



Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador:
Departamento de Calidad en la Gestión,
Dirección de Planificación Para el Desarrollo Institucional

Santo Domingo, D. N.
26/Febrero/2021

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

1. RESUMEN EJECUTIVO

Cumpliendo con el Decreto No. 211-10, que está orientada a la implementación del Modelo CAF Marco Común de Evaluación, que tiene dentro de su propósito la aplicación del proceso de Autoevaluación de las organizaciones pública con el fin de conseguir retratar las condiciones en la que se encuentra la institución para definir acciones de mejora.

Este proceso se realizó con la colaboración de todos los integrantes de nuestro Comité de Calidad y el involucramiento de toda la Institución que se fueron uniendo a nuestro grupo evaluador.

1.1 Integrantes del Equipo Evaluador

Recibiendo todo el apoyo de los líderes involucrados, contando siempre con su presencia o representación, llevo a cabo dicho trabajo cuyo equipo estuvo compuesto:

COMITÉ DE CALIDAD INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRAULICOS (INDRHI)		
Nombre	Dependencia	Estatus
Juan Fco. Saldaña R.	Director de Planificación Para el Desarrollo Institucional	Miembro
Ángel Porfirio de León	Director Administrativa Financiera	Miembro
Elvis Payano	Director de Fiscalización	Miembro
Naomy Reinoso	Directora de Recursos Humanos	Miembro
Nelson Feliz Caraballo	Director de Tecnología de la Información	Miembro
Fausto Moquete Moquete	Director Operativo de Ejecución Y Cumplimiento	Miembro
Coralina Contreras Reyes	Dirección de Planificación Institucional	Secretaria
José Ariel Peguero	Dirección de Planificación Institucional	Coordinador

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 MARCO INSTITUCIONAL.

2.1.1 MISIÓN

Promover mejores condiciones de vida y un mayor bienestar de las familias e individuos en nuestra nación, mediante la preservación y aprovechamiento racional de los recursos hídricos, garantizando la disponibilidad del recurso en calidad óptima, cantidades adecuadas, y de forma justa y oportuna, con énfasis en el agua para el Subsector Riego.¹

2.1.2 VISIÓN

Que los ciudadanos tengan acceso al uso del agua de forma saludable y equitativa, y tengan organizada y eficientemente la capacidad de manejar los recursos hídricos en armonía social y ambiental.

2.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Confianza.
- Responsabilidad.
- Trabajo en Equipo.
- Transparencia.
- Cooperación.
- Excelencia

2.1.4 BASE LEGAL

En 1965, como resultado de un creciente reconocimiento de la importancia que tiene el aprovechamiento y manejo de los recursos hídricos, mediante la Ley No. 701, promulgada el 8 de abril de 1965, se creó la Secretaría de Estado de Recursos Hidráulicos.

En el año 2000, se promulgó la Ley No. 64 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, que creó la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARN); en dicha Ley se estableció que el INDRHI estará adscrito a la nueva Secretaría de Estado; además modificó la Ley No. 6 de creación del INDRHI, así como la Ley No. 487 de 1969, en lo relacionado con el control de la explotación y conservación de las aguas subterráneas, debido a que en el mencionado cuerpo legal se estableció que las funciones y atribuciones de la entidad, relacionadas con las aguas subterráneas, pasaban a la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

- Ley No. 58-32, del 29 de marzo del 1962, Gaceta Oficial No. 8666, sobre Dominio de Aguas Terrestres y Distribución de Aguas Públicas y sus modificaciones.
- Ley No. 6, del 8 de septiembre del 1965, Gaceta Oficial No. 8945, que crea el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI) y su Reglamento de Aplicación No. 1558 del 29 de junio del 1966.
- Ley No. 487, del 15 de octubre del 1969 Gaceta Oficial No. 9162, de Control de la Explotación y Conservación de la Aguas Subterráneas.
- Decreto No. 3287, del 21 de marzo de 1973, Gaceta Oficial No. 9299, que encarga al INDRHI de los trabajos de mantenimiento de canales de regadío del Estado.
- Decreto No. 3288, del 21 de marzo del 1973, Gaceta Oficial No. 9299, que crea un Comité Normativo Central del Proyecto de Riego del Área de Influencia de la Presa de Tavera.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

- Ley No. 278, del 16 de diciembre de 1975, que traspasa a favor del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDHRI) todas las Obras Fluviales: Hidráulicas, Agrícolas y otras.
- Resolución No. 427-12, que encarga la tutela y supervisión de la administración y operación de los “Centros de Gestión de Agro negocios y Centros Audiovisuales–Biblioteca” (CEGA-CABI) al “Consejo Nacional de Regantes de la República Dominicana Inc.”

2.1.5 Recursos Humanos

El Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos INDRHI, culminamos el año 2020, con una empleomanía de unos 4665 empleados debidamente distribuidos en 5 grupo ocupacional, Servicios Generales, Apoyo Administrativo, Técnico, Profesionales y Dirección y Supervisión. Respetando siempre la igualdad y la no discriminación al momento de su contratación como puede verificarse a continuación.

GRUPO OCUPACIONALES	CANTIDAD
SERVICIOS GENERALES.	3034
APOYO ADMINISTRATIVO	773
TECNICO	341
PROFESIONALES	408
DIRECCION Y SUPERVISION	109
Total	4665

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

2.1.7 servicios

En el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos INDRHI, Buscamos promover mejores condiciones de vida y un mayor bienestar de la familia e individuos en nuestra nación, mediante la preservación y aprovechamiento racionales de los recursos hidráulicos, garantizando su disponibilidad, calidad óptima, cantidades adecuadas, forma justa y oportunas de distribución, con énfasis para uso del subsector riesgo.

Análisis de suelo

Consiste en la investigación de determinar las características físicas, químicas y mecánicas hidrológicas de los suelos para su explotación, atendiendo a su uso.

Solicitud del servicio

- Enviar comunicación dirigida a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del INDRHI solicitando el análisis de suelo.
- El usuario deberá dirigirse a la institución, específicamente al área del CEHICA.
- Realizar cotización atendiendo a la naturaleza de los parámetros establecidos.
- El usuario deberá pasar por la División de Tesorería del INDRHI y pagar una vez entregado los resultados arrojados por el análisis

Perforación de pozos

Mediante este servicio, la institución ofrece a los ciudadanos la perforación gratuita para la construcción de pozo que serán utilizada para las tareas de: aprovechamiento de los recursos hídricos en los sectores, agrícolas/ganaderos, uso doméstico y otros.

Solicitud del servicio

- Enviar comunicación dirigida a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del INDRHI solicitando la perforación de pozos.

Instalación de bombas: malacate, electrobombas y bombas diésel.

A través de este servicio, la institución ofrece a los ciudadanos la colocación de bombas para fines agrícolas o ganaderos, así como para uso doméstico.

Solicitud del servicio

- Enviar comunicación dirigida a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del INDRHI solicitando la instalación de Bombas.

Capacitación en Organización y Gestión Empresarial.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

A través de este servicio, la institución ofrece a las juntas de regantes, asociaciones independientes y sus miembros, capacitación para mejorar la gestión efectiva en organización de la Gestión Empresarial.

Solicitud del servicio

- Solicitud previa de la capacitación desde las Juntas de Regantes y/o Asociaciones Independientes al INDRHI, específicamente al Departamento de Servicio al Usuario de Riego.

Capacitación para la Gestión Eficaz de las Juntas de Regantes.

A través de este servicio, la institución ofrece a las Juntas de Regantes, Asociaciones Independientes y sus miembros, capacitación para la mejora de la gestión efectiva de inspección de los sistemas de riego para mejores prácticas agrícolas y fortalecimiento institucional.

Solicitud del servicio

- Solicitud previa de la capacitación desde las Juntas de Regantes y/o Asociaciones Independientes al INDRHI.

Cartografía Digital.

Actualmente el INDRHI pone a disposición de las instituciones públicas y privadas, así como del público en general las imágenes aerofotográficas a color, escala 1: 20,000, obtenidas como resultado de un vuelo nacional, efectuado en el período 2000-2004. Dichas imágenes comprenden unas 9,000 fotografías aéreas, verticales.

Solicitud del servicio

- Elaborar comunicación dirigida a la Máxima Autoridad Ejecutiva solicitado la Cartografía.
- Dirigirse al Departamento de Geomática de la Institución.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

- Seleccionar fotografía de interés.

Ventas de Fotos aéreas.

Por medio de este servicio el INDRHI facilita a la ciudadanía el acceso a fotos aéreas de

- Elaborar comunicación dirigida a la Máxima Autoridad Ejecutiva solicitado la Cartografía.
- Dirigirse al Departamento de Geomática de la Institución.

coordenadas específicas seleccionadas, entregando al cliente en formato digital en cd.

- Seleccionar fotografía de interés

Abastecimiento de aguas a acueductos.

A través de este servicio, el INDRHI suministra las aguas por medio de obras hidráulicas (presas y canales) a los acueductos para uso doméstico.

- Coordinación institucional.

Abastecimiento de aguas para Juntas de Regante.

A través de este servicio, el INDRHI suministra por medio a las Direcciones Regionales las aguas a través de las obras hidráulicas (presas y canales) a las Juntas y Asociaciones de Regantes.

- Lo acordado en el Convenio de Transferencia (procedimientos establecidos).

Generación de Energía Hidroeléctrica.

A través de este servicio, la Institución pone a la disposición sus infraestructuras físicas para la generación de energía eléctrica a través de la construcción de pequeñas hidroeléctrica.

- Coordinación institucional.

Mantenimiento, limpieza y rehabilitación de Canales.

Por medio de este servicio el INDRHI facilita el mantenimiento, limpieza y rehabilitación de los canales de riego para mantener la fluidez de forma constante en el caudal.

- Lo acordado en el Convenio de Transferencia (procedimientos establecidos).

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

Solicitud de diseño de presa.

Por medio a este servicio la institución, la institución otorga el permiso para el diseño y/o construcción de presas.

- Enviar comunicación dirigida a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del INDRHI solicitando el permiso para el diseño y/o construcción de presas.

Análisis de Calidad de Agua.

Consiste en la investigación y análisis de la calidad del agua para uso doméstico, agrícola, hidroeléctrico y acuicultura.

- Enviar comunicación dirigida a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del INDRHI solicitando el análisis de Calidad de Agua.
- El usuario deberá dirigirse a la Institución, específicamente al área del CEHICA.
- Realizar cotización atendiendo a la naturaleza de los parámetros establecidos.
- El usuario deberá pasar por la Sección de Tesorería y Pago y realizar el pago una vez recibido entregado los resultados del análisis.

Instalación de Red de Estaciones Hidrológicas.

Por medio a este servicio, la institución instala red de estaciones hidrológicas con el objetivo de determinar las condiciones climáticas y de caudales en una zona determinada.

- Enviar comunicación de dirigida a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del INDRHI solicitando la instalación Hidrológica.

Provisión de informaciones Hidrológicas.

Por medio a este servicio, la institución suministra los boletines hidrológicos que se generan cada 24 horas de: Reporte de Lluvias, Hidrología Superficial y Volumen de presa.

- Solicitar información Vía Correo Electrónico.

Entrega de datos Históricos de estaciones: Climáticas, Pluviométricas e Hidrométricas.

Por medio a este servicio, la institución suministra los datos meteorológicos (temperatura, precipitaciones, presión atmosférica, velocidad de vientos etc.) e informaciones de caudales.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

- Enviar comunicación de dirigida a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del INDRHI solicitando la información de interés.
- Llenar formulario de solicitud especificar claramente lo deseado.

Entrega de Mapas Hidrológicos.

Por medio a este servicio, la institución suministra los mapas hidrológicos de interés.

- Enviar comunicación de dirigida a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del INDRHI solicitando la información de interés

Aforo de Ríos y Canales.

Por medio de este servicio, la institución realiza el aforamiento de ríos y canales con el objetivo de medir el caudal que se desplaza por esto.

- Enviar comunicación de dirigida a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del INDRHI solicitando la información de interés.

Entrega de datos de medición Piezómetro y aforo de pozos.

Por medio a este servicio, la institución suministra los datos arrojados por la medición de los caudales desplazados por ríos, canales, lagunas y cañada.

- Enviar comunicación de dirigida a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del INDRHI solicitando la información de interés

Investigación Hidrogeológica.

Por medio a este servicio, la institución suministra los datos arrojados por la investigación, con el objetivo de determinar las posibilidades de explotación del reservorio acuífero y definir la ubicación más conveniente de una captación de agua subterránea

- Enviar comunicación de dirigida a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del INDRHI solicitando la información de interés.

Permiso de uso de agua.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

Por medio a este servicio, la institución suministra las aguas a las Juntas de Regantes para que a través de estas asociaciones se gestionen los permisos para el uso de agua para fines agrícola/ganaderos.

- Lo acordado en el Convenio de Transferencia (procedimientos establecido).

Charla sobre Recurso Agua.

Estas charlas tienen como objetivo la integración ciudadana respecto a la conservación, ahorro y preservación del recurso agua.

- Enviar comunicación solicitando la charla a través de las redes sociales y medios de acceso que dispone la institución:
- OAI.
- Teléfono: 809-532-3271, ext. 3444 y 3496.
- Email: secretariapca@indrhi.gob.do

Excursión a Presas.

Las excursiones a las presas son visitas educativas permitidas a las universidades, centros educativos, comunidades y grupos organizados.

- Enviar comunicación solicitando el taller a través de las redes sociales y medios de acceso que dispone la institución:
- OAI.
- Teléfono: 809-532-3271, ext. 3444 y 3496.
- Email: secretariapca@indrhi.gob.do

Recorrido por Sala del Agua.

