



Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados

Informe de Seguimiento al Plan de Mejora CAF 2019-2021

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
ACCIÓN DE MEJORA 1:.....	4
ACCIÓN DE MEJORA 2:.....	7
ACCIÓN DE MEJORA 6:.....	9
ACCIÓN DE MEJORA 10:.....	11
ACCIÓN DE MEJORA 12:.....	13

INTRODUCCIÓN

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

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

A partir de la elaboración del Plan de Mejora sugerido por la herramienta de gestión de calidad CAF, el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados ha determinado cuáles son sus puntos fuertes y también las áreas por mejorar.

En dicho plan se identificaron 17 acciones de mejoras, de las cuales se evidenció el cumplimiento de 12 acciones en el último informe de seguimiento realizado en Enero 2020.

A continuación presentaremos los avances de las 5 acciones restantes por completar.

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

ACCIÓN DE MEJORA 1:

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

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

Objetivo: mejorar el seguimiento del logro de los objetivos.

Avances: se determinó automatizar el monitoreo y evaluación de la Planificación Estratégica Institucional a través de sus Planes Operativos Anuales, en consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo, e implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con apoyo de una herramienta tecnológica.

De esta manera se optimizarán los procesos internos y proveerá eficazmente información para la toma de decisiones. Para este fin, ha sido realizado el levantamiento técnico para determinar los requerimientos específicos para la adquisición de la solución tecnológica.

Cumplimiento: 50%.

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

1 REQUISITOS TECNICOS	
Ambiente y Compatibilidad	1.1 Operar en un ambiente totalmente WEB, permitiéndole a los usuarios realizar todas las acciones a través de la utilización de navegador Internet (browser) estándar de mercado, además de: a) Ser compatible con el browser Internet Explorer 7.x o superior y Mozilla Firefox 3 o superior. b) Permitir que el sistema sea ejecutado en un ambiente seguro (HTTPS, SSL). c) Ser compatible con Webserver IIS (5 o superior) o Apache (2.x o superior). d) Server compatible con LINUX, incluso 64-bit, RedHat, Fedora, SUSE, o Debian (como mínimo distribución Red-Hat o SUSE Enterprise) y Microsoft Windows incluso 64-bit (2003 o superior) en el Web Server. e) Soportar servidores de correo electrónico compatibles con los protocolos SMTP o MAPI.
Bases de Datos y almacenajes	a) Soportar banco de datos PostGreSQL y también integrar con banco de datos relacionado Oracle y MS-SQL Server. b) Soportar múltiples bases de datos conectadas a la misma aplicación. c) Soportar el almacenaje de archivos en servidores distribuidos físicamente, con mecanismos de compresión y seguridad de acceso.
Permisividades y accesos	f) Permitir el uso de SSO (Single Sign On) y integrar nativamente con el servicio de directorio OpenLDAP (Linux) y Microsoft Active Directory. g) Las estaciones de trabajo deberán tener base en plataforma Microsoft, funcionando con sistemas operacionales Windows XP o superior.

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

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

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

ACCIÓN DE MEJORA 2:

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

Subcriterio 1.2.3: definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).

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

Avances: la institución se encuentra en reestructuración para lograr la certificación ISO 9001:2015. Los procesos misionales identificados tendrán indicadores para asegurar la operación eficaz y el control de los mismos.

Cumplimiento: 25%.

Evidencia: formato de ficha de proceso a utilizar, en donde se identifican los indicadores, la frecuencia de medición, meta y los recursos.

