



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados

FECHA

Junio 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF. Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>Desarrollamos y formulamos nuestra misión y visión e implicamos a varios grupos de interés como los empleados, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo y el Ministerio de Administración Pública quienes aportaron al desarrollo de nuestra misión y visión.</p> <p>Evidencias: Acta de aprobación de la Misión, Visión y Valores.</p> <p>Los valores de la institución están alineados con la misión y visión de la institución respetando el marco general de valores del sector público:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vocación de servicio. - Transparencia. - Responsabilidad. - Confiabilidad. - Eficacia. 	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>- Eficiencia.</p> <p>Evidencias: Acta de aprobación de la Misión, Visión y Valores.</p> <p>Hemos socializado la misión, visión y valores en la inducción al personal por diferentes medios, los objetivos estratégicos y operativos están en proceso de revisión:</p> <p>Evidencia: -Marco estratégico colocado en el escritorio de las computadoras de cada servidor público y publicado en el portal de INAPA. -Misión, visión y valores publicados en la pagina web del INAPA.</p> <p>Nuestra misión, visión y valores son revisados cada cuatro años durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional (2021-2024).</p> <p>Evidencias: Aprobación de Actualización del Marco Estratégico Institucional.</p> <p>Estamos desarrollando un sistema de gestión basado en antisoborno y corrupción soportada en la norma ISO 37001, hemos capacitado un equipo de auditores internos que</p>	
---	---	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>velaran por el cumplimiento, fortaleciendo los mecanismos de denuncia dentro de la institución.</p> <p>Evidencia: -Alcance del Sistema de Gestión Integrado. -Política del sistema de gestión integrado. -Código de Ética Pública CEP-INAPA - Procedimiento para Reporte de Situaciones Impropias.</p> <p>Estamos preparándonos para la certificación ISO 37001 buscando prevenir, detectar y abordar el soborno en toda la organización. Se identificaron los procesos potenciales que podrían generar conflictos de intereses identificados como Procesos de apoyo, formulación y ejecución de proyectos de infraestructura APS y comercialización del servicio de agua potable. Se está desarrollando un mecanismo de denuncia donde los colaboradores pueden reportar cualquier actividad sospechosa.</p> <p>Evidencia: -</p>	
--	--	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Alcance del Sistema de Gestión Integrado -Política del sistema de gestión integrado. -Código de Ética Pública CEP-INAPA -Procedimiento para Reporte de Situaciones Impropias.</p> <p>Fruto del acuerdo firmado por el INAPA con el INFOTEP en febrero 2016, la organización está constantemente capacitando su personal en temas de comunicación efectiva, trabajo en equipo, manejo de conflictos y relaciones humanas.</p> <p>También se realizan encuesta de Clima Laboral que permite monitorear ciertos grados de liderazgo de la organización.</p> <p>Evidencia: -Acuerdo INFOTEP-INAPA. -Informe Encuesta Clima Laboral.</p>	
--	--	--

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

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

<p>estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>riesgos y auditorías internas obteniendo como resultado planes de acción y de mejora para ejecutar las tareas pendientes evitando fallas en los procesos y a la vez mejorar continuamente. Para esto se ha actualizado el manual de cargos y el mapa de procesos y configurar lo procesos a fin de apuntar a la eficiencia.</p> <p>Evidencias: -Organigrama Institucional refrendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP). -Mapa de procesos.</p>	
<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>Definimos y cuantificamos los indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización.</p> <p>Evidencia: Plan Operativo Anual</p>	
<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>En el Plan Estratégico Institucional se consignan los lineamientos generales, objetivos, resultados e impactos esperados, que sirvan de “Marco” para el diseño del “Plan de Medios” que va a conducir al INAPA por la senda de su desarrollo Institucional.</p>	

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Evidencia: -Plan Operativo Anual -Alcance del Sistema de Gestión Integrado.</p> <p>El INAPA aplica la herramienta CAF como modelo de gestión de calidad total, con el fin de realizar ejercicio de autoevaluación identificando puntos fuertes y áreas de mejoras de nuestra organización, también está en proceso de implementación la norma ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016.</p> <p>Evidencia: -Alcance del Sistema de Gestión del INAPA. -Procedimiento acciones correctivas. -Política del sistema de gestión integrado. -Autodiagnóstico Institucional 2020.</p> <p>El INAPA creo una nueva plataforma de solicitudes de servicios y reportes de incidentes tecnológicos (ANET), con el fin de que tanto los clientes internos, como la Dirección de Tecnologías y Comunicaciones, puedan dar seguimiento a las solicitudes de toda la institución.</p> <p>Evidencia: -Captura plataforma ANET.</p>	
---	--	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>-Captura Portal INTRANET INAPA.</p> <p>Se realiza seguimiento constante de los POAs asegurándonos que los procesos se realizan bajo condiciones adecuadas para lograr los objetivos.</p> <p>Evidencia: Procedimientos para el seguimiento trimestral/semestral de POA y PEI.</p> <p>En todas las áreas se implementa la comunicación vía correo institucional, telefonía IP y para personal clave que fungen funciones que lo requieren, se asignó celulares flota con minutos libres y planes de datos.</p> <p>Existe un mural informativo próximo al área donde se encuentra el ponchador (dispositivo control de asistencia), con el fin de difundir noticias y avisos de importancia para los empleados del INAPA. Se contemplan diariamente todas las actividades y eventos desarrollados, vía el portal web y las redes sociales de la institución.</p> <p>Evidencia: -Captura de pantalla del correo institucional. -Fotografía del mural informativo. -Captura del portal de transparencia del INAPA.</p>	
---	--	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>-Captura de pantalla de la sección de contacto de la pagina web de INAPA. -Boletín informativo Junio 2021 del INAPA. -Fotografía murales informativos físicos ubicados alrededor de las instalaciones. -Captura de pantalla de informaciones relevantes difundidas en las redes sociales del INAPA.</p> <p>La institución se encuentra en proceso de certificación de un sistema integrado de calidad ISO 9001 y antisoborno ISO 37001. Dicha iniciativa ha sido apoyada por la Dirección Ejecutiva y todos los niveles.</p> <p>Evidencia: -Difusión de la iniciativa de certificaciones ISO 9001 e ISO 37001. -Alcance del sistema de gestión integrado. -Política del sistema de gestión integrado. -Mapa de procesos actualizado.</p> <p>En la institución se utiliza el correo institucional, el mural informativo y la pagina web para comunicar las nuevas iniciativas a los empleados.</p> <p>Evidencia:</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> -Foto del mural informativo. -Difusión de la iniciativa de certificaciones de calidad y antisoborno. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>De forma constante, los directores de área y subdirectores asisten y participan en las actividades que se realizan en la institución acorde a los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Jornada de pruebas de COVID donde asiste el Director Ejecutivo. -Jornada de reforestación encabezada por el INAPA. -Fotografías del recorrido del Director de INAPA realiza recorrido de inspección en comunidades de Yaguata, Hato Damas, Hatillo y Nigua, provincia San Cristóbal. <p>La institución cuenta con el Código de Ética, en cual especifica la forma adecuada de reportar situaciones de conflicto, asimismo contamos con un Departamento de Equidad de Género el cual es responsable de dirigir las</p>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>actividades relacionadas con el fomento de la equidad, mediante la aplicación de políticas, programas y proyectos que garanticen igualdad de oportunidades en los ámbitos laboral, profesional y económico para mujeres y hombres en su entorno institucional.</p> <p>Evidencias: -Procedimiento de Gestión e Investigación de Conductas Inapropiadas.</p> <p>De forma regular se difunden circulares vía correo institucional a todas las áreas, las cuales sirven de notificación acerca de nuevas disposiciones, aclaraciones y recordatorios de fechas importantes.</p> <p>Evidencia: Ejemplo de circular enviada por correo.</p> <p>Se dispone del Plan de Capacitación el cual tiene estipulado la realización de formación que apoya a los empleados del INAPA con conocimientos a fin a sus funciones.</p> <p>Evidencia: -Plan de Capacitación 2020 -Informe de Evaluación POA.</p>	
--	---	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>-Lista Asistencia capacitaciones Gestión del Cambio.</p> <p>De forma regular se realizan evaluaciones de desempeño a los empleados con el objetivo de ofrecer retroalimentación al personal, de acuerdo con los objetivos propuestos en las áreas.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de evaluación de desempeño.</p> <p>A los empleados de nuevo ingreso se les da inducción sobre sus funciones y área de trabajo. De igual forma se les aplica las evaluaciones de desempeño con el fin de que estos rindan cuentas de sus objetivos.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento de Evaluación de desempeño. -Lista de asistencia a la Inducción a la administración pública.</p> <p>Se dispone del Plan de Capacitación el cual tiene estipulado la realización de formación que apoya a los empleados</p>	
---	---	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>del INAPA con conocimientos a fin a sus funciones.</p> <p>Evidencia: -Plan de Capacitación institucional y carta de remisión al INAP 2018-2019-2020. -Informe de maestrías.</p> <p>Hemos recibido retroalimentación de los empleados a través de diversas herramientas como son las Fichas de Servidores y la encuesta de clima laboral.</p> <p>Evidencias: -Informe de encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Nuestra Institución reconoce el desempeño y los valores que nuestros empleados demuestran de múltiples formas una de ella es con premios de medalla al mérito y con la actividad para reconocer al empleado del año.</p> <p>Evidencias: -Listado empleados para medalla al mérito. -Listado empleado de año.</p> <p>Cuando los empleados solicitan y existen las condiciones adecuadas, se respeta y responde a las necesidades y circunstancia del personal.</p> <p>Evidencia: Formulario de permisos.</p>	
---	--	--