La sala del agua, es un lugar especialmente diseñado para recorridos educativos sobre el recurso agua, consta de 7 módulos, en los que cada participante podrá lograr los conocimientos generales sobre este recurso, además en el módulo número uno, el ensamble del rompecabezas sobre el ciclo del agua, permite que el visitante obtenga conocimientos.

- Enviar comunicación solicitando el recorrida a través de las redes sociales y medios de acceso que dispone la institución:

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

- OAI.
- Teléfono: 809-532-3271, ext. 3444 y 3496.
- Email: secretaria@indrhi.gob.do

Taller el Agua y los Ríos.

Por medio de este servicio el participante logra adquirir conciencia sobre el uso adecuado del agua, a la vez que pueda servir como ente multiplicador para estos fines.

- Enviar comunicación solicitando el taller a través de las redes sociales y medios de acceso que dispone la institución:
- OAI.
- Teléfono: 809-532-3271, ext. 3444 y 3496.
- Email: secretariapca@indrhi.gob.do

Talleres de Ecología, Liderazgo y Valores.

Por medio de este servicio, la institución colabora con la sociedad ampliando sus conocimientos sobre los temas referidos a través de talleres de concientización sobre el recurso agua logrando así aliados y defensores de este preciado recurso y cultura.

- Enviar comunicación solicitando el taller a través de las redes sociales y medios de acceso que dispone la institución:
- OAI.
- Teléfono: 809-532-3271, ext. 3444 y 3496.
- Email: secretariapca@indrhi.gob.do

2.1.8 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) es un instrumento de gestión, según lo establece la Ley 498-06 de Planificación e Inversión Pública en su Art. 25, directamente relacionado con el Plan Sectorial y los planes regionales, que convergen con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2018-2021 y con el marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030. El PEI se desglosa en planes operativos anuales, que tienen su expresión financiera en la Ley de Presupuesto anual.

El propósito del Plan Estratégico Institucional consiste en el establecimiento de las prioridades, objetivos, productos, metas y requerimientos de recursos de las instituciones públicas para un período de cinco años, debiendo ser consistente con la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

El plan será utilizado como el principal instrumento de gestión para priorizar objetivos y asignación de recursos, identificación de áreas de cooperación internacional, previsión de sinergias interinstitucionales y programación físico- financiera de la producción institucional del INDRHI, estará dirigido al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), las instituciones con función de control y asignación de recursos y al público en general.

A lo externo, el PEI será utilizado para la rendición de cuentas e informar cómo será enfrentada la problemática de los Recursos Hídricos durante el período 2018-2022.

Este documento está dividido en veintiún (21) aspectos;

- 1.- Es introductorio, describe la metodología, los antecedentes y el marco legal.
- 2.- Analiza la situación interna y externa que sirve de contexto al PEI;
- 3.- Esboza la situación de los recursos hídricos en el país;
- 4.- Presenta un análisis de amenazas, supuestos y obstáculos del PEI; Expone el marco estratégico institucional;
- 5.- Presenta los principios de la política de desarrollo para el aprovechamiento de los recursos hídricos en la República Dominicana;
- 6.- Plan nacional plurianual de inversión del sector público; matriz de ejes, objetivos y acciones del plan estratégico 2018-2022;
- 7.- Programación anual de obras, planes y proyectos a ejecutar por el INDRHI;
- 8.- Programación trimestral de planes y proyectos a ejecutar por el INDRHI;
- 9.- Matriz de actividades, indicadores, metas y supuestos del PEI 2018-2022;
- 10.- Presupuesto del INDRHI para el año 2018, aprobado en el presupuesto nacional;
- 11.- Matriz de ejes, objetivos y líneas de acción del PEI 2018-2022;
- 12.- Matriz de productos y usuarios de la institución 2018-2021;
- 13.- Matriz de producción institucional 2018;
- 14.- Matriz de medidas de política 2018;
- 15.- Matriz de resultados e impactos 2018-2022;
- 16.- Matriz de consistencia de productos/resultados 2018-2021;
- 17.- Matriz de consistencia de resultados/impactos 2018-2021;
- 18.- Matriz de hipótesis de política 2018-2021;
- 19.- Mejora continua;
- 20.- Mejora continua;
- 21.- Informaciones institucionales y técnicas relacionadas al INDRHI.

3. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Dirección de Planificación Para El Desarrollo Institucional
Departamento de Calidad en la Gestión

3.1 Fortalezas de los 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.

Puntos Fuerte

1-En el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), formulamos y desarrollamos la misión y visión de la Institución implicando consultores Jurídicos, Personal de otras Gerencias durante la reformulación del anteproyecto de Ley Agua (2003-2007). Teniendo como evidencia nuestro plan estratégico institucional, plan operativo anual y nuestro portal web de la institución.

2- Nuestros valores están alineados con la misión y visión de nuestra institución que son Innovación, Transparencia, Equidad, Colaboración, Vocación de Servicios, Calidad y Trabajo en Equipo y podemos evidenciarlos con nuestro plan estratégico institucional, plan operativo anual y nuestro portal web de la institución.

3- En el instituto nacional de recursos hidráulicos INDRHI, Hemos socializado con los ciudadanos y empleados la misión, visión y valores a través de diferentes medio tales como Mural, Portal Web, Manual de Inducción, Rendición de cuentas, Plan Estratégico, Plan Operativo

4- Durante la elaboración del Plan Estratégico (2018-2022), revisamos nuestra: misión, visión y valores los mismos no han sufrido modificación desde el año 2004. El presidente designó una comisión interinstitucional donde formamos parte para la reformulación del anteproyecto de Ley del Agua, teniendo como evidencia convocatorias, fotos, minutas y apuntes.

5- Se realizaron Charlas sobre el Régimen Ético Disciplinario que rige la institución y la ley 41-08 de Función Pública en acompañamiento de los Analista de la Dirección de Relaciones Laborales y Sociales del Ministerio de Administración Pública MAP y la Comisión de Ética de nuestra Institución, teniendo como evidencia comunicaciones, registro de participante, minutas, fotos de charlas.

6- Contamos con un Código de Ética, un comité de Ética, buzón de denuncias o sugerencias, con objetivo de: prevenir el comportamiento no ético ante cualquier eventualidad; emitimos circulares periódicamente para instruir al personal, Código de Ética. “Rechazamos los Conflictos de Interés, Conformación (integrantes) del Código de Ética, Buzón de sugerencias, Circulares.

7- Reforzamos la confianza de los líderes recomendado normas para un buen liderazgo por medio de capacitaciones: Manejo de Estrés Laboral, Inteligencia Emocional etc., remitimos circulares dando instrucciones a los Encargados sobre el manejo adecuado de

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

las normas de liderazgo y comportamiento, Registros de participantes, Convocatorias, Fotografías, Circulares.

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

1- Con el objetivo de fortalecer la gestión institucional. Contamos con; Estructura Organizativa aprobada por el Consejo Administrativo, Manual de Organización y Funciones del INDRHI, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en septiembre del 2018, lo que pone en evidencia que ya contamos con un Manual de Organización y Funciones actualizado a la estructura organizativa actual del INDRHI, Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en marzo del 2019, Manual de Procedimientos (ejecutado), Mapa de Proceso (ejecutado) podemos evidenciarlo con Resolución Aprobatoria Estructura Organizativa, Resolución Aprobatoria Manual de Organización y Funciones, Resolución Aprobatoria Manual de Cargos, Comunicaciones enviadas al Ministro de Administración Pública para la aprobación, Correos electrónicos enviados a nuestros Analistas asignados.

2-Identificamos prioridades por lo que realizamos cambios a nuestra estructura organizativa con la ayuda del Ministerio de Administración Pública, en la misma se incorporaron: la Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional y otras modificaciones. Para evidenciarlo tenemos Correos electrónicos enviados al Analista asignado, Resolución de aprobación de estructura.

3- Contamos con indicadores de objetivos cuando medimos el impacto de un proyecto a ejecutar ejemplo: cantidad de personas beneficiadas, kilómetros de canales de Riego rehabilitados y/o construidos, áreas de riego incorporadas, cantidad de contratos elaborados etc. Como evidencia tenemos, Memoria de Rendición de Cuentas y Plan Operativo Anual (POA).

4- Contamos con varios sistemas de gestión de la información que nos ayuda a realizar las gestiones de control interno. Estamos en proceso de implementación de la aplicación de Sistema SAP (Sistema de Administración Pública). Como evidencia tenemos el Sistema Financiero SIGEF (Sistema de Gestión Financiera). Sistemas de Controles Operacionales, NOBACI (Normas Básicas de Control Interno, Sistemas de la Contraloría, Sistemas de Recursos Humanos, Sistemas Meteorológicos, Sistemas de Redes Hidrológicas, Informes sobre monitoreo de Cantidad de lluvias, Boletines Hidrológicos, Sistema de Portal Transaccional (Compras y Contrataciones).

5- Estamos en procesos de aplicar los principios de GCT (Gestión de Calidad total) y metodología CAF. Como evidencia tenemos Criterios de Matriz Autodiagnóstico CAF.

6- Estamos formulados y alineados a las estrategias y los objetivos de forma electrónica. Como evidencia tenemos el Portal de Transparencia, Pagina Web: www.indrhi.gob.do, Reconocimiento OPTIC (fotografía y certificación NORTIC).

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

7- Contamos con los equipos y herramientas necesarias para desarrollar el trabajo de las áreas administrativas como las técnicas: equipo Red Telemétrica, equipos Sísmicos, instrumentos Hidrográficos, equipos Hidrológicos, Vehículos de transportes Livianos y equipos Pesados, oficinas, computadoras, Software, equipos de medición Hidrométrica y de Calidad de Agua, equipos de Bombeos, equipos de perforaciones de Pozos Tubulares, Sistemas de información Hidroagrícola etc.

En enero de 2019 se iniciaron las acciones para suplir de uniformes a los empleados de la Institución, en esta primera etapa se comenzó con el personal femenino del INDRHI. Como evidencia tenemos Fotografías de equipo de trabajo, Imágenes y mapas, comunicación con suplidores de uniformes, cotización.

8-Cada Encargado se reúne con su personal de acuerdo a las necesidades (de 1 a 2 veces por semana). El Director Ejecutivo se reúne con los Directores de áreas cada dos (2) semanas. Se realizan reuniones extraordinarias cuando las situaciones lo ameritan. Como evidencia tenemos Comunicaciones de convocatorias, Registros de asistencias, política de reuniones.

9- Nuestro Director Ejecutivo nos retroalimenta periódicamente sobre los avances e innovaciones por medio de reuniones y circulares; promoviendo la innovación en los empleados como es el caso de la creación de la Sala del Agua de nuestra Institución (proyecto sugerido por un (1) empleado), Así como mejora de transporte a los empleados, pago de las deudas (Plan de Retiro.) como evidencia tenemos, Propuesta de creación, Comunicaciones, Registros, Fotos.

10- Comunicamos las iniciativas de cambios, su justificación y efectos a través de: la página web de la Institución y por nuestras redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter), comunicamos las iniciativas a todos los grupos de interés y a los empleados (eventos, inauguraciones, efemérides, talleres, operativos de: Fumigación, Reforestación, Médicos etc.). A través de nuestro mural comunicamos informaciones de interés que sean visibles para el personal de la Institución y que estos estén enterados, posterior a esto enviamos comunicaciones y circulares de información de interés. Como evidencia tenemos, Circulares, Página Web, Redes Sociales, Mural Informativo.

SUBCRITERIO 1.3 Motiva y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencias

1- Nuestro personal predica con el ejemplo en consonancia con los objetivos y valores establecidos por nuestra institución, como evidencia tenemos nuestra política institucional, valores institucionales, código de ética.

2-Promovemos la cultura de confianza mutua con la celebración de los cumpleaños de nuestros empleados, fiestas navideñas, fiestas de aniversario, Jornadas a favor de causas específicas como es el caso de la lucha contra el Cáncer, La no Violencia Contra la Mujer,

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

Jornadas de Reforestación, Jornadas de Saneamiento (lucha contra el Zika y Chicungunya), entrega de juguetes para los hijos de los empleados, encendido del árbol Navideño, Aguinaldos etc. Como evidencia tenemos fotografías y comunicaciones.

3- Realizamos reuniones con nuestro Director Ejecutivo y se emiten comunicaciones para informarle a todo el personal de la Institución temas de interés. Como evidencia tenemos comunicaciones de interés, fotografías, políticas de reuniones, minutas.

4- Nosotros apoyamos a los empleados en el desarrollo de las tareas atendiendo a sus necesidades básicas para el buen desempeño de sus funciones a través de talleres, charlas y cursos virtuales ofrecidos por algunas Instituciones del Estado etc. Como evidencia tenemos fotos, registros de participantes, certificados de participante, cursos virtuales, comunicaciones, pagos de viáticos.

5- El INDRHI proporciona retroalimentación a sus empleados a través de la medición del desempeño. Como evidencia tenemos comunicaciones, plantilla evaluación por desempeño, minutas de participante.

6- El INDRHI proporciona retroalimentación a sus empleados a través de la medición del desempeño. Evidencias: Plantilla evaluación de desempeño por Guía CAF 2013 Página 12 de 71 Documento Externo SGC-MAP resultado Nivel Central y Acueducto. Como evidencia tenemos Comunicaciones, Memoria Anual del INDRHI.

7- Comunicamos a los empleados de nuestra Institución la importancia de que participen de las diferentes capacitaciones que ofrecemos, con el objetivo de promover la cultura de aprendizaje. Como evidencia tenemos Registros de participantes, Comunicaciones, Convocatorias, Fotos, Certificado de participación, Diplomados, Pago de maestría, Cursos.