FICHA DE PROCESO GESTION DE INFORMACION DOCUMENTADA					
	Proceso:	Mejora continua		Código: FP-MCO-002	
	Fecha de emisión:	Versión: 01		Página: 1 de 1	
Nombre del Proceso: <i>Gestion de informacion documentada</i>					
Sub-proceso: <i>n/a</i>					
Objetivo del proceso: <i>Asegurar el control y el acceso seguro de la informacion documentada que soporta el sistema de gestión integrado, a fin de contribuir con el buen desempeño de los procesos y preservar el conocimiento de la institución.</i>					
Dueño del proceso: <i>Encargado(a) de Calidad en la Gestion</i>					
S	I	PHVA	P	O	C
PROVEEDOR	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Director (a) de Planificación y Desarrollo	Ley 10-07 del Sistema Nacional de Control Interno	P	Identificar la necesidad de creación o modificación de documentos	Documento aprobado	Director (a) de Planificación y Desarrollo
Encargados de áreas	Ley 41-08 de función pública		Recibir solicitud de creación o cambio de documento. Planificar agenda para realizar levantamientos	Documento modificado	Encargados de áreas
Ministerio de Administración Pública	Solicitud de documento	H	Hacer levantamiento de las informaciones relacionadas al proceso.	Documento obsoleto	Ministerio de Administración Pública
Contraloría General de la República	Metodos del proceso que será documentado		Evaluar la factibilidad de la elaboración o cambio del documento.	Lista Maestra actualizada	Contraloría General de la República
	Formulario de levantamiento de procesos		Identificar tipo de documento a elaborar o cambiar.	Inventario control documentos externos actualizado	
	Resultado del levantamiento de procesos		Elaborar, Incorporar cambios o obsoletizar documento.	Minuta de reunión de socialización	
			Registrar documento en lista maestra.	Registro de entrenamiento (si aplica)	
		V	Validar el documento con el área solicitante.		
			Aprobar documento nuevo o con modificaciones.		
		A	Socialización del documento con las partes involucradas.		
			Coordinar entrenamiento (Si aplica).		
INDICADOR (ES)	FRECUENCIA DE MEDICION		META	RECURSOS	
DOCUMENTO (S) DE SOPORTE			REGISTRO (S)		

ACCIÓN DE MEJORA 6:

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

Subcriterio 4.2.4: definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).

Objetivo: cuantificar los motivos de reclamaciones y/o quejas para tomar decisiones para crear planes y estrategias con el fin de mejorar los servicios brindados por la institución.

Avances: : se aprobó el procedimiento que define el método para gestionar las respuestas a las solicitudes de quejas, reclamaciones, sustitución y ampliación de redes, reforzamiento de acueductos existentes, solicitud de construcción y equipamiento de pozos, entre otros; con el objetivo de proporcionarles a través del área correspondiente una información veraz y eficiente.

Cumplimiento: 100%.

Evidencia: Manual de Procedimiento Institucional a Diciembre 2020, el cual contiene el procedimiento de gestión de respuestas a solicitudes de comunidades.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONAL			
	Área: Departamento de Desarrollo Institucional		Código:DPD-DEI-MA-001 Página 53 de 172
	Fecha de emisión: Diciembre 2020	Versión: 02	

9.1.3. Departamento de Mantenimiento de Infraestructura Civil

Gestión de respuestas a solicitudes de comunidades	
Preparado por:	Dirección de Planificación y Desarrollo
Aprobado por:	Departamento de Mantenimiento Infraestructura Civil
Propósito:	Establecer un procedimiento que permita gestionar las respuestas a las solicitudes de las diferentes comunidades bajo la jurisdicción del INAPA, que pueden ser quejas, reclamaciones, sustitución y ampliación de redes, reforzamiento de acueductos existentes, solicitud de construcción y equipamiento de pozos, entre otros; con el objetivo de proporcionarles a través del área correspondiente una información veraz y eficiente, a fin de preservar la imagen de la Institución.
Alcance	Aplica para las todas las solicitudes relacionadas a las diferentes áreas de la Dirección de Operaciones. Inicia con la recepción de las solicitudes y termina con un informe conteniendo las recomendaciones técnicas de lugar.
Responsable:	- Departamento de Mantenimiento Infraestructura Civil
Documentos de Referencias:	- N/A
Políticas del Procedimiento	- El informe con las recomendaciones técnicas debe ser revisado y validado por el Encargado(a) del Departamento de Infraestructura Civil y el equipo técnico de la Dirección de Ingeniería que participe en la evaluación.
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Encargado(a) del Departamento de Mantenimiento de Infraestructura Civil.	1. Recibe las solicitudes de las comunidades que son enviadas por la Dirección Ejecutiva vía la Dirección de Operaciones.
	2. Recibe las solicitudes y determina si el caso amerita realizar una evaluación.
	¿El caso amerita realizar una evaluación?

ACCIÓN DE MEJORA 10:

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

Subcriterio 5.1.3: analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.

Objetivo: administrar de forma correcta y oportuna los riesgos, de tal forma que sean identificados, evaluados, analizados, monitoreados y comunicados e impactar de manera positiva al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

Avances: fue elaborada la matriz integral de riesgos institucionales con el fin de plasmar los objetivos de la organización, los riesgos asociados y su mitigación, responsables y evidencias.

Cumplimiento: 25%.

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

[illegible]

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

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

1. INTRODUCCION

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

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

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

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

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

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

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

ACCIÓN DE MEJORA 12:

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

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

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

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

Cumplimiento: 75%.

Evidencia: borrador del Manual de Responsabilidad Social.

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

Introducción

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

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

Objetivo

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

Alcance

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

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

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

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