

Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados  
(INAPA)

## **Informe de Seguimiento al Plan de Mejora CAF 2020-2021**

Agosto 2021

## Tabla de contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>Acción de mejora 1: .....</b>	<b>4</b>
<b>Acción de mejora 2: .....</b>	<b>6</b>
<b>Acción de mejora 3: .....</b>	<b>7</b>
<b>Acción de mejora 4: .....</b>	<b>8</b>
<b>Acción de mejora 5: .....</b>	<b>9</b>
<b>Acción de mejora 6: .....</b>	<b>10</b>
<b>Acción de mejora 7: .....</b>	<b>11</b>
<b>Acción de mejora 8: .....</b>	<b>12</b>
<b>Acción de mejora 9: .....</b>	<b>13</b>
<b>Acción de mejora 10: .....</b>	<b>14</b>
<b>Matriz de Seguimiento Avances del Plan de Mejora Institucional. ....</b>	<b>15</b>

## Introducción

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

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

A partir de la elaboración del Autodiagnóstico CAF 2021-2022 sugerido por la herramienta de gestión de calidad CAF, el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados ha determinado cuáles son sus puntos fuertes y también las áreas por mejorar.

A continuación, presentaremos los avances de las 10 acciones establecidas en el Plan de Mejora 2021-2022 del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados.

## Acción de mejora I:

### Monitorización de las publicaciones que se realicen en redes sociales y canales de noticias digitales.

**8.2.3.** Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (número de artículos, contenidos, etc.).

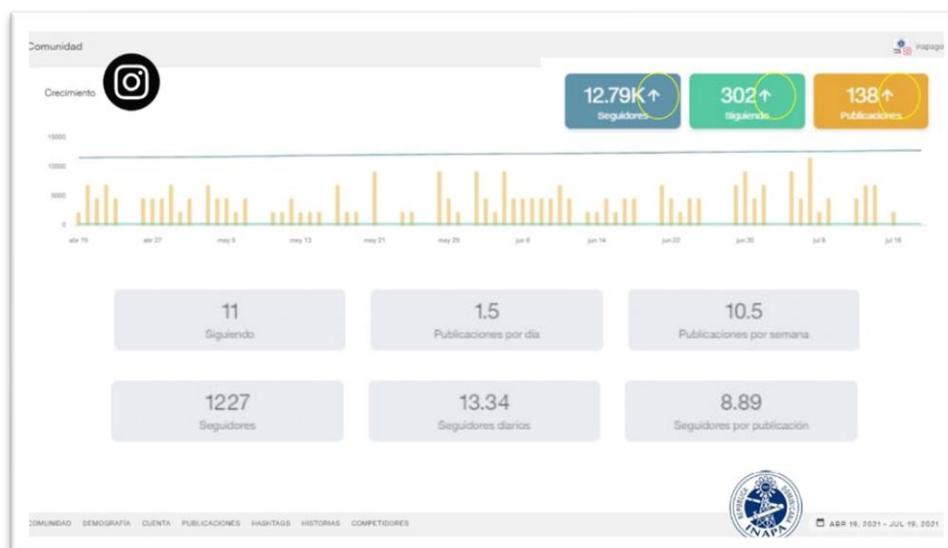
**Objetivo:** Medir la cobertura en los diferentes medios de comunicación, de artículos, noticias o publicaciones de temas de interés de la institución.

