



**PLAN DE MEJORA 2021-2022 DEL INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	8.2	8.2.3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (número de artículos, contenidos, etc.).	No se evidencia la medición del grado de importancia de la cobertura positiva y negativa por los medios de comunicación.	Monitorización de las publicaciones que se realicen en redes sociales y canales de noticias digitales.	Medir la cobertura en los diferentes medios de comunicación, de artículos, noticias o publicaciones de temas de interés de la institución.	1. Activar la función de alerta google para palabras claves identificadas. 2. Completar una plantilla de control de publicaciones negativas o positivas. 3. Realizar informe mensual de la recopilación de los datos.	Enero 2021	Diciembre 2021	Recursos humanos: 1 periodista.	Cantidad de publicaciones monitorizadas / total de publicaciones realizadas	Comité de calidad	N/a
2	1.3	1.3.6 Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	No existe evidencia de la existencia de un indicador que seguimiento de la efectividad de las inducciones o entrenamiento a empleados.	Desarrollar un indicador que mida la eficacia de las inducciones y entrenamientos	Potenciar a los empleados para el logro de los objetivos institucionales	1- Identificar un indicador que mida la eficacia de las inducciones y entrenamientos. 2- Documentar el indicador.	Enero 2021	Diciembre 2021	Recursos humanos: 2 analistas de planificación y desarrollo. Material gastable: papel bond.	Encuestas de percepción a los supervisores de áreas luego de 3 meses de ser realizadas las inducciones y los entrenamientos.	Comité de calidad	N/a

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
3	1.4	1.4.1 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.	No existe evidencia que se realice análisis de satisfacción para todos los servicios ofrecidos por la institución.	Ampliar el universo de las encuestas y abarcar los servicios que se ofrecen	Identificar oportunidades de mejora con los análisis resultantes de las encuestas realizadas a los grupos de interés	1- Planificar encuestas donde se tome en cuenta una muestra representativa del grupo de interés y los servicios que ofrece el INAPA 2- Integrar los criterios identificados al proceso de encuestas.	Enero 2021	Diciembre 2021	Recursos humanos: personal de servicio al cliente en las Oficinas Comerciales y 2 analistas de planificación y desarrollo. Material gastable: papel bond.	Oportunidad de mejora identificadas en encuestas analizadas / total de encuestas analizadas	Comité de calidad	N/a
4	2.1	2.1.2 Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	No se evidencia que se realice encuestas relativas a todos los servicios de la institución.	Elaborar encuestas que abarquen todos los servicios que ofrece el INAPA	Realizar encuesta para todos los servicios que ofrece la institución	1- Elaborar procedimiento de elaboración de encuesta. 2- Elaborar formulario de encuesta. 3- Realizar encuesta.	Enero 2021	Diciembre 2021	Recursos humanos: personal de servicio al cliente en las Oficinas Comerciales y 2 analistas de planificación y desarrollo. Material gastable: papel bond.	Total servicios evaluados / Total servicios ofrecidos	Comité de calidad	N/a

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
5	2.3	2.3.6. 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).	No se evidencia que estas evaluaciones sean orientadas a agregar valor en la cadena de valor.	Desarrollar los indicadores en cada uno de los procesos	Establecer indicadores que permita medir el rendimiento de la organización.	1- Definir los procesos clave, apoyo, estratégicos. 2- Elaborar indicador de cada proceso. 3- Socializar los indicadores con los dueños de procesos. 4- Determinar la método de reportar los indicadores. 5- Validar el correcto funcionamiento de los indicadores.	Enero 2021	Diciembre 2021	Recursos humanos: 2 analistas de planificación y desarrollo y personal representativo de cada una de las áreas. Material gastabe: papel bond.	Total procesos identificados/ indicadores establecidos	Comité de calidad	N/a
6	2.4	2.4.4 Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	No se evidencia que se esté implementando una metodología de gestión del cambio de forma operativa.	Implementar un sistema de gestión de calidad	Lograr que las operaciones se adapten a una gestión por procesos que cumpla con el ciclo PHVA (Planear, hacer, Verificar, Actuar)	1- hacer un plan de trabajo. 2. Socializar con las áreas el plan de trabajo y el objetivo de la implementación. 2. Realizar un mapeo de procesos. 3. Documentar los procesos y crear los indicadores. 4. Realizar auditoria de validación.	Enero 2021	Diciembre 2021	Recursos humanos: 2 analistas de planificación y desarrollo y personal representativo de cada una de las áreas. Material gastabe: papel bond.	Total de procesos adaptados a PHVA / Total procesos identificado	Comité de calidad	N/a

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
7	5.1	5.1.3 Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	No se evidencia la realización del seguimiento de la matriz integral de riesgos institucionales.	Identificar los riesgos desacuerdo a los objetivos establecidos	Mitigar los riesgos que afecten el logro de los objetivos definidos en el área	1- Identificar los objetivos estratégicos. 2- Identificar los riesgos. 3- Realizar plan de mitigación para los riesgos identificados.	Enero 2021	Diciembre 2021	Recursos humanos: 2 analistas de planificación y desarrollo y personal representativo de cada una de las áreas. Material gastabe: papel bond.	Riesgos identificados / Riesgos con plan de mitigación	Comité de calidad	N/a
8	5.1	5.1.8 Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	No se evidencia el establecimiento de indicadores orientados a resultados para medir la eficacia de los procesos.	Desarrollar los indicadores en cada uno de los procesos	Medir la eficacia de los procesos	1- Definir los procesos clave, apoyo, estratégicos. 2- Elaborar indicador de cada proceso. 3- Socializar los indicadores con los dueños de procesos. 4- Determinar la método de reportar los indicadores. 5- Validar el correcto funcionamiento de los indicadores.	Enero 2021	Diciembre 2021	Recursos humanos: 2 analistas de planificación y desarrollo y personal representativo de cada una de las áreas. Material gastabe: papel bond.	Procesos gestionados de forma horizontal / Procesos identificados	Comité de calidad	N/a

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
9	5.2	5.2.2. 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.).	No se evidencia que se esté realizando encuestas que califiquen todos los servicios ofrecidos por la institución.	Elaborar encuestas que involucre a los diferentes grupos de interés para el proceso de mejora continua del servicio.	Evaluar los servicios para identificar oportunidades de mejora que efficienten las actividades que se realizan	1- Elaborar procedimiento de elaboración de encuesta. 2- Elaborar formulario de encuesta. 3- Realizar encuesta.	Enero 2021	Diciembre 2021	Recursos humanos: personal de servicio al cliente en las Oficinas Comerciales y 2 analistas de planificación y desarrollo. Material gastable: papel bond.	Total servicios evaluados / Total servicios ofrecidos	Comité de calidad	N/a
10	5.2	5.2.3 Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	No se evidencia que se esté realizando encuestas que califiquen todos los servicios ofrecidos por la institución.	Elaborar encuestas que involucre a los diferentes grupos de interés para el establecimiento de los estándares de calidad.	Identificar los estándares de calidad de los servicios que se ofrecen	1- Elaborar procedimiento de elaboración de encuesta. 2- Elaborar formulario de encuesta. 3- Realizar encuesta.	Enero 2021	Diciembre 2021	Recursos humanos: personal de servicio al cliente en las Oficinas Comerciales y 2 analistas de planificación y desarrollo. Material gastable: papel bond.	Servicios con estándares / Total Servicios	Comité de calidad	N/a