8- Los encargados responsables de área, aceptamos y escuchamos las propuestas sugeridas por los empleados de la Institución, tal es el caso de la creación de la Sala del Agua del INDRHI, proyecto sugerido por uno (1) de nuestros empleados en el año 2007. Como evidencia tenemos Propuesta de creación, Comunicación, Fotos, Buzón de Sugerencias.

9- Reconocemos y premiamos los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.

10- Respetamos y respondemos a las necesidades personales de nuestros empleados otorgando permisos estudiantiles, licencias Médicas etc.; cuando son requeridos. Hemos realizado ayudas eventuales a nuestros empleados en casos específicos (fallecimientos, enfermedades, medicamentos etc.) como evidencia tenemos, Comunicación Horario de Clases, Formularios de permisos, Comunicación de solicitud.

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con autoridades políticas y otro grupo de interés

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

1-Desarrollamos en conjunto los análisis de necesidades de los grupos de interés, los datos y conclusiones obtenidas son compartidas por la Institución a los empleados.

Con el objetivo de comprometer los servicios básicos de la Institución en un tiempo determinado, hemos asumido el compromiso de retomar la elaboración de la Carta. Actualmente hemos elaborado la diagramación de la Carta Compromiso al Ciudadano y los apartados I, II, III y IV que comprende la guía, lo que significa que ya contamos con un avance de 70% de elaboración. Como evidencia tenemos Evaluación SISMAP (Sistema de Monitoreo de Administración Pública), NOBACI (Normas Básicas de Control Internas.), Comunicaciones., Reuniones, Minutas, Correo Electrónico.

2-Ayudamos a las autoridades compartiéndoles las informaciones necesarias con el objetivo de satisfacer las necesidades solicitadas, planteando propuestas estratégicas de acciones y medidas en el sector Recursos Hídricos. Colaboramos con el congreso Nacional cuando es requerido para participar en las reuniones de comisiones y sub-comisiones de ambas cámaras. Como evidencia tenemos Plan Estratégico Institucional, Formulación de Plan Hidrológico Nacional, Ante proyecto Ley de Agua, Propuesta programa construcción de Presas, Perfiles Básicos de Proyectos Nuevos para el presupuesto.

3- Como Institución asumimos el compromiso de incorporar las políticas que son emitidas en el Sector Público, garantizando que cada política está sustentada en el marco legal establecido. Como evidencia tenemos Plan Estratégico Institucional, Políticas de Procedimientos, Marco Legal del INDRHI/ página web), NOBACI (Normas Básicas de Control Interno.), SISMAP (Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública), NORTIC(Normas de Tecnología de la Información y Comunicación).

4- Nuestros objetivos y metas están alineados con el cumplimiento de las políticas públicas emitidas por el sector. Se mantiene actualizado permanente una matriz de los proyectos ejecutados asignados por la presidencia con el objetivo de cumplir los objetivos y metas establecido. Como evidencia tenemos Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual (POA), Rendición de Memoria Anual INDRHI, Matriz de avance en Ejecución de Proyectos.

5- En la institución involucramos a los políticos y otros grupos de interés. Como evidencia tenemos Reuniones con el MAP, Reuniones con Juntas de Regantes, Reunión con Asociación de Productores, Comunicaciones, Convocatorias, Listados de participantes, Fotos.

6-Mantenemos relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas. Como evidencia tenemos Reuniones con: el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el Ministerio de Hacienda, Convocatorias, Registro de participantes, Ley General de Agua.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

7- Desarrollamos y mantenemos alianzas de trabajo en red con grupo de interés. Como evidencia tenemos, Reuniones: con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Reuniones con Juntas de Regantes.

8- Participamos en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones, representativas y grupos de presión. Como evidencia tenemos Reuniones con Juntas de Regantes, Reuniones con el ANPA (Asociación Nacional de Profesionales Agrícolas), Reuniones con Asociaciones de Productores Agrícolas, Reuniones con Agrupaciones de Desarrollo Provinciales.

9-Promovemos a nivel nacional charlas Educativas y Talleres a los diferentes Centros Educativos a través de la Sala del Agua con el objetivo de brindar conocimientos sobre la importancia de los Recursos Hidráulicos. Como evidencia tenemos Convocatorias, Fotos, Listados de participantes, Fotos, Recorte de prensas escrita, Invitación a programas de televisión.

10- Contamos con videos ilustrativos que resaltan los trabajos que realizamos y los servicios que ofrecemos, dichos videos son expuestos a los visitantes en la Sala de Espera. Como evidencia tenemos Video “Proyecto Monte Grande”, Video Agricultores “Canales de Riego”, Video Operativo de Limpiezas de Canales, Videos de obras y Proyectos a nivel Nacional en ejecución, Otros videos.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presente y futura de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

1- Identificamos a todos los grupos de interés relevantes y comunicamos los resultados de la Institución. Como evidencia tenemos Plan Estratégico Institucional, POA (Plan Operativo Anual), Marco Legal Institucional.

2-Recopilamos, analizamos y revisamos de forma sistemática las informaciones sobre los grupos de interés. Como evidencia tenemos Informes de Servicios Sociales, Informes de Proyectos en ejecución, Emisión de Boletines Meteorológicos, Reunión MEPYD, Comunicaciones.

3-Cada año realizamos revisiones de nuestro Plan Estratégico y por consiguiente se elaboran los Planes Operativos Anuales (POA) esta varia con el cumplimiento de las metas establecidas. Con el transcurso del año realizamos ajustes en la planificación a fin de adaptarlo. Como evidencia tenemos POA (Plan Operativo Anual), Plan Estratégico Institucional.

4-Evaluamos el plan operativo anual de la Institución de forma semestral (enero-junio, julio-diciembre) con el objetivo de recopilar de forma sistemática las informaciones

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

relevantes de los avances de cada área. Como evidencia tenemos POA (Plan Operativo Anual, Comunicaciones, Documentaciones, Informes, Correos.

5-En septiembre de 2018 desarrollamos la Metodología Valoración de Riesgo (VAR) en acompañamiento de Analista asignado por la Controlaría General de la República Dominicana, en dicha metodología tomamos en consideración los siguientes elementos: a) Las actividades de identificación de riesgos, b) La valoración de los riesgos y c) Medidas de control (Plan de Mitigación).

En estos momentos estamos (julio 2019) estamos en la socialización del Análisis FODA. Como evidencia tenemos Plan Hidrológico Nacional año 2009, Metodología VAR aprobada por la MAE, Borrador Análisis FODA.

SUBCRITERIO 2.2. Desarrolla la estrategia y la planificación teniendo en cuenta la información recopilada

1- Traducimos la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) de manera cotidiana. Como evidencia tenemos Plan Estratégico Institucional, Presupuesto asignado, Memorias INDRHI.

2-Nosotros involucramos a los grupos de intereses en función de los distintos proyectos a ejecutar, su naturaleza y las diferentes etapas de este; También tomamos en consideración la demanda y los involucrados para el desarrollo de la estrategia de planificación. Como evidencia tenemos Reuniones con Juntas de Regantes, Reuniones con Asociación de Productores Agrícolas, Reunión con beneficiarios del proyecto, Ley No. 5852 de 1962.

3-Evaluamos las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados de manera regular, tomando en consideración los servicios que ofrecemos a los usuarios (outputs), ejemplo: “entrega de Servicio de Agua” sabemos cómo Institución que entregamos el volumen de agua que suplirá la demanda de los usuarios, sabemos que ofrecemos el servicio para satisfacer las necesidades; pero desconocemos los efectos de este servicio (outcomes). En pocas palabras desconocemos el efecto que se refleja en el impacto. Como evidencia tenemos Elaboración de Proyectos, Boletines de volúmenes de agua entregada, Actas de recepción de obras.

4-Nosotros contamos con los recursos asignados en el presupuesto nacional, para desarrollar y actualizar las estrategias en la Institución, elaborando una proyección en el Plan Plurianual de Inversión del Sector Público que coordina el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). Como evidencia tenemos Partidas asignadas en el presupuesto Nacional (asignación presupuestaria), Informe mensual de ejecución presupuestaria, Matriz del Plan Plurianual.

5-Equilibramos las tareas y los recursos, las presiones de trabajo a largo y corto plazo, en el Plan Hidrológico Nacional, éste contempla las demandas de agua de cada sector de

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

usuarios actuales y proyectadas a futuro. Se han contabilizado las disponibilidades y las presiones del recurso agua por cada cuenca hidrográfica nivel Nacional. Como evidencia tenemos Plan Hidrológico Nacional, Análisis FODA.

6-Nosotros desarrollamos una política de responsabilidad social la cual está integrada en la estrategia y planificación de la Institución; Participamos en Jornadas a favor de causas específicas como es el caso de la lucha contra el Cáncer, La no Violencia Contra la Mujer, jornadas de Reforestación, jornadas de Saneamiento (lucha contra el Zika y Chicungunya), jornadas de Limpiezas de las costas. Como evidencia tenemos Comunicaciones, Listado de participantes, Fotos, Firma de Acuerdo con CTCRD (Centro Tecnológicos de Capacitación).

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e Implementar la estrategia la planificación de toda la organización y revisarla de forma periódica

1-Implementamos la estrategia de planificación mediante la definición de prioridades. Como evidencia tenemos POA (Plan Operativo Anual), PACC (Plan Anual de Compras y Contrataciones), Plan Estratégico Institucional, Comunicaciones, Estructura Organizativa aprobada.

2-Traducimos los objetivos estratégicos y operativos de las diferentes áreas solicitándoles las metas y tareas a cumplir. Como evidencia tenemos POA (Plan Operativo Anual), Comunicaciones.

3-Desarrollamos los planes y programas con los objetivos y resultados de cada unidad solicitándoles sus metas y tareas pautadas. Contamos con Indicadores relacionados al resultado esperado, dichos resultados estipulados en el desarrollado de los diversos proyectos a realizar. Como evidencia tenemos POA (Plan Operativo Anual), Plan Estratégico Institucional, Comunicaciones.

4-Comunicamos de forma eficaz los objetivos, planes y tareas con el propósito de mantener informada a todas las áreas de la Institución sobre sus responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos. Como evidencia tenemos Comunicaciones, Listados de participantes, Resoluciones del Consejo.

5-Desarrollamos la aplicación de métodos de monitoreo y supervisión a los proyectos en ejecución, realizando mediciones de los avances y evaluando los resultados obtenidos de forma periódica. En cuanto a las áreas de la Institución (Direcciones, Departamentos, Divisiones, Secciones y Unidades), monitoreamos sus objetivos solicitándoles sus metas y resultados semestralmente (cada seis meses). Como evidencia tenemos Etapas del Proyecto, Cronograma de actividades, POA (Plan Operativo Anual), Comunicaciones.

6-Con regularidad el INDRHI realiza 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

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

de capacitación, con el fin de lograr la eficacia y eficiencia en las funciones asignadas. Como evidencia tenemos Plan de Capacitación 2020, Procedimiento de Evaluación del Desempeño del Personal.

7-Llevamos a cabo procesos de consultas con los empleados de las distintas áreas de la Institución sobre el diseño organizacional y se identifican las necesidades de mejoras y métodos de planificación para la reorganización del trabajo, para mejorar la eficacia en la ejecución de los proyectos. Como evidencia tenemos Socialización de la Estructura Organizativa aprobada, Formulación y análisis de proyectos, Reuniones.

SUBCRITERIO 2.4. Planificar implantar y revisar las innovaciones y el cambio

1- Mantenemos contactos y discusiones técnicas con distintas organizaciones internacionales en materia de recursos Hídricos intercambiando experiencias. Como evidencia tenemos Firmas de Convenios, Minutas, Participación de nuestros ejecutivos en conferencias, foros, seminarios Nacionales e Internaciones.

2-En el caso de las Organizaciones de Usuarios de Riego, promovemos el debate sobre la innovación y modernización de la producción agrícola bajo riego. Como evidencia tenemos informes anuales emitidos por los Centros de Gestión de Agro negocios, Reuniones, Fotos.

3- promovemos el uso de herramientas de administración electrónica. Como evidencia tenemos Página Web, Redes Sociales (twitter, Instagram, Facebook, WhatsApp), Aplicación de Servicios INDRHI, OAI (Oficina de Libre Acceso a la Información Pública), Gobierno Electrónico.

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.

1- Analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de la Dirección de Recursos Humanos a través de: Detección de necesidades de Capacitación, Programación de acciones Formativas Anual e impartición de talleres atendiendo a las necesidades de nuestros empleados: Liderazgo, Servicio al Cliente, Paquetes Office, Redacción etc.; también contamos con las atenciones del INFOTEP(Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional) quien nos proporciona de forma presencial y virtual una gran variedad de cursos atendiendo a nuestras necesidades como Institución. Como evidencia tenemos Comunicaciones, Listado de Participantes, Certificados de participación, Cursos Virtuales, Fotos.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

2-Desarrollamos e implementamos políticas de gestión de recursos humanos, basadas en la estrategia y planificación de Institución. Actualmente contamos con el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en marzo del 2019. Como evidencia tenemos Políticas de procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos, Políticas de horario, permisos de maternidad Inserción laboral de personas con discapacidad, atendiendo a la Ley No. 41-08 de Función Pública, Formularios de Permisos, Manual de Inducción, Manual de Cargos, Resolución Aprobatoria Manual de Cargos.

3-Aseguramos que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión institucional, contamos con el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en marzo del 2019 a realizar.

4-Establecemos como política de la Dirección de Recursos Humanos que los requisitos de educación y experiencias para reclutar candidatos de los diferentes puestos, estarán contenidos en el Manual de Descripción de Cargos del INDRHI, donde están descritas las asignaciones y funciones de gestión. Como evidencia tenemos Políticas de Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos, Manual de Procedimientos, Manual de Cargos, Resolución Aprobatoria.