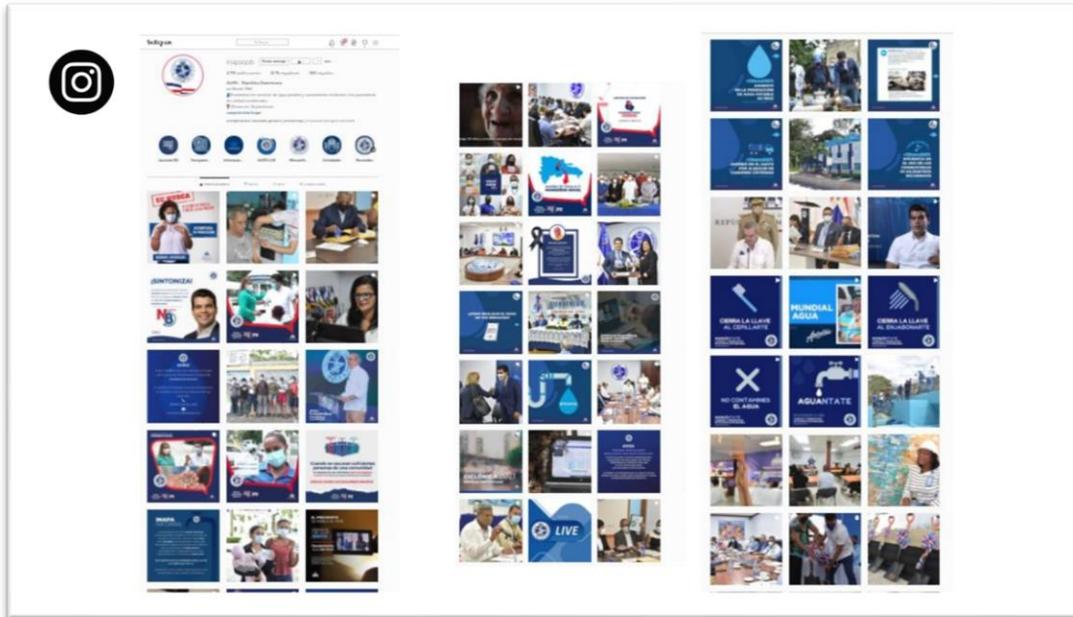
**Avances:** Se ha iniciado a dar seguimiento a las métricas de las redes sociales institucionales con el objetivo de validar la efectividad de las acciones ejecutadas en los medios digitales oficiales y se ha establecido realizar seguimiento de forma constante. En los últimos 3 meses se observa lo siguiente:

- Crecimiento de seguidores, ha tenido una escala de 12 % por mes.
- Solicitud de información recibidas: FB- 7.28%, IG- 26.38%, TW- 38.91%.
- Porcentaje de enganche: FB – 12.25%, IG-28.72%, TW-60.00%.
- Cantidad de publicaciones: IG- 3.6%, FB- 3.68%, TW-38.91%.
- Cantidad de visitas: IG-15,26K, FB-3,05K, TW- 208.

**Porcentaje de cumplimiento:** 100%

**Evidencias:** reporte de crecimiento e interacción de las redes sociales institucionales.





## Acción de mejora 2:

**Desarrollar un indicador que mida la eficacia de las inducciones y entrenamientos.**

**1.3.6** Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.

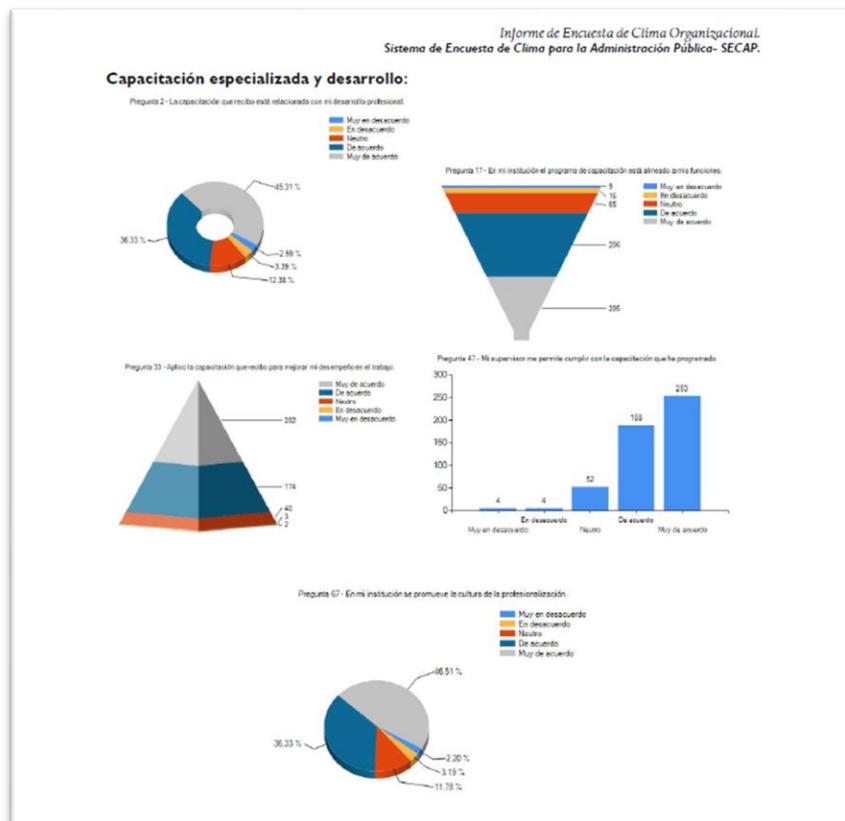
**Objetivo:** potenciar a los empleados para el logro de los objetivos institucionales.