	Formulario de licencias medicas Licencias por estudio.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>El INAPA realiza un análisis de satisfacción al cliente correspondiente y de los empleados con el objetivo de usar esta información en la toma de decisiones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe satisfacción cliente del laboratorio. -Informe de encuesta de clima laboral. -Informe de encuesta de satisfacción ciudadana. <p>En conjunto con las CORAA (Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados), el INAPA trabaja arduamente en el desarrollo del compromiso Nacional para el Pacto por el Agua (2021-2036).</p> <p>Evidencias:</p> <p>Notas de prensa sobre actividad CORAA en la pagina web del INAPA.</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>En conjunto con las Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados (CORAA), el INAPA trabaja arduamente para unificar las políticas públicas sobre agua del gobierno para cumplir con el plan nacional de recate de las instalaciones.</p> <p>Evidencias: Notas de prensa sobre actividad CORAA en la pagina web del INAPA.</p>	
<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>El desempeño del INAPA estuvo centrado en el fortalecimiento institucional y mejora de la gestión, para de esta manera contribuir al desarrollo de los tres pilares fundamentales de nuestra estrategia institucional, que son: La mejora de la cobertura y continuidad de los servicios de agua potable y saneamiento y la calidad del agua.</p> <p>Evidencias: POA INAPA</p>	
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>En conjunto con las Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados (CORAA), el INAPA trabaja arduamente para unificar las políticas</p>	

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>públicas sobre agua del gobierno para cumplir con el plan nacional de recate de las instalaciones.</p> <p>Evidencias: Notas de prensa sobre actividad CORAA en la pagina web del INAPA.</p> <p>Las autoridades de la institución realizan encuentros con autoridades y líderes comunitarios de forma activa para resolver situaciones que aquejan las comunidades.</p> <p>Evidencia: Notas de prensa sobre encuentros de directivos de la institución con comunidades. http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/548-inapa-inicia-trabajos-para-resolver-problema-de-agua-potable-en-haina-y-nigua</p> <p>http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/526-inapa-llevara-soluciones-para-el-suministro-de-agua-potable-a-monte-plata-y-san-jose-de-ocoa</p> <p>http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/511-wellington-arnaud-anuncia-construccion-de-acueducto-en-miches</p>	
--	--	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>El INAPA se mantiene concretando alianzas con diversas organizaciones con el fin de fortalecer la capacidad operativa hacia los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Convenio INAPA-UASD. -Convenio INAPA-Plan Sierra. -Convenio INAPA-Justa Alegría. 	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El INAPA se integra a actividades propias de grupos de interés con el fin de apoyar iniciativas a favor del sector.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Nota de prensa sobre colaboración INAPA-CODIA</p> <p>http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/546-director-de-inapa-visita-al-presidente-del-codia-destaca-importancia-del-rol-de-este-gremio</p>	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>La institución inicia con la implementación de normas de calidad y anti soborno. A raíz de esto, es reconocida por convertirse en referente en iniciativas de esta índole en el sector agua.</p> <p>Evidencia:</p> <p>http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-</p>	

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad</p> <p>Para tales fines hemos diseñado el programa "Ponte Adelante con el Agua" con el fin de Identificar a los usuarios del INAPA con estatus inactivo o actualizado en la base de datos, quienes reciben el servicio de agua potable, de manera tal de poder actualizarlos por los diferentes canales. Así también, hemos presentado programas con pagos de incentivos por pronto pago en beneficio de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillados, a su vez, informar mediante diversas campañas de comunicación sobre el beneficio del servicio y el uso responsable del agua.</p> <p>Como objetivos específicos están:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cambiar el estatus de los clientes Inactivos a activos. -Aumentar la cantidad de clientes con datos actualizados. -Fidelizar los usuarios actualizados para mantener la cartera de clientes. - Comunicar sobre el beneficio del servicio del agua potable y alcantarillado. 	
--	--	--

	<p>-Informar sobre cualquier tipo de promoción o concurso.</p> <p>-Campañas para sorteos por pronto pago.</p> <p>-Propuestas con plazos para pagos a los usuarios con facturas vencidas.</p> <p>-Facilidades de pagos para usuarios con varias facturas pendientes.</p> <p>-Campañas informativas comunicándole a los usuarios sobre las nuevas medidas y/o promociones.</p> <p>Evidencia: Plan estratégico para recaudación de fondos.</p>
--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.		No se evidencia que se difunda información relevante acerca de los grupos de interés en la organización.

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Los clientes/ciudadanos que solicitan los servicios de análisis físico-químico y bacteriológico se les aplican encuestas de satisfacción para conocer el nivel de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Informe de resultado de encuestas en el Laboratorio Central.</p> <p>El INAPA elaboró las Memorias Institucionales donde se tocan los aspectos de fondo y los de forma, donde se procura de que se pueda comunicar en lenguaje llano sus ejecutorias a la Nación, acorde con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y sus correspondientes planes anuales.</p> <p>Evidencias: Memorias de Rendición de Cuentas, Memorias Institucionales. Informes de Avance Físico-Financiero de proyectos, Informes de Ejecución Presupuestaria de la Dir. Administrativa y la. Evaluación de Desempeño Auto-Diagnóstico Institucional</p>	<p>No se evidencia que se realice encuestas relativas a todos los servicios de la institución.</p> <p>No se evidencia que existan iniciativas de recopilación y análisis de aspectos político- legal, socio-culturales, medioambiental, económico, tecnológico, demográfico relativo al sector.</p>
---	---	---

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

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

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

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>De forma recurrente se da seguimiento al Plan Estratégico Institucional y al Plan Operativo Anual para evaluar las actividades realizadas en las diferentes áreas.</p> <p>Evidencia: Procedimiento del Seguimiento al POA.</p>	<p>No se evidencia el ajuste y análisis financiero.</p>
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la entrega de la institución.</p> <p>Evidencias: -Presupuesto Anual 2021. -Plan Operativo Anual 2021. -Plan anual de compras 2021.</p>	
<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>El INAPA gestiona los recursos necesarios para el levantamiento de la información y prestación de asistencia técnica y social de las Comunidades Rurales a nivel nacional.</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico Institucional. -Plan Operativo Anual.</p>	<p>No se evidencia que se realice acciones de distribución de recursos.</p>
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional define las líneas de acción específicas, las responsabilidades directas de cada ente y la alineación estratégica.</p> <p>Evidencias: -Propuesta del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Mapa de procesos.</p>	
<p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>Todas las áreas reciben seguimiento y asistencia en torno a los POA y PEI definidos.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento sobre el seguimiento al POA. -Correo electrónico relativo al seguimiento del POA.</p>	
<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Todas las áreas tienen definido Planes Operativos que indican las prioridades e iniciativas a seguir.</p> <p>Evidencia: -Plan Operativo Anual institucional.</p>	
<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Las nuevas disposiciones e implementaciones a aplicar en la institución son difundidas mediante socializaciones específicas, comunicaciones enviadas vía correo electrónico y se publica en el mural informativo.</p> <p>Evidencias: -Comunicación sobre Designación responsable Valoración y Administración de Riesgos. - Comunicación gestión flotilla vehículos.</p>	

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

	<p>procesos, el cual dicta la interrelación que tienen los procesos institucionales.</p> <p>Evidencia: Mapa de procesos actualizado.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el bench learning y la creación de laboratorios del conocimiento.	<p>Creamos y desarrollamos una cultura de innovación y la formación a través la planificación de las capacitaciones necesarias para los empleados.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación 2020.</p>	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	<p>Se realiza monitoreo constante de los indicadores de gestión SISMAP, NOBACI e ITIGE. De igual forma se aplican acciones específicas para mantener la valoración satisfactoria de la Institución.</p> <p>Evidencias: Captura seguimiento del SISMAP.</p>	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que se está debatiendo sobre la modernización planificada.