5-Establecemos como política de la Dirección de Recursos Humanos apoyar la cultura del desempeño. Como evidencia tenemos Comunicación, Plantilla evaluación por desempeño, registro de participante.

6-Actualmente contamos con el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en marzo del 2019. Como evidencia tenemos Manual de Cargos, Resolución Aprobatoria Manual de Cargos.

7-El INDRHI ha prestado atención a las necesidades de los recursos humanos, para su desarrollo y funcionamiento mediante infraestructuras de forma On-Line. Como evidencia tenemos Correo electrónico info@indrhi.gob.do, Pagina web Contacto – INDRHI, Redes sociales @INDRHIRD, Acceso a la información, formulario digital.

8-Con el objetivo de implementar Políticas que contribuyan con el fortalecimiento Institucional, desde la Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional en acompañamiento de las Direcciones que conforman la estructura organizativa, se elaboró un Manual de Políticas de Procedimientos Transversales y Misionales INDRHI que contemplan todas las políticas de procedimientos desarrolladas en la Institución. Las Políticas de Procedimientos Transversales: responden a un marco legal establecido y las Políticas de Procedimientos Misionales responden a la naturaleza. Dicho manual fue aprobado por la MAE en diciembre de 2018. Como evidencia tenemos Manual de Políticas de Procedimientos Transversales y Misionales INDRHI, aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), Socialización, Minutas.

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

1-Identificamos las capacidades individuales y organizativas, las individuales mediante análisis de curriculum vitae, y las organizativas mediante la participación facilitados por la Institución enfocadas en mejorar su desempeño; Anualmente realizamos la detección de necesidades de capacitación de los empleados. Como evidencia tenemos Expediente del personal, Listado de participantes, Certificaciones.

2-Debatimos, establecemos y comunicamos estrategias para desarrollar capacidades. Como evidencia tenemos documento de detección de necesidades

3-Nuestro Plan de Capacitación y Desarrollo de Personal está alineado con fortalecer el desempeño de nuestros empleados. Como evidencia tenemos Lista de participantes, Talleres, Comunicaciones.

4-Desarrollamos en nuestros empleados las habilidades gerenciales y de liderazgo realizando charlas de Liderazgo, Manejo de Conflictos, Relaciones Humanas, adamas elaboramos anualmente un plan de capacitación arrojado como resultado de la detección de necesidades realizadas previamente. Como evidencia tenemos Comunicaciones, Plan de Capacitación, Listado de participantes, Fotos.

5-Brindamos las herramientas necesarias para facilitar el desarrollo de los empleados por medio del acompañamiento y guía por parte de los empleados con mayores conocimientos en el área. Como evidencia tenemos Manual de Inducción del INDRHI.

6-Promovemos la movilidad interna y externa de los empleados. Como evidencia tenemos Cambio de designación de personal de una posición baja a una posición alta, Comunicaciones, Oficios.

7-Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación impartiendo cursos de que contribuyan con el desarrollo profesional y con el fortalecimiento de la Institución, facilitándoles a nuestros empleados cursos virtuales afines con sus tareas, suministrados por entidades gubernamentales. Como evidencia tenemos Comunicación, Listados de participante, Cursos Virtuales, Certificados de participación, Fotos.

8-Planificamos y formamos el desarrollo de las técnicas de comunicación realizando charlas de Seguridad y Salud Ocupacional, Riesgos Laborales, Relacionales Humanas etc. Como evidencia tenemos Comunicaciones, Listados de Participantes, Fotos.

SUBCRITERIO 3.3 Involucrar a los empleados por medio del dialogo abierto y del empoderamientos apoyando su bienestar

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

1-Promovemos la cultura de comunicación abierta, de dialogo y de motivación para el trabajo en equipo realizado charlas periódicas a nuestros empleados sobre la importancia del trabajo en equipo y como éste contribuye con el fortalecimiento Institucional. Como evidencia tenemos Comunicación, Listados de participantes, Fotos.

2-Creamos de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de nuestros empleados dándoles la participación en las charlas para que estos manifiesten sus puntos de vistas e ideas. Realizamos reuniones con nuestro personal con el objetivo de dar a conocer los planes y metas a cumplir que como área tienen estipulados. Como evidencia tenemos Comunicación, Elaboración del POA (Plan Operativo Anual).

3-Procuramos el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos a cumplir por medio de: acuerdos de desempeño. Como evidencia tenemos Formulario de acuerdos de desempeño.

4-Realizamos en el período mayo-junio las Encuestas sobre Clima Laboral por instrucciones del Ministerio de Administración Pública para conocer las necesidades y lo que piensan nuestros empleados. Como evidencia tenemos Comunicación, Listado de participantes, Fotos, Resultados arrojados, Resumen.

5-Aseguramos que nuestros empleados tengan la oportunidad de opinar, dar sus puntos de vista: quejas, reclamaciones e inconformidades a través de nuestro buzón de sugerencia, garantizando la protección y confiabilidad de la información depositada. Como evidencia tenemos Comunicación, Buzón de Sugerencias, Correo Electrónico Institucional, Portal web: www.311.Gob.do, Formularios.

6-Actualmente estamos remozando por completo nuestra infraestructura física del “Edificio Nuevo (2)” con objetivo de asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo a nuestros empleados. No esta demás informar que ya el “Edificio Viejo (1)” fue remodelado y cuenta con las condiciones físicas y ambientales de trabajo. Como evidencia tenemos Plan de Remozamiento. Presupuestos, Planos, Diseños, Comunicaciones, Fotos.

7-Garantizamos el cumplimiento de las disposiciones legales entorno a las vacaciones, licencias, permisos, riesgos laborales, apegados a las leyes correspondientes. Como evidencia tenemos Ley No. 41-08, registro interno de vacaciones, Comunicaciones.

8-Prestamos la especial atención a las necesidades de los empleados nuestra la Institución, cuidamos y velamos por los más desfavorecidos o con discapacidad. En estos momentos algunos empleados de la Institución están realizando un curso virtual de Discapacidad dividido en 5 módulos, ofrecidos por la Vice-Presidencia en su plataforma virtual, el mismo tiene una duración de dos (2) semanas. Como evidencia tenemos Gestión de Trámites de pensión por discapacidad o antigüedad, Realización de curso virtual/discapacidad, Certificados de Participación, Captura de Pantalla Portal Web/<https://aula.solidaridad.gob.do/enrol/index.php?id=27>, Charlas de Sensibilización sobre el tema de Discapacidad, Atención de salud especial en el Dispensario Médico.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

9-Proporcionamos planes y métodos adoptados para premiar a las personas de una forma no monetaria en celebraciones especiales (aniversario, fiestas navideñas, día de la secretaria etc.) Como evidencia tenemos Órdenes de compras, Bonos, Fotos.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1 Desarrolla y gestiona alianzas con organizaciones relevantes.

1-Contamos con socios claves que son las Juntas de Regantes que agrupan 168 asociaciones de regantes. Conformadas por 90,000 usuarios de los Sistemas de Riego. Estas fueron organizadas y apoyadas en su desarrollo por el INDRHI, para delegarles tareas de administración, operación y mantenimiento de los Canales de Riego a nivel Nacional. Como evidencia tenemos Convenios de Transferencia, Documentos de Incorporación de la Juntas de Regantes, Conformación de Juntas de Regantes.

2-A la hora de traspasar las responsabilidades a las Juntas de Regantes (Socios Principales) se establece la responsabilidad de los mismos en el cuidado de la conservación de los bienes cuyo manejo se les delega. En materia medioambiental contamos con un acuerdo para fomentar la conservación de las Cuencas Hidrográficas a nivel Nacional. Como evidencia tenemos Convenios de Transferencia, Documentos de Incorporación de la Juntas de Regantes, Conformación de Juntas de Regantes.

3-Hemos colaborado con Instituciones del sector agropecuario como: Banco Agrícola, Instituto Agrario Dominicano etc. con el objetivo de contribuir con el desarrollo de la implementación de proyectos en conjunto de interés común y de apoyo a los productores. Como evidencia tenemos acuerdos interinstitucionales.

4-Evaluamos de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. Como evidencia tenemos Informes anual de actividades con organismos Internacionales, Reuniones, Fotos, Memoria Anual Institucional.

5-A la hora de formalizar algún tipo de alianza o colaboración se hace constar por escrito las responsabilidades de cada socio. Como evidencia tenemos Convenios firmados, Convenios de Transferencia (Juntas de Regantes), Ley de Agua No. 5852 de 1962.

6-Desarrollamos las capacidades de la Institución a través de acuerdos de asistencia técnica con distintas agencias de cooperación Bilateral y Multilateral. Como evidencia tenemos Convenios de Cooperación.

7-Hemos realizado estudios relacionados al desempeño de las Juntas de Regantes en materia: organizativa, administrativa, técnica, operativa, financiera y ambiental. Como evidencia tenemos Informe de resultados del estudio.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

8-Seleccionamos a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. Como evidencia tenemos Aplicación de la ley No. 340-06(Compras y Contrataciones y su reglamento de aplicación No. 490-07, Contratos firmados con proveedores.

SUBCRITERIO 4.2 Desarrolla y establecer alianzas con los ciudadanos/clientes.

1-Aseguramos políticas proactivas de información sobre el funcionamiento de la Institución relacionadas a competencias determinadas. Como evidencia tenemos Aplicación de la ley No. 200-04(Acceso a la Información Pública.), Actualización de informaciones en la Página Web institucional, Actualización de las informaciones del Centro de Documentación de la Institución. Actualización, Contenidos en nuestras Redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter). Informaciones actualizadas en el Portal de Transparencia.

2-Animamos activamente a los ciudadanos / clientes a que se organicen y se expresen. Como evidencia tenemos Reuniones, Fotos, Comunicaciones, Listado de participantes.

3-Incentivamos el involucramiento de los ciudadanos/clientes realizando reuniones de consultas, recabando sus opiniones para tomarla en consideración para la ejecución de proyectos y cualquier decisión de interés. Como evidencia tenemos Reuniones, Fotos.

4-Definimos marco de trabajo para recoger datos, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/cliente a través de nuestro buzón de sugerencias salvaguardando la integridad de cada colaborador que asuma la denuncia o queja. Como evidencia tenemos Buzón de sugerencias, Correo Electrónico de quejas y reclamaciones CEPINDRHI@gmail.com, Líneas telefónicas 311, Portal Web www.311.gob.do

5-Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la Institución. Como evidencia tenemos Aplicación de la ley No. 200-04(Acceso a la Información Pública), Informaciones cargadas en el Portal de Transparencia: Nomina-INDRHI, Oficina de Libre Acceso a la Información, Marco Legal de Transparencia, Servicios al Público, Conformación del Comité de Ética.

6-Definimos y acordamos la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes con la conformación de comités de vigilancia de Saneamiento Ambiental orientados contribuir con la protección de los Sistemas de Riego existentes. El programa Cultura de Agua también tiene conformado comités Comunitarios de vigilancia para el cuidado de las aguas a nivel Nacional. Desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas explicando a los clientes los servicios que tenemos a la disposición. Como evidencia tenemos

Catálogo de Servicios INDRHI, Explicación de los servicios contenidos en el catálogo.

7-Mantenemos estrecho contacto con los grupos comunitarios, productores y Usuarios del agua para conocer de forma actualizada sobre las necesidades e intereses y las

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

demandas de servicios. Como evidencia tenemos Reuniones, Fotos, Listados de participantes.

SUBCRITERIO 4.3. Gestión de las Finanzas

1-Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos de forma eficaz, utilizando el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF). En función de las asignaciones de la Dirección General de presupuesto (DIGEPRES) alineamos nuestra planificación para el cumplimiento de los objetivos. Como evidencia tenemos Sistema de Compras y Contrataciones (L Ley No. 340-06), Sistemas de Inventarios o activos fijos, Planificación presupuestaria.

2-Analizamos los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras tomando en consideración lo consignado en el Plan Operativo Anual(POA) y la falta de asignación presupuestaria acorde a lo planificado con la Dirección General de Presupuesto(DIGEPRES). Como evidencia tenemos Plan Operativo Anual (POA), Presupuesto aprobado para el año en curso.

3-Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria de que todos los procesos financieros son monitoreados por el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF) y publicados en nuestro Portal de Transparencia. Como evidencia tenemos Portal de Transparencia: <http://indrhi.gob.do>, Portal Transaccional.

4-Contamos con sistemas de Planificación de Presupuestos Plurianuales según la estructura programática de la Institución. Como evidencia tenemos Programas: 01(Actividades Centrales), 11(Construcción de Presas), 12(Operación, rehabilitación y Construcción de Sistemas de Riego a nivel nacional, 13(Mantenimiento y Rehabilitación de Canales de Riego), Documentos.

5-Delegamos y descentralizamos las responsabilidades financieras atendiendo a nuestra estructura organizativa reflejados en nuestro Manual de Cargos Elaborado. Como evidencia tenemos Estructura Organizativa, Manual de Cargos, Resolución Aprobatoria Manual de Cargos.

5-Fundamentamos las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo/beneficio a la hora de la elaboración de los perfiles de los proyectos de acuerdo al Manual del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD); en adición a esto utilizamos el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), Portal Transaccional en las operaciones de compras y contrataciones, para garantizar el correcto uso de las funciones financieras bajo la observación de nuestro Comité de Ética. Como evidencia tenemos conformación Comité de ética, Usuarios SIGEF, Comunicaciones, Certificaciones.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

6-Elaboramos los presupuestos atendiendo a las metas que perseguimos. Como evidencia tenemos Plan Operativo Anual(POA), Elaboración de Memorias INDRHI, Elaboración de presupuestos, Elaboración del Plan de Compras.

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la Información y el Conocimiento.