**Avances:** anualmente se ejecuta la Encuesta de Clima Organizacional la cual sirve para medir la percepción tanto positiva, como negativa de los/las colaboradores/as en relación con las condiciones que se encuentra en la organización para desempeñar su trabajo y las valoraciones motivacionales que se traducen en un comportamiento que repercute sobre la organización.

Entre los aspectos evaluados se destaca esta la capacitación especializada y desarrollo, percepción de la capacitación recibida relacionada al desarrollo profesional, percepción del nivel de alineamiento del programa de capacitación de acuerdo con las funciones, entre otras.

**% Cumplimiento:** 100%

**Evidencia:** extracto de informe de la Encuesta de Clima Organizacional.



### Acción de mejora 3:

#### Ampliar el universo de las encuestas y abarcar los servicios que se ofrecen.

**1.4.1** Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.

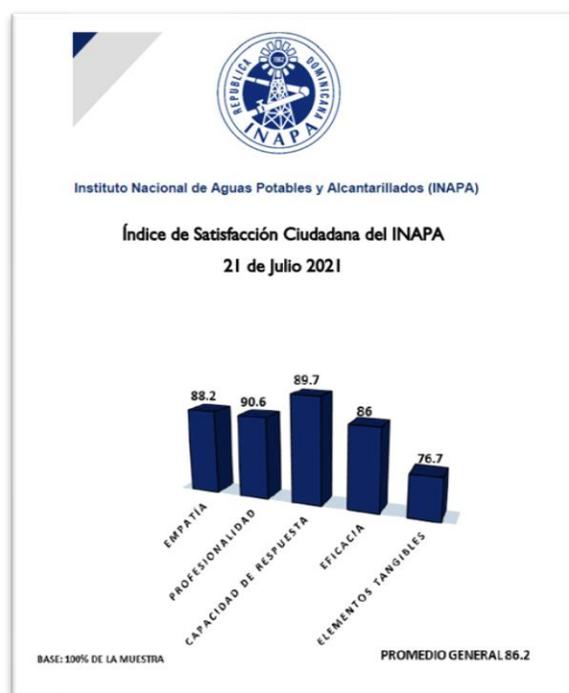
**Objetivo:** Identificar oportunidades de mejora con los análisis resultantes de las encuestas realizadas a los grupos de interés.

**Avances:** a principios del año 2021 se realizó la planificación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana con el objetivo de evaluar desde el punto de vista de la satisfacción del usuario con relación al servicio, en la cual se enfocó en evaluar cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución: elementos tangibles, eficacia/confiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad y empatía/accesibilidad.

De igual forma se realizó la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, utilizando un cuestionario digital en pantalla, del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública SECAP. Los resultados se analizaron de acuerdo con la evaluación cualitativa y cuantitativa de 22 dimensiones, las cuales inciden en el clima y la cultura organizacional de cara a los empleados de la institución.

**% Cumplimiento:** 100%

**Evidencia:** resultado de Encuesta de Satisfacción Ciudadana.



## Acción de mejora 4:

### Elaborar encuestas que abarquen todos los servicios que ofrece el INAPA.

**2.1.2** Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.

**Objetivo:** Realizar encuesta para todos los servicios que ofrece la institución

**Avances:** durante el ejercicio para el cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano, se contemplará la evaluación de todos los servicios ofrecidos por la institución mediante encuestas que midan el nivel de satisfacción de los clientes.