<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos piloto, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>		<p>No se evidencia que se esté implementando una metodología de gestión del cambio de forma operativa.</p>
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La Institución elabora un presupuesto y un plan de compra institucional para garantizar que los recursos financieros estén disponibles para ejecutar cambios e iniciativas necesarias. En los procesos para la compra o contratación de bienes, obras o servicios destinados a proyectos e iniciativas de la institución se emiten certificaciones de existencia de fondos para asegurar los fondos financieros para la ejecución de estos. Evidencia: -PACC 2021. -Presupuesto ajustado 2021.</p>	<p>No se evidencia el ajuste y análisis financiero.</p>
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>		<p>No se evidencia la aplicación de prácticas de cambio efectivas entre las diferentes áreas.</p>
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se utiliza un sistema de gestión de clientes con el fin de administrar la información de los clientes. De igual forma se utiliza herramientas electrónicas de comunicación tales como WhatsApp, chat en la página web institucional, Facebook y pagos en línea. Evidencia: Portal de servicios del INAPA https://www.inapa.gob.do/index.php/servicios</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como</p>	<p>Nuestra Institución realiza de forma continua levantamientos para identificar posibles necesidades y de recursos humanos en la institución, por medio de la elaboración de planes operativos por área.</p> <p>Evidencias: Planificación estratégica de RRHH.</p> <p>El INAPA ha desarrollado e implementado documentos con políticas detalladas que apoyan la gestión de recursos humanos, las cuales están basadas en estrategias y planes para la organización en el tiempo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Elaboración Del Plan Institucional De Capacitación.- Procedimiento Inducción al Personal.- Programación de las vacaciones de todos los colaboradores.- Promoción de Personal.- Reclutamiento y Selección de personal.- Régimen Ético y Disciplinario.- Requerimiento de personal. <p>El INAPA ha asegurado que las capacidades de nuestro personal sean las adecuadas. Se han realizado</p>	

<p>que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>evaluaciones periódicas para conocer el desempeño de nuestros empleados y a través de procedimientos referentes al reclutamiento capacitación o concursos para recursos humanos también con las matrices de suplencias. Con esto garantizamos el desarrollo de la misión que tenemos como Institución.</p> <p>Evidencias -Procedimiento para las evaluaciones de Desempeño.</p>	
<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>El INAPA ha desarrollado e implementado una política de gestión, para brindar beneficios a nuestros empleados a través de la medición de sus funciones de gestión y guías expresan los atributos que deben cumplirse, organigramas debidamente estructurados y bonificaciones por el arduo desempeño demostrado de empleados en diversas áreas.</p> <p>Evidencias -Administración y Custodia de Expedientes de los Colaboradores. - Elaboración Del Plan Institucional De capacitación. - Encuesta del Clima organizacional -Evaluación de Desempeño y capacitación. - Procedimiento Inducción al Personal. - Promoción de Personal. - Programación de las vacaciones de todos los colaboradores. -Reclutamiento y Selección de personal. - Requerimiento de personal.</p>	

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>El INAPA ha contribuido con el desempeño de un esquema de reconocimiento y remuneración de forma transparente, basada en los logros conseguidos por cada empleado de forma individual o por equipos de trabajo.</p> <p>Evidencia Procedimiento para la Evaluación de Desempeño y capacitación.</p>	
<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>El INAPA ha utilizado perfiles de competencia y descripciones de puesto con sus funciones para selección y planes de desarrollo personal mediante el Manual de Cargos 2018.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos 2018, Resolución que aprueba el manual de Cargos 2012.</p>	
<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>El INAPA ha prestado atención a las necesidades de los recursos humanos, para su desarrollo y funcionamiento mediante infraestructuras de forma Online y servicios en la página web para exservidores.</p> <p>Evidencias: Portal acceso a la información y portal de INAPA https://www.inapa.gob.do/index.php/servicios/item/408-portal-para-servidores-y-ex-servidores-del-inapa -Capacitaciones realizadas en modalidad digital.</p>	

8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).		No se evidencia que se implemente iniciativas pertinentes para el proceso de selección con criterios de diversidad.
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Con el fin de trazar los lineamientos para la búsqueda y selección del talento humano, basados en perfiles y competencias y proveer a la institución de un personal adecuado para ocupar los puestos vacantes, se elaboró el procedimiento de reclutamiento de personal. Evidencia: Proc. de reclutamiento del personal.	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	El INAPA ha creado estrategias para desarrollar capacidades a través de planes generales para capacitación. Plan de capacitación 2019 se encuentra en la dirección ejecutiva. Evidencias: Plan de capacitación INAPA.	

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Para promover una cultura de comunicación abierta la Dirección</p>	

	<p>de Recursos Humanos utiliza el buzón de sugerencias en donde el colaborador tiene la oportunidad para expresar sus diferentes puntos de vistas, murales Informativos que con las principales informaciones, correos masivos para las informaciones que se requieran.</p> <p>Evidencias: Murales informativos, correos masivos y boletines informativos.</p>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Cada dos años el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados INAPA aplica la Encuesta de Clima y con estos resultados se realiza un plan de mejora para asegurar el bienestar del servidor.</p> <p>Evidencias: Procedimiento Encuesta del Clima organizacional</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Cuando se actualizan los documentos institucionales (políticas, procedimientos, manuales, etc) se realizan levantamientos con los dueños de procesos en las áreas y así tener información asentada y realista.</p> <p>Evidencia: Minuta de reunión sobre levantamiento de procesos.</p>	

<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En la institución se realizan evaluaciones de desempeño con el fin de medir el cumplimiento de los objetivos. Evidencia: Resultado de la Evaluación de desempeño.</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Se realizó la encuesta de clima laboral y el plan de Acción, como resultado de las recomendaciones de la encuesta de clima organizacional, abarcando y proyectándose a temas como: reconocimiento laboral, capacitación especializada y desarrollo, mejora y cambio, calidad y orientación al usuario. Evidencia: Informe de resultados encuesta de clima laboral.</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Se realizó la encuesta de clima laboral y el plan de Acción, como resultado de las recomendaciones de la encuesta de clima organizacional, abarcando y proyectándose a temas como: reconocimiento laboral, capacitación especializada y desarrollo, mejora y cambio, calidad y orientación al usuario. Evidencia: -Correo convocatorio para realización de la encuesta de clima organizacional. -Certificación de la Encuesta de Clima.</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>En la institución se aplica el periodo de lactancia según la Ley de Función Pública 41-08 y Políticas de Vacaciones.</p>	

	Evidencias: Manual de Procedimientos Programación de las vacaciones.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Existen áreas administrativas del INAPA que debido a su naturaleza, deben estar en funcionamiento permanentemente y para no sobrecargar a los empleados con turnos extensos se crearon hasta 3 turnos de trabajo, por ejemplo el Depto. de Comunicaciones y la Sección de Mayordomía. -Se le trato especial al personal con discapacidades físicas. -Se ofrece servicio de transporte a diversas rutas a los empleados. Evidencias: -Listado de personas con Discapacidad. -Correo sobre notificación de transporte.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En la institución contamos con un Programa para personas con discapacidad, gestionamos los trámites de pensión por antigüedad en el servicio y por discapacidad, facilidad de transporte y contamos con un Dispensario Médico, disponible para todo el personal. Evidencias: Reporte personas con discapacidad, correo masivo sobre proveedor servicio transporte	