1-Desarrollamos sistemas con el objetivo de gestionar, almacenar, mantener y evaluar las informaciones y el conocimiento de la Institución, hace un (1) año diseñamos un Sistema Nacional de Información del Agua que es una plataforma que gestiona, almacena y procesa información hidrológica a distintos usuarios con sus correspondientes niveles de acceso. Como evidencia tenemos Sistema Nacional de Información del Agua, Portal Web Institucional, Correo electrónico Institucional, Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram), Murales informativos.

2-Contamos con nuestro portal <http://indrhi.gob.do>. Diseñado bajo las NORTIC, donde tenemos las informaciones disponibles para uso de los grupos de interés y clientes. Como evidencia tenemos Captura de pantalla página Web, Certificación NORTIC, Comunicaciones.

3-Desarrollamos canales internos para difundir la información Nuestro personal tiene acceso a las informaciones relevantes de la Institución de manera exacta, actualizada e inmediata. Como evidencia tenemos Portal web institucional: <http://indrhi.gob.do>, OAI (Oficina de Libre Acceso a la Información), Correo Institucional, Mural informativo.

4-Aseguramos que nuestro personal esté debidamente capacitado para brindar soluciones inmediatas a nuestros clientes entendiendo a las necesidades y prioridades. Como evidencia tenemos Taller de capacitación, listados de participantes, Fotos.

5-Garantizamos el acceso de intercambio de información relevantes con todos los grupos de interés y presentarlas de forma sistemática y accesible a los usuarios. Como evidencia tenemos Correo electrónico institucional, Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram), Portal institucional: <http://indrhi.gob.do>

6-Garantizamos la información de aquellos empleados que dejan la Institución cuando es requerida por una organización, para fines de referencia y conocimiento del mismo.

SUBCRITERIO 4.5 Gestionar de la Tecnología.

1-Aseguramos el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología atendiendo a las necesidades de capacitación del personal que presta servicios en dicha área. Como evidencia tenemos Realización de cursos, Certificado de participación, Fotos, Facturas de pago de curso, Listado de participantes

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

2-Interactuamos con los grupos de interés y asociados. Como evidencia tenemos Portal 311.

3-Desarrollamos y mantenemos las redes internas y externas. Como evidencia tenemos Proyectos de redes y cableado estructurado.

4-Definimos como TIC que pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado, desarrollando nuestra aplicación móvil de servicios con el objetivo satisfacer las necesidades de los usuarios de manera más efectiva. Como evidencia tenemos Aplicación Móvil INDRHI.

5-Como Institución adoptamos el marco de trabajo que las TICs exige. Como evidencia tenemos Aplicación resolución OPTIC/ informe detallado de cada pilar, Implementación de Gobierno Electrónico, Formularios de levantamiento de uso de TIC e implementación de e-Gob.

6-Estamos atento a los cambios e innovaciones tecnológicas y revisamos las políticas en caso necesario. Como evidencia tenemos, Aplicación resolución OPTIC, Actualización de portal web, Políticas de procedimientos.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

1-Equilibramos la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la Institución atendiendo a las necesidades de nuestros usuarios. En estos momentos estamos en proceso de remozamiento del edificio con el objetivo de garantizar la eficiencia y eficacia de nuestros empleados y mejores condiciones ergonómicas. Como evidencia tenemos Plan de remozamiento, Planos, Diseños, Presupuesto, Fotos.

2-En estos momentos estamos en proceso de remozamiento tomando en consideración las necesidades de nuestros empleados para un buen desempeño laboral que contribuya con el fortalecimiento de la Institución. Como evidencia tenemos Plan de remozamiento, Planos, Diseños, Presupuesto, Fotos.

3-Estamos en proceso de remozamiento del edificio con el objetivo de garantizar la eficiencia y eficacia de nuestros empleados. Como evidencia tenemos Plan de remozamiento, Planos, Diseños, Presupuesto, Fotos.

4-Nuestras instalaciones cuentan con fácil acceso, los edificios están ubicados en las zonas urbanas y de fácil acceso para llegar, el tiempo de desplazamiento entre un edificio y otro es de cinco (5) minutos a pie y un (1) minuto en carro. Nuestra ubicación cuenta con las rutas de transportes público y la cercanía del Metro de Santo Domingo. Como evidencia tenemos Captura de Pantalla de Ubicación, Nombre de las Calles, Fotos.

5-Disponemos de una gran cantidad de parqueos para nuestros empleados y visitantes, Como evidencia tenemos Fotos del parqueo, Cantidad de parqueo.

6-Bajo el marco legal de Control de Bienes gestionamos los activos físicos de la Institución; cada activo físico esta codificado con todos los detalles correspondientes

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

(marca, color, condición, tipo de mobiliario y ubicación), estas informaciones son almacenados de manera interna(formulario Excel) , donde llevamos el control de los mobiliarios codificados; en el caso de los vehículos Livianos y Pesados asignamos una ficha la cual es registrada en el Sistema SIAB (Sistema de Administración de Bienes) con las informaciones de lugar. Como evidencia tenemos Codificación, SIAB (Sistema de Gestión de Bienes), Fotos, No. de código.

7-Ponemos nuestras instalaciones a la disposición de las comunidades, cuando estas requieren de nuestros servicios. Como evidencia tenemos Oficinas Regionales de Sistema de Riego, Los OCEGA-CABI, Sala del Agua del INDRHI, Cajeros Automáticos Banreservas.

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 los grupo de intereses.

1-Documentamos nuestros procesos claves a través del mapa de procesos clasificados en tres (3) niveles: (procesos estratégicos, procesos claves y procesos de apoyos). Como evidencia tenemos Mapa de procesos, Manual de procedimientos.

2-En nuestro Manual de Procesos reflejamos los responsables por actividades (personas que hacen posible que la actividad pueda cumplirse en el tiempo óptimo durante el proceso). Como evidencia tenemos Manual de Procesos INDRHI, Políticas de procedimientos, Estructura aprobada, Manual de Cargos Elaborado, Manual de Organización y Funciones, Resolución Aprobatorias.

3-En septiembre de 2018 desarrollamos la Metodología Valoración de Riesgo (VAR) en acompañamiento de Analista asignado por la Controlaría General de la República Dominicana, en dicha metodología tomamos en consideración los siguientes elementos: a) Las actividades de identificación de riesgos, b) La valoración de los riesgos y c) Medidas de control (Plan de Mitigación). A través de esta Metodología se elaboró la Tabla

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

de Valoración de Riesgos que toma en consideración los elementos mencionados anteriormente y de esa forma poder saber ¿cuáles son los riesgos que hacen que no se pueda lograr el objetivo en las tareas establecidas, así como la valoración de impacto ante la eventualidad del riesgo y la forma de mitigarlo. Como evidencia tenemos Metodología VAR aprobada por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), Matriz de Riesgo.

4-Nuestros procesos están debidamente documentados contemplados en el Manual de Procesos del INDRHI, donde explicamos cada proceso: su objetivo, alcance, definiciones, Políticas Institucional (marco legal), documento de referencia, actividad, descripción de la actividad, tiempo, responsables etc.) Como evidencia tenemos Manual de Procedimientos, Socialización de Manual con los responsables, Minutas.

5-Desde el momento que estamos haciendo levantamiento de información por área estamos involucrando a los empleados de la institución y a los grupos de interés. Como evidencia tenemos Socialización de procesos/minutas, Manual de Procedimientos, Mapa de Proceso.

6-Asignamos recursos a los procesos en función de su importancia y prioridad con el objetivo de contribuir a la consecución de los fines estratégicos de nuestra institución. Dicha asignación es reflejada en nuestro mapa de Proceso clasificado en tres (3) niveles: estratégico, Operativo y apoyo, contado este con su mesa de servicios. Como evidencia tenemos Mapa de procesos/estandarización de procesos.

7-Actualmente hemos elaborado la diagramación de la Carta Compromiso al Ciudadano y los apartados I, II, III y IV que comprende la guía, lo que significa que ya contamos con un avance de 70% de elaboración, esperamos para el mes de julio de 2019 contar con la resolución que aprobatoria. Como evidencia tenemos Evaluación SISMAP (Sistema de Monitoreo de Administración Pública), NOBACI (Normas Básicas de Control Internas.), Comunicaciones, Reuniones, Minutas, Correo Electrónico.

8-Innovamos en los procesos basados en un continuo benchlearning. Como evidencia tenemos Certificación de OPTIC.

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

1-Contamos con un catálogo de servicios publicado en nuestro portal web con todos los servicios que brindamos como Institución. Como evidencia tenemos Portal web: <http://indrhi.gob.do/sobre-nosotros/catalogodeservicios>, Aplicación Móvil INDRHI, Carta compromiso, Resolución.

2-Aseguramos que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarles sobre los cambios realizados, tal es el caso de: la aprobación de la estructura organizativa de la Institución, remozamiento del

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

edificio, información de proyectos a ejecutar. Como evidencia tenemos Comunicaciones, Actualización Portal Web de la Institución: <http://indrhi.gob.do>, Nuestras Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram).

3-Contamos con horarios de servicios flexibles y de fácil acceso, identificados en nuestro portal <http://indrhi.gob.do>. También ofrecemos servicios de forma presencial. La sede central ofrece servicios: En horario de lunes a viernes, 8:00 a.m. - 5:00 p.m.; también por nuestra aplicación móvil INDRHI. Como evidencia tenemos Portal Web de la Institución: <http://indrhi.gob.do>, Aplicación Móvil INDRHI, Teléfonos.

4-Desarrollamos un sistema de respuestas a las quejas recibidas por los empleados y clientes atendiendo a sus reclamaciones. Como evidencia tenemos Buzón de sugerencias, Correo electrónico: CEPINDRHI@gmail.com, Línea telefónicas 311, Portal Web www.311.gob.do.

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

1-Contamos con nuestro catálogo de servicios, donde define la prestación de los servicios y los requisitos para obtenerlo. Actualmente hemos elaborado la diagramación de la Carta Compromiso al Ciudadano y los apartados I, II, III y IV que comprende la guía, lo que significa que ya contamos con un avance de 70% de elaboración. Como evidencia tenemos Evaluación SISMAP (Sistema de Monitoreo de Administración Pública), NOBACI (Normas Básicas de Control Internas.), Comunicaciones, Reuniones, Minutas, Correo Electrónico, Catálogo de servicios, Portal Web: <http://indrhi.gob.do/sobre-nosotros/catalogodeservicios>, Avance Carta Compromiso al Ciudadano

2-Coordinamos y unimos procesos con socios claves. Como evidencia tenemos Estandarización de procesos, Mapas de procesos.

3-Desarrollamos un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios con el objetivo de facilitar intercambio de datos y que sea de fácil acceso para los interesados. Como evidencia tenemos Portal Web Institucional, Correo electrónico Institucional, Nuestras redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram).

4-A través del Programa Cultura del Agua ofrecemos charlas Educativas sobre concientización cuyo objetivo es contribuir con la solución de los problemas de contaminación de los Recursos Hidráulicos que nos afecta hoy en día. Como evidencia tenemos Charlas Educativas, Fotos, Listado de participantes.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

5-Nuestros procesos están debidamente documentados y contemplados en el Manual de Procesos del INDRHI, donde se explica en cada proceso, su objetivo, alcance, definiciones, responsabilidades, actividades descripción de actividades, tiempo etc. Como evidencia tenemos Manual de Procedimientos Misionales INDRHI, Manual de Procedimientos Transversales, Mapa de Proceso.

6-En estos momentos estamos creando las culturas para trabajar transversalmente en la gestión de procesos en toda la Institución, estamos trabajando con el auto-diagnostico CAF. No está demás informar que estamos en proceso de reestructuración de la cultura organizacional de la Institución. Como evidencia tenemos Reuniones, Fotos, Minutas, Captura de pantalla correos electrónico.

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:

1-Nosotros involucramos a los grupos de intereses en función de los distintos proyectos a ejecutar, su naturaleza y las diferentes etapas de este; También tomamos en consideración la demanda y los involucrados para el desarrollo de la estrategia de planificación. Escuchamos a nuestros empleados al momento de formular un proyecto. Como evidencia tenemos Reuniones con Juntas de Regantes, Reuniones con Asociación de Productores Agrícolas, Reunión con beneficiarios del proyecto, Ley No. 5852 de 1962, Formulación y análisis de proyectos.

2-En cuanto a la accesibilidad a nuestras instalaciones, nuestros edificios se encuentran ubicados en lugares estratégicos del centro de la ciudad, lo que facilita el acceso en

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

transporte público, además de que cuentan con parqueos disponibles para todo el personal y visitantes. En estos momentos estamos en proceso de remozamiento del edificio 2(edificio nuevo). Nuestros horarios son de lunes a miércoles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (Sede Central) y las Oficinas Regionales de Sistema de Riego de 8:00 a.m. a 2:30 p.m. Como evidencia tenemos Captura de pantalla de Ubicación, Dirección de ubicación, Planos, Diseños.

3-Contamos con el Portal de Transparencia reflejado de nuestra página web, con la Oficina de Libre Acceso a la Información(OAI) con el fin de canalizar las solicitudes de información y en cumplimiento a la Ley 200-04, a través de dicho portal interactivo hacemos disponible todo lo requerido en la ley general de Acceso a la Información.

En adición a esta información nuestra Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios está valorada al día de hoy considerando el último trimestre en un 90% (noventa porcientos) datos obtenidos por: <https://digeig.gob.do/>, el SISMAP/ranking, OAI (Oficina de Libre Acceso a la Información Pública). Como evidencia tenemos Portal web, Ley No. 200-04, OAI(Oficina de Libre Acceso a la Información Pública).

4-Realizamos encuesta de satisfacción a todo ciudadano que recibe nuestros servicios, a través de formularios de encuestas de satisfacción tomando en consideración los estándares de calidad arrojado por cada servicio comprometido en la Carta Compromiso al Ciudadano. Realizamos mediciones con el objetivo de medir el nivel de cumplimiento de calidad.