**% Cumplimiento: 50%**

**Evidencia:** formulario de encuesta de expectativa de usuario.

ENCUESTA DE EXPECTATIVA DE USUARIO		
	Proceso: Mejora Continua	Código: FR-MCO-004
	Versión: 01	Página: 1 de 1 Fecha emisión: 05/02/2021

¿En cuál provincia le atendieron?

\_\_\_\_\_

Al momento de su visita ¿cuál de los siguientes servicios usted recibió?

(Por favor elegir solo un servicio).

a.  Pago de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado.

b.  Solicitud contrato de servicio de agua potable y alcantarillado con acometida.

c.  Modificaciones de datos del contrato.

d.  Cancelación de contrato.

e.  Otro \_\_\_\_\_

Por favor califique el nivel de satisfacción:

**1. La entrega del servicio en el tiempo establecido:**

Excelente  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

**2. La entrega del servicio fue realizada de forma confiable:**

Excelente  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

**3. La empatía, amabilidad y cortesía del personal:**

Excelente  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

**4. Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio:**

Excelente  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

**5. Facilidad para comunicarse o llegar a la institución:**

Excelente  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

Para satisfacerle mejor, ¿Cuáles otros aspectos entiende usted que debemos mejorar?

\_\_\_\_\_



## Acción de mejora 6:

### Implementar un sistema de gestión de calidad.

**2.4.4** 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.).

**Objetivo:** Lograr que las operaciones se adapten a una gestión por procesos que cumpla con el ciclo PHVA (Planear, hacer, Verificar, Actuar).

**Avances:** la institución se encuentra en preparación para las certificaciones del Sistema de Gestión Integrado por las ISO 9001:2015 de calidad e ISO 37001:2016 antisoborno. Se realizó la actualización de los procesos misionales, de apoyo y estratégico, se han documentado los procesos misionales, identificando las personas responsables, alcance, proveedores, entradas, actividades, salidas, indicadores y el cálculo de estos y la frecuencia de seguimiento.

**% Cumplimiento:** 100%

**Evidencia:** alcance del sistema de gestión y política del sistema de gestión integrado.

		
POLITICA DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO		
Proceso: Mejora Continua	Código: PO-MCO-002	
Fecha de Emisión: 23-03-2021	Versión: 01	Página: 1 de 1

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) es una entidad dedicada al desarrollo de proyectos de infraestructuras hidrosanitarias; la prestación y comercialización de los servicios de suministro de agua potable y de gestión de aguas residuales, para los habitantes de su jurisdicción operacional en República Dominicana; **está comprometida con el cumplimiento de las leyes y normativas que le son aplicables, la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, el desarrollo de una cultura de calidad y la mejora continua.** Mediante la función de cumplimiento establece la autoridad e independencia para **crear un ambiente de confianza y transparencia,** que a través de la gestión de riesgos contribuya a la **prevención y aplicación de medidas correctivas respecto al soborno y al logro de los objetivos del sistema de gestión.**

Aprobado por Director Ejecutivo:			Fecha:	24/03/2021
----------------------------------	---	---	--------	------------

		
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION		
Proceso: Mejora Continua	Código: ES-MCO-002	
Fecha de Emisión: 18-11-2020	Versión: 01	Página: 1 de 1

El sistema de gestión integrado (SGI) del INAPA involucra las actividades para la formulación y ejecución de proyectos de infraestructura APS, la prestación y comercialización del servicio de agua potable y alcantarillados, además de los procesos estratégicos y de apoyo; toma como base los requisitos de las normas ISO 9001:2015 para la gestión de la calidad e ISO 37001:2016 para la gestión antisoborno.

En el alcance del SGI son aplicables los requisitos de la norma ISO 9001:2015 a todas las actividades relativas a la captación y potabilización, del Acueducto Múltiple Peravia; así como el almacenamiento, la distribución y comercialización del servicio de agua para el consumo humano brindado para el municipio Baní, provincia Peravia, República Dominicana.