<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>De forma regular se realizan jornadas de a favor de cuidar la salud de los empleados tales como exámenes médicos dentro de la institución, jornadas de concientización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Convocatoria a jornada de prevención de cáncer de mama. -Listado Asistencia Jornada Pruebas COVID-19. 	
---	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Identificamos aquellas organizaciones que ofrecen programas de desarrollo a las comunidades y se realizaron convenios con el fin de fortalecer dichas iniciativas.</p> <p>Alianza estratégica con el Instituto Dominicano de Desarrollo Integral (IDDI), en los Programas: A) Aumentar la capacidad de resiliencia climática en la provincia San Cristóbal, República Dominicana, y B) Programa de Alianzas Público Privada para el Desarrollo.</p> <p>Participar en calidad de miembro activo en el Foro Centroamericano y República Dominicana (FOCARD-APS),</p>	

órgano especializado en agua y saneamiento del Sistema de Integración Centroamericana (SICA).

https://www.sica.int/focardaps/resena_historica.aspx?IdEnt=790

Evidencias:

-Informe final del proyecto para impulsar alianzas-público privadas para poner en marcha infraestructuras civiles que permitan el acceso al agua potable en las comunidades de buenos aires y las piedras, municipio de Galván, Provincia de Bahoruco.

-Propuesta de proyecto al fondo de adaptación, aumentando la resiliencia climática en San Cristóbal.

-Declaración de Boca Chica FOCARD-APS.

-Reglamentos del comité de alto nivel del proyecto “Aumentar la Capacidad de Resiliencia Climática en la Provincia de San Cristóbal.

- Informe trimestral FOCARD-APS.

-Reglamentos del comité de alto nivel del proyecto “aumentar la capacidad de resiliencia climática en la provincia de San Cristóbal.

<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El INAPA ha realizado acuerdos de cooperación interinstitucionales, los cuales realizan acciones de mejoramiento y saneamiento de las comunidades rurales, fortaleciendo los actores locales en temas administrativos de los sistemas de aguas comunitarios y promoviendo las prácticas para el manejo adecuado del agua.</p> <p>Evidencias: -REGLAMENTOS DEL COMITÉ DE ALTO NIVEL DEL PROYECTO “Aumentar la Capacidad de Resiliencia Climática en la Provincia de San Cristóbal – República Dominicana - Programa Integral de Recursos Hídricos y Desarrollo Rural”. -INFORME TRIMESTRAL (FOCARD-APS). -Declaracion de Boca Chica FOCARD-APS.</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se definen roles y responsabilidades de cada socio. Se monitorean los resultados e impactos según el Sistema de Evaluación del organismo financiador de los programas.</p> <p>Reglamento operativo del FOCARD-APS y sistema de monitoreo, evaluaciones trimestrales.</p> <p>Evidencias: -Reglamento CD Proy FA 27.11.19 (Programa de San Cristóbal)</p>	

	-Resolución CE 01-2021 Relativa a la aprobación del Reglamento de FOCARD-APS - Informe trimestral enero-marzo 2021-ppt	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia el seguimiento de resultados a las alianzas o colaboraciones.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se evidencia que se esté identificando las necesidades de alianzas con el sector privado.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Las alianzas realizadas tienen definidas las responsabilidades de cada socio. Evidencia: Las responsabilidades de las partes están presentes en los acuerdos, convenios y contratos.	No existe evidencia de los mecanismos de revisión y actualización de los alcances y responsabilidades de las alianzas.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se evidencia que se esté evaluando la implementación de utilizar servicios de agencias de colocación.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	De forma constante se realizan colaboraciones con instituciones del sector agua con la finalidad de mejorar la capacidad de ofrecer los servicios a la ciudadanía. Evidencia: Nota de prensa "Directores del INAPA y de las CORAA se reúnen para unificar políticas sobre agua potable" http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/543-directores-del-inapa-y-de-las-coraa-se-reunen-para-unificar-politicas-sobre-agua-potable	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se evidencia que seleccionen a los proveedores aplicando criterios de

responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>La institución ha iniciado con la implementación de la certificación ISO 9001 e ISO 37001 con el fin de mejorar los servicios ofrecidos a través del enfoque por procesos, disminuir la burocracia y mejorar la efectividad de estos.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa “INAPA inicia proceso de certificación internacional de normas Antisoborno y de Gestión de Calidad” http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Los directivos de la institución realizan encuentros con autoridades y líderes comunitarios de forma activa para resolver situaciones que aquejan las comunidades.</p> <p>Evidencia: Notas de prensa sobre encuentros de directivos de la institución con comunidades http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/548-inapa-inicia-trabajos-para-resolver-problema-de-agua-potable-en-haina-y-niqua</p>	

	<p>http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/526-inapa-llevara-soluciones-para-el-suministro-de-agua-potable-a-monte-plata-y-san-jose-de-ocoa</p> <p>http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/511-wellington-arnaud-anuncia-construccion-de-acueducto-en-miches</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>A todos los clientes que solicitan los servicios de análisis físico-químico y/o bacteriológico de se les imparte una encuesta de satisfacción que permita conocer la percepción de la calidad del servicio ofrecido con el objetivo de propiciar la mejora continua.</p> <p>Evidencia: Informe de resultado de encuestas.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Los métodos para aplicar encuestas en la institución están basados en manuales de procedimientos documentados.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de aplicación de encuestas.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>El INAPA publica activamente sobre las actividades regulares en sus canales digitales tales como redes sociales y página Web. De igual forma se encuentra publicadas informaciones pertinentes a la transparencia gubernamental.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>-Nota de prensa “El INAPA declara de interés público iniciativa privada en Punta Cana-Macao”.</p> <p>http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/el-inapa-declara-de-interes-publico-iniciativa-privada-en-punta-cana-macao</p> <p>-Portal de transparencia INAPA</p> <p>http://inapa.gob.do/transparencia</p> <p>-Captura pantalla de la INTRANET INAPA.</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>A todos los clientes que solicitan los servicios de análisis físico-químico y/o bacteriológico de se les imparte una encuesta de satisfacción que permita conocer la percepción de la calidad del servicio ofrecido con el objetivo de propiciar la mejora continua.</p> <p>Los métodos para aplicar encuestas en la institución están basados en manuales de procedimientos documentados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Informe de resultado de encuestas.</p> <p>-Procedimiento realizacion de encuestas.</p> <p>-Informe de encuesta de satisfacción ciudadana.</p>	<p>No se evidencia que se esté realizando encuestas que califiquen todos los servicios ofrecidos por la institución.</p>
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Actualmente el INAPA se encuentra en proceso de creación de la Carta de Compromiso al Ciudadano en donde se definirán atributos de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Solicitud de asistencia técnica al MAP.</p>	<p>No se evidencia la aprobación y divulgación de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>El INAPA ha dado pasos sistémicos en torno a la implementación del SISMAP, CAF y en el proceso de implementación de las Normas ISO 9001 e ISO 37001.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Calificación SISMAP. -Calificación NOBACI -Alcance Sistema Integrado ISO 9001 e ISO 37001. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Se realiza la Formulación y seguimiento del Presupuesto Institucional con el fin de coordinar los gastos e inversión en que incurrirá la Institución durante el año. Evidencias: *4.3.1.1 Presupuesto Anual *4.3.1.2 Informes financieros *4.3.1.3 Avances del POA</p> <p>Evidencias:</p> <p>Evidencias: *4.3.1.1 Presupuesto Anual *4.3.1.2 Informes financieros *4.3.1.3 Avances del POA</p>	<p>No se evidencia equilibrio entre el presupuesto y el POA.</p>
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se han elaborado procedimientos con el fin de marcar los lineamientos para asegurar la transparencia en el accionar financiero.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Procedimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Recaudaciones y otros ingresos. *Caja chica. 	<p>No se evidencia la realización de análisis de riesgos en aspectos financieros.</p>