Anexo a esto:

En el área del CEHICA(Centro para la Gestión Sostenible de los Recursos Hídricos en los Estados Insulares del Caribe) especialmente el Laboratorio de Calidad de Agua y Gestión Ambiental procesamos análisis del agua tomando en consideración medidas de calidad orientadas a que los resultados cumplan expectativas en el momento de realizar los análisis de lugar; El Laboratorio de Calidad Agua opera bajo el marco de las Normas Ambientales: 64-00 tomando en referencia las Normas Ambientales sobre Calidad de Agua y descarga al Subsuelo (agosto 2004) y las Normas Ambientales sobre la Calidad de Agua y Control de Descargas; También trabajamos bajo el marco OMS (Organización Mundial de la Salud). A igual el Laboratorio de Suelos ofrecemos de servicios de análisis químicos y físicos para saber la clasificación de los suelos, en otros casos los clientes vienen para saber las características de la fertilidad del suelo para la siembra. Bajo las Normas ISO: 17025:2005 aplicada en el Laboratorio con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente tanto externo como interno. En el área de Hidrología prestamos servicios de información hidrológica (lluvias, Caudales) a distintos usuarios bajo el marco establecido por la OMM (Organización Meteorológica Mundial), En el área de Geomántica ofrecemos servicios de: imágenes y fotografías aéreas de elaboración de mapas. Como evidencia tenemos Formulario de Satisfacción, Mediciones (encuestas), Resultados arrojados, Matriz Compromiso de Calidad y Compromiso de Mejoras, Marco de las Normas Ambientales, Métodos Estándar 21 edición para examen de agua, Hojas

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

de reportes, Normas ISO: 17025:2005, Reuniones con la OMM. Comunicaciones, Talleres de entrenamientos.

5-Ofrecemos servicios sin tomar en consideración de la diferenciación de los usuarios. Como evidencia tenemos Carta Compromiso al Ciudadano (acápites 2.4. Formas de acceso atendiendo a la diversidad e igualdad de género.

6-Actualmente contamos con el formulario de Satisfacción, donde encuestamos a todo ciudadano que solicita un servicio de la institución. Con estas mediciones podemos percibir la satisfacción del ciudadano conforme al servicio recibido. Desde marzo de 2019 estamos llevando las mediciones correspondientes a los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, algunos datos de interés:

-Cantidad de personas encuestadas:

Análisis de Suelo: 4

Atributos: tiempo en respuesta y Fiabilidad.

Análisis Calidad de Agua: 20

Atributos: tiempo en respuesta y Fiabilidad.

Provisión de Inf. Hidrológicas: 33

Atributos: tiempo en respuesta.

Entrega de Datos Hidrológicos: 33

Atributos: tiempo en respuesta.

Charla sobre Recurso Agua: 18

Atributo: fiabilidad, tiempo en respuesta, profesionalidad, amabilidad.

Recorrido Sala del Agua: 17

Atributo: fiabilidad, tiempo en respuesta, profesionalidad, amabilidad.

Como evidencia tenemos. Formulario de Satisfacción, Atributos de calidad arrojado por cada servicio, Tabulaciones en Excel, medición de cada servicio, Compromisos de Calidad, Compromisos de Mejora, Resultados de medición.

7-Se practican en función de solicitud del servicio por parte del ciudadano. Los informes se realizan con una frecuencia trimestralmente (3 meses). Como evidencia tenemos Formulario de Satisfacción, % de satisfacción aplicado en encuesta trimestralmente.

8-Con la puesta en marcha de la Carta Compromiso al Ciudadano se evidenció el siguiente resultado: Compromiso de Calidad: 90% de Fiabilidad en los servicios ofrecidos. Como evidencia tenemos Encuesta de satisfacción, Resultados de medición, Compromiso de calidad/fiabilidad.

6.2. Mediciones de resultados.

Resultado en relación con la participación:

1-Implicamos a los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos que ofrecemos, desde el momento que el ciudadano/cliente solicita el servicio hasta que se procesa. El grado de implicación de los grupos de interés lo medimos a través la cantidad de solicitud de servicios solicitados y procesados y los resultados arrojados por la aplicación de encuesta al ciudadano/cliente. Como evidencia tenemos Registro de Control de Solicitud de Servicio, Aplicación de encuesta de satisfacción, Resultados arrojados por mediciones de satisfacción aplicadas al ciudadano, Fotos.

2-Contamos con los medios de quejas y reclamaciones por diferentes medios. A la fecha contamos con:

Dos (2) buzones Físicos de Quejas y Sugerencias uno para cada Edificio.

Un (1) Operador que da asistencia telefónica por la línea 311.

Un (1) Operador que verifica las quejas emitidas por el Correo Electrónico.

En cuanto a los resultados relacionados a la participación de los usuarios:

Medio:

Buzón de Físico de Quejas y Sugerencias.

Cantidad: 5%.

Medio:

Correo Electrónico.

Cantidad: 0%.

Medio:

Líneas telefónicas 311.

Cantidad: 0%.

Estos valores son medidos en función de la productividad.

Cabe resaltar que estas fueron las vías de queja, reclamación o sugerencias comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Llevamos el indicador de medición en función de la cantidad entradas de quejas, sugerencias y reclamaciones vs cantidad de quejas, sugerencias y reclamaciones atendidas. Como evidencia tenemos Buzón Físico de Quejas y Sugerencias, Correo Electrónico de quejas y reclamaciones CEPINDRHI@gmail.com, Líneas telefónicas 311, Portal Web www.311.gob.do, Formulario Control de Reclamos, Quejas y Sugerencias (Excel).

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

3-Vamos de la mano la utilización de métodos innovadores para atender a los ciudadanos/clientes a través de nuestra aplicación móvil y el portal web de la utilización. Como evidencia tenemos Aplicación móvil INDHRI, Portal Web Institucional.

Resultados de la accesibilidad de la organización:

1-Nuestros horarios son de lunes a miércoles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (Sede Central) y las Oficinas Regionales de Sistema de Riego de 8:00 a.m. a 2:30 p.m. Como evidencia tenemos Horarios, Descripción catálogo de servicios, Portal Web de la Institución.

2-El tiempo de espera dependerá del servicio solicitado por el cliente.

Excursiones a Presas:

-Horarios: 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

-Tiempo de entrega del servicio: 3 días laborales para respuesta.

-Costo: según cotización.

Recorrido por Sala del Agua.

-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

-Tiempo de entrega del servicio: 3 días laborales para respuesta.

-Costo: gratuito.

Ventas de Fotos aéreas.

-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

-Tiempo de entrega del servicio: sujeto a la cantidad de fotos solicitadas.

-Costo: RD\$ 3, 000.00 pesos por cada foto.

Charla sobre Recurso Agua:

-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

-Tiempo de entrega del servicio: dos (2) horas.

-Costo: gratuito.

Taller Agua y Ríos:

-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

-Tiempo de entrega del servicio: un (1) día.

-Costo: gratuito.

Investigación, Gestión de Recursos Hidráulicos, Análisis de Calidad del Agua:

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

-Tiempo de entrega del servicio: una (1) semana.

-Costo: Sujeto al volumen del parámetro solicitado.

Talleres de Ecología, Liderazgo y Valores:

-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

-Tiempo de entrega del servicio: cuatro (4) días laborales.

-Costo: gratuito.

Capacitación en Organización y Gestión Empresarial:

-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

-Tiempo de entrega del servicio: sujeto a programación. -

Costo: gratuito.

Agricultura, Riego y Gestión Empresarial:

-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

-Tiempo de entrega del servicio: De acuerdo a la programación oportuna de la capacitación. -

-Costo: gratuito.

Capacitación para la Gestión Eficaz de las Juntas de Regantes

-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

-Tiempo de entrega del servicio: sujeto a programación. -

Costo: gratuito.

Cartografía Digital:

Visitar al Departamento de Geomántica.

Asistencia Legal:

-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

-Tiempo de entrega del servicio: sujeto a nivel de organización y contenido de la consulta junto al cumplimiento de las contrapartes en la remisión de los datos. -

Costo: gratuito,

Como evidencia tenemos: Catálogo de servicios, Formulario de servicios, Portal Web: <http://indrhi.gob.do/servicios/>, Aplicación Móvil INDRHI.

3-Los costos de los servicios que ofrecemos dependerán de la naturaleza.

Excursiones a Presas:

-Costo: según cotización.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

Recorrido por Sala del Agua.

-Costo: gratuito.

Ventas de Fotos aéreas.

-Costo: RD\$ 3, 000.00 pesos por cada foto.

Charla sobre Recurso Agua:

-Costo: gratuito.

Taller Agua y Ríos:

-Costo: gratuito.

Investigación, Gestión de Recursos Hidráulicos, Análisis de Calidad del Agua:

-Costo: Sujeto al volumen del parámetro solicitado.

Talleres de Ecología, Liderazgo y Valores:

-Costo: gratuito.

Capacitación en Organización y Gestión Empresarial:

-Costo: gratuito.

Agricultura, Riego y Gestión Empresarial:

-Costo: gratuito.

Capacitación para la Gestión Eficaz de las Juntas de Regantes

-Costo: gratuito.

Cartografía Digital:

Visitar al Departamento de Geomántica.

Asistencia Legal:

-Costo: gratuito

Como evidencia tenemos: Catálogo de servicios, Formulario de servicios, Portal Web: <http://indrhi.gob.do/servicios/>, Aplicación Móvil INDRHI.

4-Disponemos de las informaciones acerca de la responsabilidad de los distintos servicios que como institución ofrecemos. Como evidencia tenemos Catálogo de servicios, Formulario de servicios, Portal Web: <http://indrhi.gob.do/servicios/>, Aplicación Móvil INDRHI.

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

Dirección de Planificación Para El Desarrollo Institucional
Departamento de Calidad en la Gestión

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

1-Contamos con números de canales de información y su eficiencia. A la fecha considerando el último trimestre contamos con una valoración de 90% (noventa por ciento) datos obtenidos de: <https://digeig.gob.do/>.

A la fecha contamos:

Una (1) sola Página Web.

Tres (3) Redes Sociales.

Una (1) Aplicación móvil.

Como evidencia tenemos: Portal Web: www.indrhi.gob.do, Redes Sociales: Facebook, Instagram y Twitter), Aplicación Móvil INDRHI, OAI (Oficina de Libre Acceso de Información)

2-Ponemos nuestra información a través de los diferentes medios de comunicación y esta se mantiene actualizada. Como evidencia tenemos Portal Web: www.indrhi.gob.do, Redes Sociales: Facebook, Instagram y Twitter), Aplicación Móvil INDRHI, OAI (Oficina de Libre Acceso de Información)

3-Elaboramos planes Plurianuales donde planificamos los objetivos de la Institución. Como evidencia tenemos Plan Plurianual, POA (Plan Operativo Anual), Plan Estratégico Institucional.

4-Los Alcances de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información han roto las barreras de acceso. Como evidencia tenemos Portal Web: www.indrhi.gob.do, Redes Sociales: Facebook, Instagram y Twitter), Aplicación Móvil INDRHI, OAI (Oficina de Libre Acceso de Información)

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

1-Contamos con los medios de quejas y reclamaciones por diferentes medios. La institución se comprometerá a dar respuesta dentro un plazo de quince (15) días laborables a partir de su recibo. En el periodo marzo-junio de 2019 fueron atendidas cinco (5) quejas de la cual una (1) fue subsanada por inconformidad al servicio ofrecido. Como evidencia tenemos Buzón Físico de Quejas y Sugerencias, Correo Electrónico de quejas y reclamaciones CEPINDRHI@gmail.com, Líneas telefónicas 311, Portal Web www.311.gob.do

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

2-En estos momentos estamos desarrollando y aplicando la Metodología CAF a través de la elaboración del Auto-diagnóstico y plan de mejora con el objetivo de cumplir los estándares requeridos.

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:

1-La imagen y el rendimiento global de la Institución la evaluamos a través de la realización de la Encuesta de Clima. Como evidencia tenemos El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el 92.93% percibe que trabajar en la Institución les permite colaborar con la imagen el rendimiento global para ayudar a los ciudadanos/clientes.

2-Nuestro personal está enfocado en el cumplimiento de sus objetivos y metas a cumplir, partiendo de la naturaleza, misión, visión y valores de la Institución. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el 64.31% percibe sentirse en conocimiento de la misión, visión y valores. Como evidencia tenemos Resultados arrojados por la Encuesta de Clima Laboral, POA (Plan Operativo Anual), Plan Estratégico Institucional, Manual de Procedimientos.

3-Nuestro personal participa en la realización de encuesta sobre Clima Laboral. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el 56.53% percibe sentirse identificado en la participación de actividades de mejora que contribuyan con el desempeño. Como evidencia tenemos Resultados arrojados por la Encuesta de Clima Laboral, Comunicaciones, Fotos.

4-Nuestro personal es informado sobre los conflictos de interés presentados en la Institución. Como evidencia tenemos Pago de Plan de Retiro.

5-Convocamos a reuniones formales al personal dependiendo el tema de interés. Como evidencia tenemos Comunicaciones, Convocatorias.

6-Ejecutamos acciones de responsabilidad social a nuestro personal atendiendo a las necesidades eventuales presentados. Hemos construido 132 (ciento treinta y dos) viviendas en el período comprendido (2014-2016) a través del Proyecto “Hidroeléctrica Los Toros”.

En cuanto al programa de becas hemos ofrecido:

9 (nueve) becas: Período (2013-2014).

4 (cuatro) becas: Período (2015-2017).

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

40 (cuarenta) becas: Período (2017 en adelante).