Así mismo, son aplicables los requisitos de la norma ISO 37001:2016 a todos los procesos que contribuyen al desarrollo de las actividades para la realización de estudios y diseños, análisis técnico, evaluación financiera y económico-social, planificación y priorización, ejecución y seguimiento físico-financiero y evaluación ex post de proyectos de infraestructuras de agua potable y alcantarillados, además de las actividades relativas a la comercialización del servicio. Se enmarca en las actividades que se desarrollan en la Sede del Edificio INAPA en la Calle Guarocuya # 419, El Millón, Santo Domingo, R.D.

Para la determinación de este alcance fueron considerados los productos y servicios, las cuestiones internas y externas de la organización y las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes, así como los requisitos legales aplicables a los procesos.

Aprobado por Director Ejecutivo:			Fecha:	27/01/2021
----------------------------------	--	---	--------	------------

## Acción de mejora 7:

### Identificar los riesgos desacuerdo a los objetivos establecidos.

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

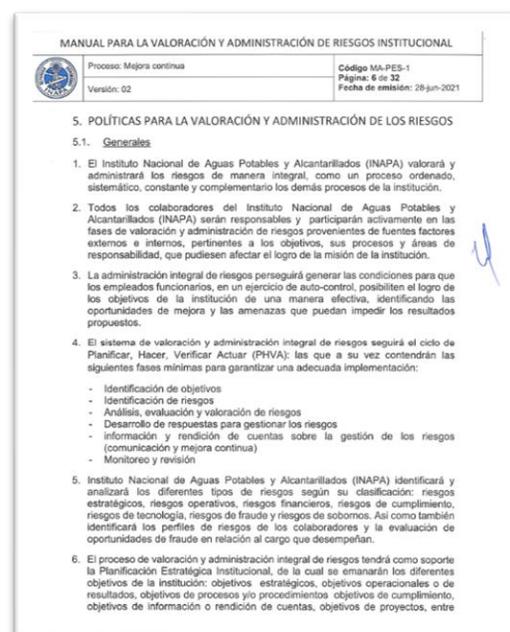
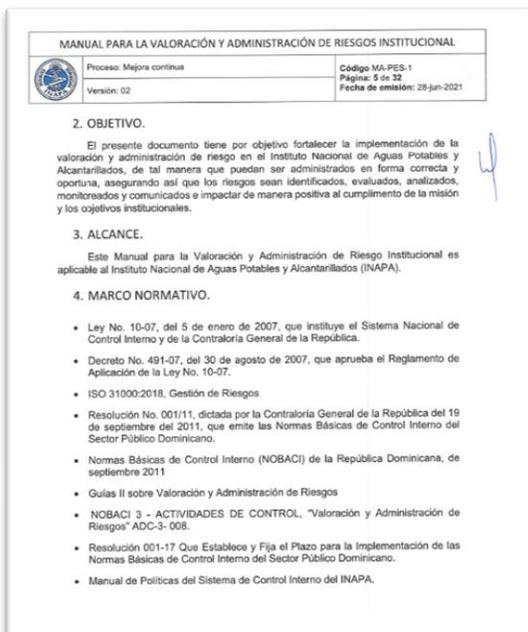
**Objetivo:** Mitigar los riesgos que afecten el logro de los objetivos definidos en el área.

**Avances:** Se establecida la Metodología de la Administración y Valoración de Riesgo del INAPA", con la cual se da cumplimiento al componente Valoración y Administración de Riesgos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y al Manual del Sistema de Control Interno.

- Los principales elementos que se consideraron para la elaboración de esta metodología son:
- Determinación de los objetivos institucionales.
- Desarrollo de los objetivos.
- Operaciones y Actividades.
- Estándares o indicadores mesurables de resultado, desempeño e impacto de la gestión.
- Identificación de riesgos.
- Determinación de las acciones para administrar los riesgos.
- Revisión periódica de objetivos.

**% Cumplimiento:** 100%

**Evidencia:** extracto del Manual de Valoración y Administración de Riesgos del INAPA.



## Acción de mejora 8:

### Desarrollar los indicadores en cada uno de los procesos.

**5.1.8** Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).

**Objetivo:** Medir la eficacia de los procesos.

**Avances:** los indicadores de los procesos han sido identificados mediante las fichas de proceso. Será validado el correcto funcionamiento a través de una segunda auditoría.