	<p>*Cheques en blanco. *Disponibilidad bancaria. *Reintegros de pagos.</p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>La Institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria a través de la publicación de la información financiera en la página web institucional. Evidencia: *Ver sección de transparencia del portal web donde se publica el presupuesto y ejecución presupuestaria https://www.inapa.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-presupuestaria1 https://www.inapa.gob.do/transparencia/index.php/finanzas/ingresos-y-egresos</p>	<p>No se evidencia que se esté implementando indicadores que midan la efectividad de los procedimientos mencionados.</p>
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Cada semana realiza el reporte de ingresos y egresos en los Departamentos Provinciales. Evidencias: Procedimiento de reporte semanal de ingresos y egresos.</p>	<p>No se evidencia que se esté implementando indicadores que midan la efectividad del procedimiento mencionado.</p>
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución elabora y da seguimiento de forma constante sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, tales como PACC, PEI y POA. Evidencias: *Plan Anual de Compras (PACC) *POA *Presupuesto INAPA *Presupuesto INAPA.</p>	<p>No se evidencia que exista una herramienta tecnológica que dinamice la ejecución de estos controles.</p>

6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se han elaborado una serie de procedimientos con el fin de marcar los lineamientos para asegurar la transparencia en el accionar financiero y se asigna responsabilidades en cada una de las actividades con los controles pertinentes. Evidencias: Procedimientos de: -Recaudaciones y otros ingresos -Caja chica -Cheques en blanco -Disponibilidad bancaria. -Reintegros de pagos	No se evidencia que se esté implementando indicadores que midan la efectividad de los procedimientos mencionados.
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se evidencia la realización de evaluaciones de alternativas basadas en costo, eficiencia y eficacia.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se evidencia información relativa a resultados de impacto en documentos presupuestarios.

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	La institución ha establecido los lineamientos de elaboración, gestión y control de documentos del Sistema de Gestión de Documentos del INAPA para asegurar la salvaguarda de los mismos.	

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>Evidencias: Política de control de documentos internos.</p> <p>INAPA participa de la iniciativa SIASAR Global. Sistema de Información de Agua y Saneamiento Rural, cuyo objetivo estratégico es contar con una herramienta de información básica, actualizada y contrastada sobre los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento rural existente en un país</p> <p>Evidencia: https://globalsiasar.org/es/paises/republica-dominicana</p> <p>La institución cuenta con métodos específicos para el manejo de la información tales como correos electrónicos, medios publicitarios, vías de comunicación oficiales, entre otros.</p> <p>Evidencia: -Plan de Comunicación Institucional.</p> <p>El correo institucional, el Boletín Mensual y el mural informativo (ubicado en la entrada de empleados), son usados para difundir informaciones de interés para los empleados del INAPA.</p> <p>Evidencias: -Correo Institucional. -Página web institucional. -INTRANET Institucional. -Boletín institucional.</p>	<p>No se evidencian actividades dirigidas al acopio de información de forma continua. No se evidencia un mecanismo eficaz para la obtención de información externa relevante para los procesos institucionales.</p> <p>No se evidencia.</p>
---	--	---

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>-Fotografía del Mural físico.</p> <p>La institución cuenta con procedimientos documentados en los diferentes niveles con el objetivo de mantener la estandarización de procesos.</p> <p>Evidencia: Lista maestra de documentos controlados. -Captura de pantalla del INTRANET INAPA donde se comparten de forma abierta todos los procedimientos, políticas y manuales a los empleados.</p> <p>La institución mantiene actualizado la pagina web y las redes sociales con todas las informaciones de carácter publico y de transparencia accesible para la ciudadanía.</p> <p>Evidencia: -Información actualizada en Portal institucional: https://www.inapa.gob.do/ -Redes sociales por la institucion.</p> <p>La institución cuenta con procedimientos documentados en los diferentes niveles con el objetivo de mantener la estandarización de procesos.</p> <p>Evidencia: -Política de control de documentos internos.</p>	<p>No se evidencia que dichos procesos estén atados a indicadores que aseguren la efectividad.</p> <p>No se evidencia que dichos procesos estén atados a indicadores que aseguren la efectividad.</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>La Dirección de Tecnología y Comunicaciones gestiona las facilidades tecnológicas necesarias con miras de contribuir con los objetivos estratégicos y operativos de la institución. En la gestión administrativa se utiliza el software “Dynamic”, para la gestión de cobro “Open Smartflex”, para el seguimiento de la potabilidad del agua “SISMOPA”.</p> <p>En la actualidad se esta corriendo un programa piloto para la atención al cliente que sirva de canal abierto para el reporte de averías en el suministro de agua o solicitar servicios que presta la institución.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla de Software financiero/administrativo “Dynamic” y SISMOPA.</p> <p>Cada año se realiza el levantamiento de las necesidades de capacitación para todas las áreas de la institución. Entre los aspectos evaluados se encuentran</p>	<p>No se evidencia que ese esté evaluando el ROI de las tecnologías implementadas.</p>

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>aquellos relacionados a la capacidad de las personas en el uso de las tecnologías y es evidenciado en la inclusión del Plan Institucional de Capacitación.</p> <p>Evidencias: -Plan institucional de capacitación INAPA 2021.</p> <p>Se ha impulsado el uso de capacitaciones virtuales a través de aplicaciones Microsoft Teams y Zoom.</p> <p>Evidencias: Correos de difusión de capacitaciones virtuales.</p> <p>La institución implemento el servicio de Pago de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado, cancelación de contrato, queja por interrupción de servicio, acuerdo de pago y solicitud de contrato</p>	<p>No se evidencia que la institución implemente de forma eficiente herramientas de gestión de proyectos, tareas, gestión del conocimiento y el desarrollo de redes internas y externas.</p> <p>No se evidencia que en la institución se esté definiendo métodos para mejorar los servicios aprovechando los avances tecnológicos.</p> <p>No se evidencia que se esté ofreciendo más servicios en línea.</p>
--	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida</p>	<p>de agua potable través de la plataforma web serviciosrd.gob.do.</p> <p>Evidencia: Enlace web de servicio de pago en línea https://serviciosrd.gob.do/servicios/pago-de-servicio-de-agua-potable-y-alcantarillado-inapa.</p> <p>La institución aplica principios basados en ISO 27001 y NIST 800-53 para la gestión de información institucional, contamos con protección antivirus actualizado, con protección y detección proactiva de la red y mitigación, firewall para protección de la red, filtrado de navegación a internet con servicios de protección actualizados, medios cifrados de comunicación HTTPS y Reverse Proxy para datos publicados.</p> <p>La Institución utiliza aplicaciones de código abierto como son PHP y MySQL. Así como análisis de datos GIS y SISMOPA, para la toma de decisiones basado en los datos.</p> <p>Evidencias: Captura pantalla de Software GIS y antivirus Symantec.</p>	<p>No se evidencia que la institución este realizando acciones de manejo de desechos</p>
--	--	--

accesibilidad de los		producidos en las oficinas a favor del medio ambiente.
----------------------	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>La institución articula una agenda de trabajo conforme a las prioridades y potencializar la capacidad de la entidad, con el fin de eficientizar el servicio de agua potable.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa Director ejecutivo del INAPA coordina prioridades con encargados departamentales http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/519-director-ejecutivo-del-inapa-coordina-prioridades-con-encargados-departamentales</p> <p>La institución esta enfocada en la realización de trabajos de adecuación de infraestructura de acuerdo a objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: https://www.inapa.gob.do/index.php/noticias/item/596-el-inapa-rehabilitara-el-acueducto-del-municipio-peralta-de-azua https://www.inapa.gob.do/index.php/noticias/item/584-el-inapa-y-coraavega-aunan-esfuerzos-para-restaurar-acueductos-de-la-vega</p>	<p>No se evidencia que la institución este realizando acciones para emplazamiento</p>