Como evidencia tenemos: Programas de becas, Construcción de viviendas, Comunicaciones.

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

1-El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el 73.15% percibe la capacidad de los altos y medios directivo en dirigir. Como evidencia tenemos Comunicación, Listado de participantes, Fotos, Resultados arrojados, Resumen.

2-En nuestro Manual de Procesos reflejamos los distintos procedimientos con sus respectivas actividades para el cumplimiento de los objetivos).

Su diseño está clasificado en tres (3) niveles

Nivel 1: Procesos Estratégico.

Nivel 2: Procesos Claves.

Nivel 3: Procesos de apoyos.

Como evidencia tenemos: Manual de Procesos INDRHI, Políticas de procedimientos, Estructura aprobada.

3-Actualmente contamos con el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en marzo del 2019 que describe el reparto de las tareas. Como evidencia tenemos Manual de Cargos aprobado, Resolución aprobatoria Manual de Cargos, Captura correo electrónico.

4-En estos momentos estamos desarrollando la Metodología CAF a través de la elaboración del Auto-diagnóstico y plan de mejora. Como evidencia tenemos Matriz Autodiagnóstico CAF actualizado, Plan de Mejora con nivel de cumplimiento en un 50%.

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

1-El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el 78.86% percibe buena comunicación entre las áreas de trabajo. Como evidencia tenemos Comunicación, Listado de participantes, Fotos, Resultados arrojados, Resumen

2-Bajo la ley No. 41-08 de Función Pública otorgamos permisos atendiendo a sus necesidades, en cuanto al horario nos amparamos a los artículos que emana la ley como tal; a través del sistema AVACOMP asentamos los permisos, vacaciones. Licencias,

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

teniendo el control de forma electrónica. Como evidencia tenemos Ley No. 41-08, Formularios de permisos, Sistema AVACOMP.

3-Ofrecemos oportunidades tomando en consideración la igualdad de oportunidades, en estos momentos estamos promoviendo la creación de la Unidad de Equidad de Género. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el 50.17% percibe la oportunidad de toma en consideración de igualdad de género.

4-En estos momentos estamos en proceso de remozamiento del edificio con el objetivo de garantizar la eficiencia y eficacia de nuestros empleados y mejores condiciones ergonómicas. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el 67.41% de los perciben que la disposición de lugar de trabajo son favorables. Como evidencia tenemos Plan de remozamiento, Planos, Diseños, Presupuesto, Fotos.

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

1-Contamos con un Plan de Capacitación que se elabora a principio de cada año luego del levantamiento de las necesidades de capacitación de los empleados con respecto a sus tareas. La Mayoría de Talleres de Capacitación impartidos son por Entidades Gubernamentales de forma gratuita. A la fecha contamos con una valoración de 60% (sesenta por cientos) en lo que hace referencia a la gestión del desarrollo. Este dato fue obtenido de: http://map.gob.do:8282/sismap_central/Ranking/OrganismoEvidencias/154. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el 57.89% de los empleados percibe que la capacitación que recibe va orientada su desarrollo profesional. Como evidencia tenemos Cantidad de personas capacitadas, Listado de participantes.

2-El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el 85.87% percibe sentirse motivados y empoderados. Como evidencia tenemos Resultados arrojados, Resumen.

3En estos momentos estamos aplicando la Metodología CAF.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

1-En estos momentos estamos trabajando con los acuerdos de desempeños. Como evidencia tenemos Formulario de acuerdos de desempeño, Taller sobre llenado.

2-En estos momentos estamos trabajando con los acuerdos de desempeños. Como evidencia tenemos Formulario de acuerdo de desempeño, Resultados arrojados, Resumen.

3-En estos momentos estamos trabajando con los acuerdos de desempeños. Como evidencia tenemos Formulario de acuerdos de desempeño. Evaluación del Desempeño, Comunicación

4-El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el 76.68% percibe aplicar las mejoras de las actividades para el desempeño de sus funciones. Como evidencia tenemos Resultados arrojados, Resumen.

5-Reflejamos el nivel de uso de la tecnología de información y comunicación por: mensajería Interna por correo Electrónico Institucional, Intranet, Mesa de Servicios, visitas a nuestro portal Web etc. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el 85.51% percibe que el desempeño de su trabajo necesita nivel de uso de las tecnologías de la información. Como evidencia tenemos Mesa de servicios Tecnológicos, Mensajería por correo Electrónico, Medición página Web

6-Nuestro objetivo es medir la eficacia de las capacitaciones impartidas al personal y sus metas A la fecha contamos con una valoración de 60% (sesenta por cientos) en lo que hace referencia a la gestión del desarrollo. Este dato fue obtenido de: http://map.gob.do:8282/sismap_central/Ranking/OrganismoEvidencias/154. Este valor puede variar a medida de que vamos cumpliendo con los indicadores exigidos por la modalidad SISMAP/ranking.

7-El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio presenta que: el 67.25% percibe que existen mecanismos para reconocer al personal; y además el 48.12% percibe que

Su supervisor lo distingue cuando logro las metas asignadas,

Nuestro Comité de Ética cuenta con evidencias de manejo de conflicto de Interés.

Por el momento solo hemos tenido un (1) solo caso de dilema ético reportado.

Como evidencia tenemos Conflicto Central Hidroeléctrica Los Toros. Código de Ética.

8-Participamos en Jornadas a favor de causas específicas como es el caso de la lucha contra el Cáncer, La No Violencia Contra la Mujer, jornadas de Reforestación, Jornadas de Saneamiento (lucha contra el Zika y Chicungunya).

En los últimos 4 años hemos participado:

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

4 (cuatro) jornadas de Saneamiento “Lucha contra el (Chicungunya) en Azua.
1 (una) marcha de la No Violencia Contra la Mujeres.

2 (dos) Jornada de Limpieza de Costas.

1 (Un) video de Concientización de la Lucha contra Cáncer”.

0 (cero) Jornadas de Reforestación.

Como evidencia tenemos Comunicaciones, Listado de participación, Fotos.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

1-Desde el Programa Cultura del Agua desarrollamos jornadas de educación de higiene y cuidado de las aguas en las escuelas, Comunidades y otras Instituciones; a través del fondo del “Proyecto Hidroeléctrica Los Toros” hemos aportado a actividades de Clubes Deportivos y hemos construido a la fecha 132 (ciento treinta y dos) también hemos promovido la cultura a través de la publicación de libros sobre Literatura e Historia y se han construido dos (2) escuelas rurales. Como evidencia tenemos Comunicaciones, Listado de Participantes, Registro contable de aportes, Fotos, Notas de Presas, Libro de Literatura e Historia.

2-Por medio de sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/cliente a través de nuestro buzón de sugerencias, conocemos la reputación de la Institución. Como evidencia tenemos Buzón de sugerencias, Correo Electrónico de quejas y reclamaciones CEPINDRHI@gmail.com, Líneas telefónicas 311, Portal Web www.311.gob.do.

3-Velamos por el cumplimiento de la política de la Institución en la Gestión Ambiental de los recursos naturales, dentro de un enfoque integral y fundamentado en el aprovechamiento sostenible de estos recursos. Como evidencia tenemos Marco Legal del Medio Ambiente, Documentos en el Departamento de Gestión Ambiental.

4-Contamos con nuestro portal de Transparencia el cual está valorado por la DIGEIG (Dirección General de Ética e Integración Gubernamental) en un 90% (noventa por ciento) Considerando en ultimo trimestre. Como evidencia tenemos Portal Web: <http://indrhi.gob.do/transparencia/>.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

5-una vez generado el contenido de interés, por medio de nuestras redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) y nuestro canal de YouTube. Podemos medir el impacto.

En Facebook contamos con: 6,097 seguidores.

En Instagram contamos con: 2,869 seguidores, hemos aumentado en lo que va de año 17 seguidores

En Twitter contamos con: 20,600 seguidores.

A través de la cantidad de reproducciones de videos (view) que cargamos a nuestras redes.

Aumento de seguidores.

Interacciones provocadas por usuarios.

Información obtenida por el: Departamento de Redes Sociales y Medios Digitales.

Como evidencia tenemos: Análisis de Métrica Redes Sociales. (Facebook, Twitter e Instagram), Análisis Canal de YouTube, Captura de Comentarios.

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

1-Realizamos jornadas de reforestación, limpieza de canales y cañadas y conservación del agua bajo el marco legal establecido por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

0 (cero) Jornadas de Reforestación.

Como evidencia tenemos: Fotos, Comunicaciones, Listado de participantes.

2-La Dirección de Comunicaciones y el Departamento de Relaciones Pública y Prensa han observado la representación de la Institución en los medios de comunicación tales como: prensa escrita, radio, televisión, medios digitales, redes sociales, entre otros. Como evidencia tenemos Notas de prensas, Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram), Convocatorias a medios de comunicación, Métricas obtenidas por las redes sociales, Captura de pantalla de comentarios.

3-Hemos construido vivienda para personas que han perdido su vivencia por alguna eventualidad ocurrida. A la fecha Hemos construido 132 (ciento treinta y dos) viviendas en el período comprendido (2014-2016) a través del Proyecto “Hidroeléctrica Los Toros. Como evidencia tenemos Construcción de casas, Informes, Fotos.

4-Por nuestra naturaleza estamos vinculados a colaborar para el acceso y suministro de las aguas, ejemplo: acuerdos con planes internacionales, Programa Mundial de Alimentos, OXFAM, Iglesias, Organizaciones Comunitarias. Como evidencia tenemos Acuerdos, Comunicaciones, Plan del proyecto a ejecutar, Programa Cultivando Agua Buena, Informes de resultados.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

5-Estamos relacionados con ciudadanos/clientes por medio de los servicios que ofrecemos. A través de programas y proyectos de participación del INDRHI; Por nuestra naturaleza tenemos una vinculación directa con los ciudadanos. Como evidencia tenemos Informe de ejecución de los proyectos, Informe de resultados de los proyectos.

6-Realizamos conferencias, talleres, seminarios en materia de recursos hídricos, Obras Hidráulicas, Riegos. Hemos participado en coloquios nacionales e Internacionales. Como evidencia tenemos Informes, Reportes de actividades, Fotos.

7-Desde el Programa Cultura del Agua llevamos charlas y jornadas de previsión de enfermedades que vengan por origen hídrico dirigidas a los ciudadanos/clientes con el objetivo de proteger la salud. A través de la aplicación del formulario de Identificación de Comunidades se procede con el levantamiento de la información de campo, en este formulario recompilamos: Datos Generales, Ambientales, Salubridad, Educativos y Económicos, con el propósito de generar un diagnóstico situacional de la comunidad; luego de haber levantado la información de campo se procede a una reunión de socialización con los técnicos de los resultados obtenidos, en la cual definimos las estrategias a implementar y el plan de acción; posterior a la implementación, de seis meses a un año después, se procede a la actualización de la información levantada y con ello se mide el impacto de las intervenciones realizadas. Como evidencia tenemos Fotografías, Videos, Formulario de Identificación de Comunidad, Listado de participante, Resultados por comunidad, Aplicación Móvil APP Informe de trabajo de Campo.

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.

1-Desde las Direcciones de: Operación de Sistema de Riego, Planificación para el Desarrollo Hídrico, Proyectos y Obras, CEHICA, Programa Cultura del Agua, informan los resultados en término de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos) es evidenciado en las actividades que por su naturaleza realizan. Como evidencia tenemos Estudios y Análisis, Levantamiento de información, Documentos.

2-Sabemos cómo Institución que ofrecemos el servicio solicitado, sabemos ¿cuál podría ser el impacto?; pero desconocemos como el seguimiento de medición del impacto. El nivel de calidad de los servicios comprometidos en la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano arrojaron los siguientes resultados:

Análisis de Suelo:

Estándar: Fiabilidad, 90% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral.

Análisis de Calidad de Agua:

Estándar: Fiabilidad, 90% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral.

Provisión de informaciones hidrológicas:

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

Estándar: Fiabilidad, 90% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral.

Entrega de datos históricos de estaciones climáticas, pluviométricas e hidrométricas:

Estándar: Fiabilidad, 90% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral.

Charla Sobre Recursos Agua:

Estándar: Profesionalidad, Amabilidad y Fiabilidad 90% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral.

Recorrido por Sala del Agua:

Estándar: 90% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral.

El tiempo en respuesta comprometido en la Carta varía dependiendo la naturaleza del servicio.

Como evidencia tenemos Cuadro Compromiso de Calidad, Apartado II, Carta Compromiso al Ciudadano, Correo Electrónicos, Socialización.

3-El tiempo en respuesta comprometido en la Carta varía dependiendo la naturaleza del servicio.

Análisis de Suelo:

Tiempo en Respuesta: 15 días laborables.

Análisis de Calidad de Agua:

Tiempo en Respuesta: 15 días laborables.

Provisión de informaciones hidrológicas:

Tiempo en Respuesta: 15 días laborables.

Entrega de datos históricos de estaciones climáticas, pluviométricas e hidrométricas:

Tiempo en Respuesta: 15 días laborables.

Charla Sobre Recursos Agua:

Tiempo en Respuesta: 3 días laborables.

Recorrido por Sala del Agua:

Tiempo en Respuesta: 3 días laborables

Como evidencia tenemos Cuadro Compromiso de Calidad, Apartado II, Carta Compromiso al Ciudadano, Correo Electrónicos, Socialización.

4-Todas nuestras órdenes de pagos están debidamente revisadas y aprobadas por los Auditores de la Unidad de Control Interno (UCI) de la Contraloría General de la República. Siendo sus informes de cien por ciento (100%) sin hallazgos, dándole fiel

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

cumplimiento a la Ley No. 10-07 sobre el Sistema Nacional de Control Interno y Contraloría General de la República. Como evidencia tenemos, Expedientes autorizados.