**% Cumplimiento:** 50%.

**Evidencia:** fichas de procesos documentadas con fichas de procesos.

PROCESO		FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
Proceso: Mejora continua		Fecha de emisión: Versión 01		Código:	Página:
<b>Nombre del Proceso:</b> Mejora Continua					
<b>Sub-proceso:</b> Acciones Correctivas y de Mejora					
<b>Objetivo del proceso:</b> Garantizar el registro y el tratamiento de las no conformidad que impactan el desempeño del sistema de gestión, así como el seguimiento y verificación de la eficacia de las acciones implementadas para eliminar las causas.					
<b>Impacto:</b> Inicia con la emisión de alertas de una acción correctiva, continua con la implementación de las acciones y finaliza con la evaluación de la eficacia.					
<b>Ámbito del proceso:</b> Encargado(a) de Calidad en la Gestión					
S	I	P	O	C	
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE	
Intelecto General de la pública	Informe de Auditorías internas	Solicitar oportuna de acción correctiva o de mejora	Plan de acción correctiva	Controlaría General de la República	
Asesores especializados	Informe de Auditorías externas	Asignar al responsable del área donde se detecta la no conformidad con la elaboración de la acción correctiva	Plan de acción de mejora	Director general	
Secretaría de Administración Pública	Resultados de análisis de procesos	Resultados de análisis de causas raíz	Resultado de análisis de causas raíz	Ministerio de Administración Pública	
Rectores / Encargados de áreas	Resultados de evaluación de los riesgos operacionales	Identificar e implementar acción inmediata (correctiva)	Medio de riesgos y oportunidades actualizada	Direcciones / Encargados de áreas	
Entidades reguladoras vinculadas	Resultados de la revisión de objetivos e indicadores	Realizar acciones de cierre raíz o preventivo		Cliente externo	
	Quejas y reclamaciones de clientes externos	Elaborar plan de acción correctiva o de mejora		Casa certificadora	
	Resultados de la revisión por la dirección	Actualizar matriz de riesgos y oportunidades (si aplica)			
	Resultados de conformidad de los procesos	Implementar acción correctiva o de mejora			
	Oportunidades de mejora	Evaluar la eficacia de las acciones implementadas			
		Dar cumplimiento a los planes de acción abiertos			
		Actualizar la matriz de cumplimiento de acciones correctivas			
INDICADOR(ES)	CATEGORÍA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RECURSOS	
Acciones correctivas y de Mejora cerradas en tiempo / Total Acciones correctivas y de mejora generadas / 100%		90%	Anual	Facilitadores Humanos Económicos	
DOCUMENTO DE SOPORTE			REGISTRO(S)		
Procedimiento de Acciones Correctivas del SIS			Eficacia de acciones correctivas		
Manual de Gestión de RSG			Plan de acción correctiva		
Actualizado por:	Actualizado por:				

PROCESO		FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
Proceso: Mejora continua		Fecha de emisión: Versión 01		Código:	Página:
<b>Nombre del Proceso:</b> Mejora Continua					
<b>Sub-proceso:</b> Acciones correctivas del SIS					
<b>Objetivo del proceso:</b> Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, jurídicos y procedimentales internos, externos y aquellos que impactan la eficacia del sistema de gestión.					
<b>Impacto:</b> Inicia con la implementación y actualización de los requisitos internos que sustentan a las acciones que forman parte del sistema de gestión, incluyendo aquellas que se relacionan con la información y el control de los recursos de los trabajadores del cliente.					
<b>Ámbito del proceso:</b> Encargado(a) de Calidad en la Gestión					
S	I	P	O	C	
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE	
Entidad Cliente de la pública	Requisitos legales	Elaborar el programa de actividades	Programa de actividades	Ministerio (cliente)	
Entidad de certificación	Requisitos contractuales	Conocer el programa de actividades	Plan de actividades	Entidad de certificación	
Entidad de Planeación y control de los procesos en la entidad	Actuaciones de los procesos en la entidad	Actualizar el programa de actividades	Informe de actividades	Procedimiento de Acciones Correctivas	
Entidad de certificación	En la base de los requisitos de actividades	Elaborar el plan de actividades	Informe de cumplimiento de actividades		
Entidad reguladora vinculada	Requisitos contractuales	Revisar la matriz de riesgos de la entidad			
		Elaborar la matriz de riesgos			
		Elaborar la matriz de riesgos			
		Revisar la matriz de riesgos y actualizar los riesgos de la entidad			
		Revisar la matriz de riesgos de la entidad			
		Elaborar informe de actividades			
		Revisar informe de actividades			
		Actualizar la matriz de riesgos			
		Conocer los requisitos de actividades			
INDICADOR(ES)	CATEGORÍA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RECURSOS	
Informe de cumplimiento de requisitos de actividades		90%	Anual	Facilitadores Humanos Económicos	
DOCUMENTO DE SOPORTE			REGISTRO(S)		
Procedimiento de Acciones Correctivas del SIS			Programa de actividades		
Manual de Gestión de RSG			Plan de actividades		
Actualizado por:	Actualizado por:				