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>https://www.inapa.gob.do/index.php/noticias/item/582-el-inapa-y-autoridades-de-la-romana-inspeccionan-acueductos-para-optimizar-servicio-de-agua-potable</p> <p>https://www.inapa.gob.do/index.php/noticias/item/610-director-inapa-inicia-rehabilitacion-de-planta-potabilizadora-en-janico-a-un-costo-de-15-millones-de-pesos</p> <p>https://www.inapa.gob.do/index.php/noticias/item/607-inapa-realiza-trabajos-en-provincias-para-eficientizar-suministro</p> <p>Se ha elaborado un compendio de fichas o especificaciones técnicas de todos los insumos, materiales, equipos y herramientas que se necesitan para el mantenimiento y correcta operación de los sistemas de agua potable y alcantarillados, con la finalidad de documentar toda esta información y además cumplir con los requisitos en las solicitudes para compras y contrataciones de estos.</p> <p>Con la finalidad de operar y mantener adecuadamente los acueductos y que las inspecciones de ingenieros y técnicos a los mismos sean efectivas, al Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA), ha elaborado</p>	
--	---	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>una cartilla de Operación y Mantenimiento, como instructivo general para todos los sistemas bajo nuestra jurisdicción.</p> <p>Evidencias: Manual de Operación y Mantenimiento (en proceso de actualización y revisión).</p> <p>Especificaciones técnicas de materiales, equipos y herramientas para sistemas de acueductos y alcantarillados.</p> <p>Los empleados cuentan con el beneficio de transporte con autobuses suministrados por la institución.</p> <p>Evidencia: notificación sobre el transporte en Autobuses empleados INAPA.</p> <p>Las instalaciones poseen rampas para la debida accesibilidad a personas con discapacidades y ha habilitado el transporte gratuito con autobuses para los empleados.</p> <p>Evidencia: Notificación de habilitación de transporte en autobuses empleados INAPA.</p> <p>Se ha elaborado el procedimiento de control de los recursos y archivos de las diferentes áreas con la finalidad de que los activos fijos que sean pedidos para descargo, sean primero evaluados para</p>	<p>No se evidencia el análisis costo beneficio para la adquisición de equipos de transporte.</p>
--	--	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>traslado en caso de que este pueda ser útil para otra actividad. Evidencias: Procedimiento de Asignación, Descargo y Transferencia de Activos Fijo.</p> <p>Dentro de las instalaciones del edificio a nivel central se dispuso un espacio accesible para los ciudadanos a un punto de venta de las Farmacias del Pueblo. Evidencia: -Fotografía punto de venta de Farmacias del Pueblo en el Edificio Central del INAPA. -Listado de Farmacias del Pueblo incluyendo la dirección del punto de venta en INAPA.</p>	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Se han elaborado y aprobado procedimientos, entre ellos se encuentran procesos clave y de acuerdo con oportunidades de mejora encontradas, son actualizados para</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>mantener la validez de la documentación.</p> <p>Evidencias: Lista maestra de procedimientos. Mapa de Procesos.</p> <p>Hemos definido que, en cada manual, procedimiento o ficha de proceso, sea identificado los responsables o dueños de procesos.</p> <p>Evidencias: -Política de documentación de procesos. -Procedimiento para elaboración y cambios de información documentada.</p> <p>La institución se encuentra elaborando un marco regulatorio para plasmar los objetivos de la organización, los riesgos asociados y su mitigación, responsables y evidencias.</p> <p>Evidencias: Manual para la valoración y administración de riesgos institucional.</p> <p>La institución ha iniciado con la implementación de la certificación ISO 9001 con el fin de mejorar los servicios ofrecidos a través del enfoque por procesos, disminuir la burocracia y mejorar la efectividad de los mismos.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa “INAPA inicia proceso de certificación internacional de normas Antisoborno y de Gestión de Calidad” http://inapa.gob.do/index.php/noticias/it</p>	<p>No se evidencia la realización del seguimiento de la matriz integral de riesgos institucionales.</p>
---	--	---

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>em/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad</p> <p>En el mapa de proceso se identificaron los procesos misionales, de apoyo y estratégicos y para el diseño del mismo, se involucró a todas las áreas de la institución.</p> <p>Evidencia: Mapa de proceso actualizado 2020.</p> <p>Se realiza con regularidad la Formulación y seguimiento del Presupuesto Institucional con el fin de coordinar los gastos e inversión en que incurrirá la Institución durante el año, en el cumplimiento de sus actividades y las fuentes de financiamiento, a través de la Formulación y Seguimiento del Presupuesto Institucional.</p> <p>Evidencias: Procedimiento formulación y seguimiento del presupuesto institucional.</p> <p>De forma regular se aplican cambios a los procesos con el fin de disminuir la burocracia, eliminar actividades innecesarias y aplicar controles que aseguren el pleno logro de los objetivos para lo que fueron propuestos.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento conciliaciones de activos fijos.</p>	
--	---	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>-Procedimiento para elaboración y cambios de información documentada.</p> <p>- Reclutamiento y Selección de personal.</p>	<p>No se evidencia el establecimiento de indicadores orientados a resultados para medir la eficacia de los procesos.</p> <p>No se evidencia que se esté evaluando el impacto de las TIC en los servicios electrónicos ofrecidos.</p> <p>No se evidencia la realización de un programa continuo de benchlearning para favorecer la innovación en el sector.</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).</p>	<p>Para la Carta Compromiso el Comité de Calidad en conjunto con la Dirección Comercial y otras direcciones realizaron un levantamiento sobre los servicios que brinda la Institución.</p> <p>Evidencia: Matriz de servicios principales de la Carta Compromiso.</p>	

<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Con el objetivo de conocer aras de mejora de la institución, se envió a a los usuarios activos tanto por correo electrónico como por WhatsApp, la siguiente encuesta: https://observatorioserviciospublicos.gob.do/encuesta.html#encuesta</p> <p>- Desde la dirección ejecutiva se han realizado visitas a cada provincia con reuniones – presentación sobre el tema a debatir con los diferentes grupos focales de la zona “Mesa del Agua”.</p> <p>Evidencias: https://instagram.com/inapagob?utm_medium=copy_link https://www.instagram.com/p/COBjtYPHj4f/?utm_medium=copy_link https://www.instagram.com/p/COBjtYPHj4f/?utm_medium=copy_link https://www.instagram.com/p/COL2AtDnq2i/?utm_medium=copy_link</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Mediante el conocimiento de las necesidades de las comunidades a través de estudio de mercado evaluar las áreas de mejora en el proceso del servicio con el fin de eficientizar los diferentes procesos de la cadena del servicio.</p>	

	<p>A todos los clientes que solicitan los servicios de análisis físico-químico y/o bacteriológico de se les imparte una encuesta de satisfacción que permita conocer la percepción de la calidad del servicio ofrecido como parte de mejora continua.</p> <p>Evidencia: Informe de resultado de encuestas laboratorio.</p>	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se evidencia la implementación de iniciativas de involucramiento a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No se evidencia la integración a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	<p>Uso de las plataformas de redes sociales para la información adecuada sobre temas relevantes del INAPA, así como informar a los usuarios sobre el beneficio de recibir el servicio de agua potable y alcantarillados, manejo y uso responsable del agua.</p> <p>Evidencias: https://www.instagram.com/p/CO5PnYVHeaY/?utm_medium=copy_link</p>	

	<p>https://www.instagram.com/p/CPa4pwBnSAq/?utm_medium=copy_link</p> <p>https://www.instagram.com/p/CPJNeBILlpO/?utm_medium=copy_link https://www.instagram.com/p/CPDSTS2HkqJ/?utm_medium=copy_link</p> <p>https://www.instagram.com/p/CO-aDPLrN25/?utm_medium=copy_link</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Contamos con acceso a la información por nuestra página web www.inapa.gob.do así como nuestras redes sociales: Instagram y Facebook.</p> <p>En campañas puntuales se utiliza en las provincias audios para perifoneo logrando así dar a conocer la información.</p> <p>Evidencia: Sección de contacto de la página web institucional https://www.inapa.gob.do/index.php/contacto</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Ha sido implementado el software OPEN, el cual propicia la gestión eficiente del manejo de las quejas y reclamaciones recibidas por el Departamento de Servicio al Cliente y se ha documentado el procedimiento debidamente.</p> <p>Evidencias:</p>	