5-A través de la aplicación del formulario de Identificación de Comunidades suministrado por el Programa Cultura del Agua se procede con el levantamiento de la información de campo, en este formulario recompilamos: Datos Generales, Ambientales, Salubridad, Educativos y Económicos, con el propósito de generar un diagnóstico situacional de la comunidad; un (1) año después, se procede a la actualización de la información levantada y con ello se mide el impacto de las intervenciones realizadas y el análisis de comparación. Como evidencia tenemos Formulario de Identificación de Comunidades, Resultados, Informes.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

1-Estamos en proceso de crear la Unidad de Gestión de Riesgo ya que la ley No. 147-02 lo establece. “Todo lo que se hace tiene una posibilidad de riesgo”. Actualmente contamos con la conformación de nuestro Comité de Riegos. Como evidencia tenemos Comunicación de conformación de Comité.

2-Actualmente estamos remozando por completo nuestra infraestructura física del “Edificio Nuevo (2)” con objetivo de asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo a nuestros empleados. No está demás informar que ya el “Edificio Viejo (1)” fue remodelado y cuenta con las condiciones físicas y ambientales de trabajo. Con relación a las Oficinas Regionales las mismas están en proceso de remozamiento, asegurando la eficiencia de la Institución en la gestión de Recursos Humanos, condiciones Ergonómicas. Como evidencia tenemos Plan de Remozamiento, Presupuestos, Planos, Diseños, Comunicaciones, Fotos.

3-Los resultados de mejora pueden evidenciarse en la información sobre los niveles y la operación de las presas a nivel nacional en cuanto a la disponibilidad de agua para los diferentes usos, esta información se ha implementado a través del Observatorio de Agua del INDRHI. Como evidencia tenemos Implementación Plan Plurianual de la Institución, Boletines Hidrológicos, Acciones de Programas Cultura del Agua, Sala del Agua.

4-A través del CEHICA hemos mantenido en colaboración e intercambio con Estados Insulares y la UNAM (Universidad Nacional de México). Por medio de convenios EGEHID (Empresa Generadora de Energía Hidráulica Dominicana) intercambiamos análisis de estaciones meteorológicas. Como evidencia tenemos Firma de convenios con Entidades Nacionales e Internacionales.

5-A través de las respuestas favorables de confirmad percibimos el grado satisfacción con los acuerdos establecidos. Hemos logrado mejoras sustanciales de las informaciones hidrológicas, operación de presas, aplicación de Sistema de Alerta Temprana para inundaciones a través de estaciones hidrometeorología automáticas; la misma creación del portal web donde ponemos la disposición las informaciones actualizadas; por medio

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

de WhatsApp podemos contar con informaciones sobre informes de supervisión de obras y operación de mantenimiento de los Sistemas de Riegos. Como evidencia tenemos Portal web, Aplicación Móvil INDRHI.

6-En estos momentos estamos desarrollando y aplicando la Metodología CAF a través de la elaboración del Auto-diagnóstico y plan de mejora con el objetivo de cumplir los estándares requeridos. Como evidencia tenemos Matriz Autodiagnóstico CAF actualizado, Plan de Mejora con nivel de cumplimiento en un 50%.

7-La ejecución de los fondos asignados se realiza de manera adecuada y siempre apegada al Plan Operativo Anual (POA). Como evidencia tenemos Reporte de ejecución presupuestaria, Plan Operativo Anual (POA).

4. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

LIDERAZGO

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

1-No contamos con Sistema SAP (Sistema de Administración Pública.).

2-No contamos con modelos de gestión de calidad.

3-No contamos con la conformación del Comité Técnico.

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

1-No contamos con la logística para reconocer y premiar los esfuerzos, tanto individual. Como de los equipos de trabajos.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

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

1-No contamos con minutas estandarizadas ni registros de evidencia de los convocados. No se evidencian acuerdos ONGs y/o Industrias.

ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

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

1-No contamos con evidencias de impactos de efectos (outcomes).

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

1-No desarrollamos cultura para la innovación a través de la formación benchlearning como un mecanismo activo para mantener actualizada nuestra Planificación Estratégica en materia de modernización e innovación.

2-No contamos con sistemas de monitoreo de indicadores.

3-No contamos con políticas sobre innovación y la modernización planificada.

4-No se evidencian el aseguramiento de la implantación de un sistema de cambio (Círculo de Deming).

5-No se evidencia el aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

6-No contamos con las evidencias para establecer equilibrios.

PERSONAS

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

1-No existen políticas de sociabilización del programa de Capacitación.

2-No contamos con instrumentos de medición para evaluar el impacto de estas capacitaciones.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

3-No existen herramientas para medir el retorno de la inversión en las acciones formativas. NO existen evidencias de traspaso de contenidos.

4-No contamos con políticas de necesidad de promoción de carreras para las mujeres. No contamos con Unidad de Equidad de Género.

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

1-No se evidencia de forma escrita el aporte de ideas o sugerencias manifestada por los empleados durante la charla.

2-No contamos con planes de compensación y beneficios dirigidos a empleados desfavorecidos o con discapacidad.

ALIANZAS Y RECURSOS

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

1-No contamos con políticas institucionales orientadas a documentar los socios claves.

2-No contamos con políticas institucionales orientadas a fomentar colaboraciones con otras entidades.

3-No contamos políticas orientadas a establecer alianzas privadas a largo plazo.

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

1-No contamos con las evidencias relacionadas a las mediciones sistemáticas de satisfacción.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

1-No contamos con Sistemas de Contabilidad de Costos.

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

1-No contamos con Manual de Comunicaciones que nos permite controlar constantemente de para la realización de comunicaciones (internas o externas), las cuales son revisadas.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

2-No se evidencia intercambios permanentes de conocimiento entre el personal de la Institución.

3-No contamos con políticas, donde garanticemos información de nuestro empleado cuando sea requerida por una organización para fines de referencia y conocimiento.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

1-No contamos con presupuesto para impulsar proyectos que nos permitan continuar con el avance.

2-No contamos con políticas para monitorear y evaluar la relación costo/efectividad de las tecnologías usada.

3-No contamos con sistemas Tecnológicos de gestión de los proyectos y tareas.

4-No contamos con sistemas Tecnológicos de gestión del conocimiento.

5-No contamos con evidencias sobre el uso de tecnologías en las actividades formativas.

6-No contamos con políticas tomando en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC.

PROCESOS

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

1-No contamos con Políticas de Procedimientos relacionadas al análisis y evaluación de los procesos.

2-No contamos con política que involucren a los empleados y grupos de interés.

3-No contamos con políticas de procedimientos para la revisión de los procesos y su mejora continua.

4-No contamos con sistemas de monitoreo y evaluación del impacto TIC de los servicios electrónicos en los procesos de la Institución.

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

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

1-No contamos con políticas de procedimientos que involucren a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de servicios.

2-No contamos con políticas de procedimientos que involucren a los ciudadanos/clientes en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos.

3-No contamos con políticas de procedimientos que involucren a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio.

4-No contamos con políticas de procedimientos que involucren a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos.

5-No contamos con unidad que ofrezca servicio al cliente.

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

1-No contamos con políticas de procedimientos orientadas a coordinar los procesos institucionales con el ciudadano-cliente. No existen evidencias en el análisis de ciudadano cliente a través de organizaciones para mejorar coordinación.

2-No contamos con políticas de procedimientos con recursos compartidos (crear incentivos/condiciones), para que los empleados creen procesos inter-organizacionales.

3-No contamos con políticas de procedimientos de creación de cultura para trabajar transversalmente en la gestión.

CRITERIOS DE RESULTADOS

RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a

1-No contamos con indicadores orientados a medir la percepción de todos los ciudadanos / clientes.

2-No contamos con evidencias de que se realicen mediciones del involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes.

3-No contamos con evidencias de medición que refleje la percepción de los ciudadanos sobre la accesibilidad de ubicación de lugar.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

4-No contamos con mecanismos de correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.

6.2. Mediciones de resultados.

1-No contamos con indicador de medición de resultados de las sugerencias recibidas e implementadas.

2-No contamos con indicador de grado de utilización de métodos nuevos e innovadores.

3-No contamos con indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.

4-No contamos con indicadores de alcance de revisión periódica realizada con los grupos de interés.

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

1-No contamos con indicadores de medición que reflejen la eficiencia considerando el número de canales, información etc.

2-No contamos con evidencias de actuaciones del Defensor Público.

3-No contamos con indicadores que midan el alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.

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

1-No contamos con indicadores de medición de resultados que muestre el número de expedientes devueltos por errores.

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

1-No contamos con mecanismos de percepción de involucramiento de las personas en la organización para la toma de decisiones.

2-No se evidencia mecanismos de percepción orientados a los conflictos de interés.

3-No contamos con minutas estandarizadas ni registros de evidencia de los convocados.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

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

1-No contamos con evidencias de medición relacionados a la percepción del diseño y la gestión de los distintos procesos.

2-No contamos con reconocimientos para nuestros empleados

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

1-No contamos con la Unidad de Equidad de Género

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

1-No contamos con índice de acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos de la organización.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

1-No contamos con indicadores de medición del desempeño 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.).

2-No contamos con indicadores en relación con la motivación y la implicación.

3-No contamos con la Evaluación del Desempeño por resultados

4-No contamos con indicadores que refleje el nivel de tecnología de la información y comunicación.

5-No contamos con evaluación del desempeño. No existe indicadores para medir la evaluación por resultados y los Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes para responder a sus necesidades solicitadas.

RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

1-No contamos con indicadores que midan la percepción relacionadas a la conciencia pública.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

2-No evidenciamos la medición de la percepción de la reputación de la Institución).

3-No se evidencia de la medición de la 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).

4-No evidenciamos la medición de la percepción hacia las cuestiones medioambientales.

5-No evidenciamos la medición de la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad local.

6-No evidenciamos la medición de la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.

7-No evidenciamos la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia.

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

1-No contamos con evidencia de mediciones de actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.

2-No contamos con evidencias de medición con grupos y representantes de la comunidad.

3-No contamos con evidencias de medición de grado de importancia de la cobertura positiva y negativa.

4-No contamos con indicadores para saber la medición de intercambios productivos de conocimientos e información.

5-No contamos con resultados de medición de la responsabilidad social.

RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

1-No contamos con indicadores de medición de impacto.

2-No contamos con política Institucional orientada a la retroalimentación de las auditorías y sus resultados.

3-No contamos con política Institucional orientada a la evaluación y medición del impacto de los productos/servicios.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

- 1-No contamos con la Unidad de Gestión de Riesgo, por ende, no podemos dar respuesta a los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones.
- 2-No contamos con indicadores que midan la satisfacción que incluyan la gestión de recursos, espacios físicos etc.
- 3-No contamos con análisis comparativos establecidos en los acuerdos.
- 4-No contamos con mediciones de eficacia de las alianzas y convenios establecidos.
- 5-No contamos con Intranet para mantener las comunicaciones internas de la Institución.
- 6-No se evidencian resultados de las mediciones por auditorias de funcionamiento de la Institución.
- 7-No se evidencia la participación de la Institución en concursos de calidad
- 8-No se evidencian resultados de las mediciones por auditorias de gestión financiera.
- 9-No existen evidencias que midan los resultados de costos (impactos logrados al menor costo posible).

CONCLUSIONE Y LECCIONES APRENDIDAS.

CONCLUSION

La implementación de la autoevaluación institucional a dado cumplimiento a los objetivos, alcanzando resultados esperados mediante la herramienta aplicada, que tiene como finalidad implementar la gestión de calidad en la institución, donde podemos identificar nuestros puntos fuertes y las áreas de mejora dentro de la institución, con mira a la implementación de estrategias para consolidar y dar cumplimiento a los puntos establecidos.

Informe de Autoevaluación Institucional 2020

Entre nuestros puntos fuertes de la institución, identificamos el Liderazgo establecido y claro, orientando la institución a desarrollar su Misión, Visión y Valores, con la finalidad de afianzar y alcanzar los objetivos estratégicos de la institución.

Asimismo mencionamos la Planificación Estratégica institucional que cumple con las necesidades e intereses de los ciudadanos clientes que reciben nuestros servicios, alineado a nuestro Plan Operativo Anual (POA), que tiene como misión poner a disposición del país el suministro de agua en cantidad suficiente para todos los usos, los cuales estarán priorizados según el marco legal vigente.

En el mismo tenor, trazamos las estrategias para el logro de las Metas Presidenciales de la Gestión de Gobierno y dar respuesta a los desafíos de la institución.

En conclusión esta autoevaluación institucional, ha tenido un progreso muy efectivo para la gestión de calidad de los servicios que brindados en el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), satisfaciendo las necesidades e intereses de los ciudadanos clientes que reciben nuestros servicios.

LECCIONES APRENDIDAS

Tomando en cuenta la situación que estamos pasando debido al estado de emergencia declarado en el país a causa de la pandemia del COVID-19 y la incidencia de esta situación en la forma de trabajo en cada proceso que conforma nuestro sistema de gestión, la modalidad de encuesta de satisfacción cambio de físico a digital, con tan solo el ciudadano hacer un click a un link podrá acceder de manera virtual al formulario de satisfacción ubicado en nuestra página web. Con la implementación de esta acción tendremos en tiempo real la información, las mediciones y mejor precisión de los modelos de gestión de calidad debido a que el sistema de reportes se actualizará de forma automática. Con esta nueva modalidad estamos dando respuesta a un punto débil o acción de mejora arrojada en el Autodiagnóstico CAF contemplado en el Plan de Mejora y estamos dando respuesta a las políticas de Medio Ambiente con la reducción de papel.

1. ANEXO: GUIA DE AUTOEVALUACION.