe del plan operativo.</p> <p>El uso TICs ha añadido valor con la reducción de tiempo en la comunicación</p> <p><b>Evidencia:</b> Uso de correos electrónicos para comunicación interna y externa. Reducción de tiempo y reducción de la burocracia en la elaboración de los planes operativos y la presentación de evidencias.</p> <p>La institución es evaluada de forma activa por diversos órganos rectores a través de indicadores de rendimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b> SISMAP, ITIGE y NOBACI.</p>	<p>No se evidencia respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. No se evidencia una gestión eficiente de los espacios físicos.</p> <p>No se evidencia la medición del nivel de eficiencia de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. No hay implementado un proceso medición de benchmarking con otras organizaciones. No se evidencia la evaluación de las alianzas y su nivel de cumplimiento.</p>

<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>La institución elabora y da seguimiento al Plan Operativo Anual y Plan Estratégico Institucional para lograr cumplir con objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p><b>Evidencia:</b> Seguimiento POA.</p> <p>La institución es evaluada constantemente por la Contraloría General de la Republica en términos de control interno.</p> <p><b>Evidencia:</b> Captura de pantalla de calificación NOBACI.</p>	<p>No se evidencia que la institución tenga participación en concursos relativos a gestión de calidad.</p> <p>No existe un sistema tecnológico para el seguimiento o control presupuestario</p> <p>No se evidencia la medición de los impactos logrados al menor costo posible.</p>
---	---	---

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