- Procedimiento reclamo por cargo.
- Procedimiento registro de averías.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Se actualizo el mapa de proceso institucional de forma se definen de forma clara los procesos que intervienen en la cadena de valor (servicios que la institución ofrece) y se identificaron los servicios que la institución ofrece a raíz de la elaboración de la Carta de Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia: -Mapa de procesos actualizado. -Mapa de Producción.</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Se ha presentado, en el plan estratégico, la implementación y colaboración mediante alianza interinstitucional con los ayuntamientos del país y obras pública para el derecho de construcción de grandes proyectos.</p> <p>Evidencia: Propuesta PEI 2021-2024 agosto 202</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La Empresa Distribuidora de Energía Sur (EDESUR) suministró al INAPA la base de datos de sus clientes con el fin de entregar contratos y facturas.</p>	

	Evidencia: Memo No. 000384.	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Entrenamientos cruzados con los ayuntamientos y obras públicas para el buen entendimiento de los procesos y las buenas prácticas basadas en un comportamiento ético. Evidencias: -Propuesta PEI 2021-2024 agosto 202.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se llevó a cabo una reunión con el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones con el propósito de lograr la simplificación de trámites del Sistema de Ventanilla Única de la Construcción. Evidencia: Memo No. 000125	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	Creación del plan de incentivos para las diferentes unidades administrativas, en relación al logro de las metas propuestas. Evidencia: Fotos y documentos con autorización para entrega de los premios. La institución ha iniciado con la implementación de la certificación ISO 9001 con el fin de mejorar los servicios ofrecidos a través del enfoque por procesos, disminuir la burocracia y mejorar la efectividad de los mismos. Evidencia: Nota de prensa "INAPA inicia proceso de certificación internacional de normas Anti soborno y de Gestión de Calidad" http://inapa.gob.do/index.php/noticias/it	

	em/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Con el fin de trabajar transversalmente y entre las diferentes áreas a favor de la creación, mejora e implementación de procesos vista desde el punto de vista horizontal, fue creado el Comité de Calidad,</p> <p>La institución ha iniciado con la implementación de la certificación ISO 9001 con el fin de mejorar los servicios ofrecidos a través del enfoque por procesos, disminuir la burocracia y mejorar la efectividad de los mismos mediante una gestión por procesos.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa “INAPA inicia proceso de certificación internacional de normas Anti soborno y de Gestión de Calidad” http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad Memo talleres del Comité de Calidad.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>En 2019 se realizaron encuestas a clientes de la institución para medir la percepción en torno a la amabilidad, seguridad de las informaciones y capacidad de respuesta.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Julio 2019</p> <p>El INAPA en su portal web cuenta con la sección "Transparencia" donde se muestran diversas informaciones concernientes al funcionamiento de la organización.</p> <p>Evidencia: Módulo transparencia de la Página Web de INAPA http://inapa.gob.do/transparencia/index.php</p>	<p>No se evidencia resultados de estudios de la involucración de parte de los ciudadanos en procesos de trabajo internos de la institución.</p> <p>No se evidencia resultados de estudios relativos a la percepción que tienen los clientes de la institución acerca de accesibilidad de las instalaciones.</p>

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

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

Resultados de la accesibilidad de la organización:

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

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

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>		<p>No se evidencia que existan indicadores que den seguimiento al tiempo de procesamiento de quejas.</p>
<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>		<p>No se evidencia que existan indicadores que den seguimiento al número de expedientes que requieren retrabajo.</p>

3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No se evidencia la existencia de indicadores que den seguimiento al cumplimiento de estándares de los servicios.
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).		No existe evidencia la realización de estudios de imagen de la organización de cara al ciudadano.
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Les informamos al personal sobre la misión, visión y valores colocando una imagen de fondo de pantalla de las computadoras y la publicación por la página web de la institución.	No existe evidencia el empoderamiento de la filosofía institucional
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Evidencia: Fondo de pantalla. Misión, visión y valores publicado en la página.	No existe evidencia la realización de estudios que demuestre el nivel de participación del personal en actividades de mejora.
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un	La institución tiene un compromiso ético con el personal.	No existe evidencia la realización de estudios que demuestre el nivel de conocimiento del

<p>compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y diálogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Evidencia: Conformación de Comisión de Ética, Difusión del régimen ético y disciplinario, Buzones para denuncias Oficina de Acceso a la Información Pública. Formación continua sobre el régimen ético y disciplinario.</p> <p>El INAPA cuenta con la (OAI) oficina de libre acceso a la información donde el empleado puede consultar y dialogar cualquier información referente a la institución.</p> <p>Evidencia: Estructura de la OAI</p>	<p>personal acerca de la importancia del compromiso ético.</p> <p>No existe evidencia de la realización de estudios que demuestre el nivel de conocimiento del personal acerca de los mecanismos de consulta internos.</p> <p>No existe evidencia la realización de estudios que demuestre el nivel de conocimiento de la responsabilidad social de la organización.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>La institución está trabajando para dirigir la organización sobre objetivos claros y comunicarlo.</p> <p>Evidencia: Plan estratégico. Plan Operativo Anual, Ejecución presupuestaria.</p>	<p>No existe evidencia de la realización de estudios que demuestre la capacidad de los directivos en todos los niveles para dirigir la organización.</p> <p>No se evidencia la evaluación de la percepción en el diseño y gestión de procesos.</p>

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Ha sido elaborada la Evaluación de Desempeño del INAPA con el fin de ofrecer retroalimentación a los empleados sobre su rendimiento. Evidencias: Respuesta del MAP, basado en la Plantilla de Evaluación de Desempeño.</p>	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>La institución realiza reconocimiento al Empleado del año y resolución de medalla al Mérito con el objetivo de resaltar el esfuerzo individual y en equipo. Evidencias: Cuadro INAPA desempeño.</p>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La institución ha iniciado con la implementación de la certificación ISO 9001 con el fin de mejorar los servicios ofrecidos a través del enfoque por procesos, disminuir la burocracia y mejorar la efectividad de los mismos. Evidencia: Nota de prensa “INAPA inicia proceso de certificación internacional de normas Anti soborno y de Gestión de Calidad” http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/527-inapa-inicia-proceso-de-certificacion-internacional-de-normas-antisoborno-y-de-gestion-de-calidad</p>	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La institución ha realizado estudios con el objetivo de conocer la percepción del ambiente de trabajo. Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral.</p> <p>La institución ha realizado estudios con el objetivo de conocer la percepción del ambiente de trabajo. Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral.</p> <p>La institución ha realizado estudios con el objetivo de conocer la percepción del ambiente de trabajo. Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral.</p> <p>La institución ha realizado estudios relativos al clima laboral con el objetivo de conocer la percepción del ambiente de trabajo. Evidencia: Informe de encuesta de clima laboral.</p>	

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Se ha desarrollado el Plan de Capacitación en donde se plasman cronológicamente las formaciones que serán impartidas a los empleados del INAPA.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación y listado de asistencia de las capacitaciones.</p> <p>La institución cuenta con un Plan de capacitación vinculado a los objetivos de la organización.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación 2020.</p>	<p>No se evidencia de un plan integral para motivación y empoderamiento del personal.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>Desde la Dirección de Recursos Humanos se miden los indicadores sobre ausentismo y rotación de personal, no fue cargado al SISMAP, debido a que este indicador ya no se estaba tomando en cuenta, asimismo contamos con buzones de sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Correo informativo y reporte de absentismo y rotación 2020 y fotografías del buzón.</p> <p>Se ha elaborado el Sistema de evaluación por resultado en donde se mide el rendimiento individual de cada empleado. Evidencias: Plantilla Reporte Evaluación Desempeño por Resultado.</p> <p>Minutas de todos los comités que están conformados, comité de emergencias, comité de ética, comité de compras, de riesgo y de controles interno, comité de calidad, con de emergencia e operaciones. Comité de relaciones laborales y seguridad ocupacional. Evidencias: Consolidación de Comité de Calidad.</p> <p>Se actualizo el procedimiento de capacitación y se socializo con el Departamento de Capacitación. Evidencias:</p>	<p>No se evidencia que se existan indicadores que impliquen la motivación del personal.</p> <p>No se evidencia que se haya analizado el nivel de uso de tecnologías en los procesos.</p>
---	---	--

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Procedimiento de Gestión de capacitaciones.</p> <p>De forma recurrente se realizan capacitaciones en materia de servicio al cliente y a la vez se les motiva a través de compensación por méritos logrados.</p> <p>Evidencia: Diplomado servicio al cliente, atención al ciudadano entre otros. Ejecución del PIC Procedimiento Compensación del personal por merito</p>	<p>No se evidencia que se hayan establecido indicadores para medir la capacidad del personal para ofrecer niveles adecuados de servicio al cliente.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se han establecidos métodos específicos para realizar reconocimiento al personal que logra méritos individuales relevantes para los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencia: Procedimiento reconocimiento al personal meritorio.</p>	<p>No se evidencia que se aplique de forma activa el procedimiento de reconocimiento al personal meritorio.</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>La Comisión de Ética del INAPA se encarga de intervenir en conflictos de interés que surgen en la institución.</p> <p>Evidencias: Relación de conflictos generados por la Comisión de Ética.</p>	

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>La institución participa de forma activa en actividades de responsabilidad social en términos de medio ambiente, incentivo al deporte, entre otros.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa “”INAPA encabeza jornada de reforestación en conmemoración del Día Internacional del Cambio Climático http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/541-director-de-inapa-encabeza-jornada-de-reforestacion-en-conmemoracion-del-dia-internacional-del-cambio-climatico</p>	<p>No se evidencia que existan planes proactivos de actividades de responsabilidad social.</p>
---	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>Impartir charlas o participar en eventos sobre educación sanitaria y ambiental, a nivel comunitario y eventos nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencias: Talleres sobre uso racional del agua y adaptación al cambio climático. Memoria de labores. Informe FOCARD-APS 2021.</p>	<p>No se evidencia que existan mediciones relativas al impacto de la institución sobre la calidad de vida de los ciudadanos.</p>

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>Participación del Director Ejecutivo, Lic. Wellington Arnaud, en el Día Mundial del Agua que se celebra cada 22 de marzo para recordar la importancia de este recurso tan esencial. Aprovechando este día, el Gabinete del Agua, la Dirección Nacional de Patrimonio Monumental del Ministerio de Cultura y la AECID han coordinado esfuerzos para organizar la Semana del Agua, https://ccesd.org/evento/programa-semana-del-agua/</p> <p>Participación del INAPA en España, en la semana de sensibilización “El Agua como fuente de progreso” profundizando en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6 “Acceso universal a agua limpia y saneamiento” y para la difusión de los resultados alcanzados en República Dominicana con el Convenio: “Río Los Baos: Agua y Desarrollo”, financiado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo -AECID- y organizado por CESAL y H+D. https://www.cesal.org/ong/ano-2019/semana-el-agua-como-fuente-de-progreso-en-el-marco-del-ods-6-agua-limpia-y-saneamiento_4202_595_6273_0_1_in.html</p>	<p>No se evidencia que existan mediciones relativas a la reputación que tiene la institución como empleador.</p>
---	---	--

<ol style="list-style-type: none"> 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). 	<p>página web acorde a los principios de ética y transparencia de la Ley 200-04.</p> <p>Evidencia: https://www.inapa.gob.do/transparencia/</p>	<p>No se evidencia la medición de la percepción del Impacto económico como resultado de las acciones institucionales.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción del enfoque hacia la conservación del medio ambientales.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción de la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético</p>
---	--	---

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No se evidencia de la medición de la percepción de la participación de la organización en la comunidad.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>		<p>La institución se encuentra comprometida con el medio ambiente y el impacto de sus obras a las comunidades y al país. Cuenta con el Departamento de Gestión de Riesgo y Medio Ambiente, el cual se encarga de estudiar el impacto de los trabajos que el INAPA realiza. El mismo estudia los riesgos ambientales en la zona para los proyectos, como incidirán en la comunidad y como afectarán al medio ambiente. También se cuenta con el Departamento de Hidrología, el cual estudia el impacto hidrológico de los proyectos en el sistema hidrológico del país, la capacidad de estos y si son viables utilizar los recursos sin afectar el ecosistema nacional.</p> <p>No se evidencia el monitoreo para recoger las percepciones de la calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>No se evidencia la medición del grado de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.</p>

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillaos no discrimina en raza, religión, posición social para la contratación del personal. El Ministerio se rige bajo la Ley de Función Pública No. 41-08, el Reglamento No. 524-09 de Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública.</p> <p>Evidencia: Programa de Personas con Discapacidad</p> <p>La institución apoya la participación de los empleados en intercambios de conocimiento (Benchmarking) con el sector público y privado.</p>	<p>No se evidencia iniciativas de apoyo a grupos en desventaja física (personas discapacitadas, víctimas de accidentes, entre otros).</p> <p>No se evidencia la existencia de planes de empleabilidad a personas en situaciones de desventaja.</p> <p>No se evidencia la existencia de iniciativas de participación filantrópica para los empleados de la institución.</p> <p>No se evidencia la medición del apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados.</p>
---	--	--

El Grupo temático de gestión rural del FOCARD-APS, liderado por el INAPA ha organizado un ciclo de (3) webinarios sobre el Impacto del COVID-19 en los Sistemas de Agua Potable y Saneamiento, con la participación de 445 personas, en el año 2020 y otro ciclo de (2) webinarios en el mes de marzo sobre el tema de Agua y Género con la participación de 130 personas.

Evidencia:

Nota de prensa “Microbióloga del INAPA obtiene premio en congreso de investigación científica”

<http://inapa.gob.do/index.php/noticias/item/553-microbiologa-del-inapa-obtiene-premio-en-congreso-de-investigacion-cientifica>

Charlas en universidades, conferencia, seminarios y congresos.

Memoria labores FOACRD-APS 2020

Informe FOCARD-APS 2021 PPT

<https://www.youtube.com/channel/UCsQev7W3NHB-kYwBa6rc-pg>

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

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>La Cobertura de agua potable del INAPA actualmente es de 80.06% en la Jurisdicción perteneciente a INAPA.</p> <p>Evidencia: Índice de Potabilidad 87.95%</p> <p>Como parte de los procesos claves, la institución monitorea la calidad del agua</p>	<p>No se ha evidenciado la evaluación del impacto de los resultados en la salud a los habitantes de nuestra área de influencia</p>

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

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 	<p>De forma regular se da seguimiento a los planes operativos con la finalidad de validar el nivel de avance en términos de objetivos propuestos.</p> <p>Evidencia: Informe de avance en el informe del plan operativo.</p> <p>El uso TICs ha añadido valor con la reducción de tiempo y burocracia en la elaboración de los planes operativos y la presentación de evidencias utilizando herramientas tecnológicas</p> <p>Evidencia: -Captura de pantalla del uso de correos electrónicos para comunicación interna y externa. -Captura pantalla del uso de la INTRANET y el Microsoft Sharepoint.</p>	<p>No se evidencia respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. No se evidencia una gestión eficiente de los espacios físicos.</p> <p>No se evidencia la medición del nivel de eficiencia de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. No hay implementado un proceso medición de benchmarking con otras organizaciones. No se evidencia la evaluación de las alianzas y su nivel de cumplimiento.</p>
---	---	--

<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>La institución es evaluada de forma activa por diversos órganos rectores a través de indicadores de rendimiento.</p> <p>Paralelo a esto la institución ha implementado auditorías internas con el objetivo de identificar áreas de mejora abarcando todos los procesos institucionales.</p> <p>Evidencia: -Captura del seguimiento del SISMAP. -Captura del seguimiento del NOBACI. -Formulario plan de auditoria.</p>	
<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>		<p>No se evidencia que la institución tenga participación en concursos relativos a gestión de calidad.</p>
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>La institución elabora y da seguimiento al Plan Operativo Anual y Plan Estratégico Institucional para lograr cumplir con objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>Evidencia: Seguimiento POA.</p>	<p>No existe un sistema tecnológico para el seguimiento o control presupuestario</p>
<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>La institución es evaluada constantemente por la Contraloría General de la Republica en términos de control interno.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla de calificación NOBACI.</p>	

11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se evidencia la medición de los impactos logrados al menor costo posible.
---	--	--

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