## Acción de mejora 9:

**Elaborar encuestas que involucre a los diferentes grupos de interés para el proceso de mejora continua del servicio.**

**5.2.2.** Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).

**Objetivo:** Evaluar los servicios para identificar oportunidades de mejora que efficienten las actividades que se realizan.

**Avances:** fue ejecutada satisfactoriamente la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, donde se dio a conocer el grado de satisfacción como indicador obertura de los servicios. Para normalizar este proceso, se elaboró un procedimiento para la realización de encuestas.

De igual forma, en la institución organiza encuentros con juntas de vecinos y autoridades de las provincias dentro de la jurisdicción, para escuchar sus inquietudes con relación al suministro de agua potable y alcantarillado.

**% Cumplimiento:** 100 %.

**Evidencia:** Extracto de nota de prensa sobre reuniones entre el Director Ejecutivo y juntas de vecinos (<https://www.inapa.gob.do/index.php/noticias/item/602-arnaud-garantiza-a-juntas-de-vecinos-de-provincias-hermanas-mirabal-y-duarte-solucion-en-servicio-de-agua-potable-y-saneamiento>)



## Acción de mejora 10:

**Elaborar encuestas que involucre a los diferentes grupos de interés para el establecimiento de los estándares de calidad.**

**5.2.3** Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.

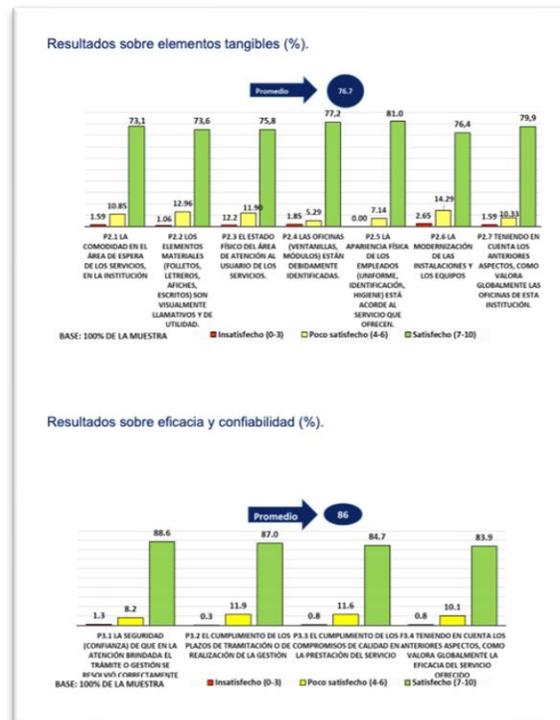
**Objetivo:** Identificar los estándares de calidad de los servicios que se ofrecen.

**Avances:** fue ejecutada satisfactoriamente la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, donde se dio a conocer el grado de satisfacción en general sobre el servicio que ofrece la Institución, que es un indicador de buen funcionamiento, sobre una correcta cobertura de los servicios y del nivel de legitimación social de las administraciones que las ofrecen. Para normalizar este proceso, se elaboró un procedimiento para la realización de encuestas.

Como resultado final se busca determinar los atributos que son importantes para los clientes, identificando aquellos aspectos que fueron calificados con menor puntuación de satisfacción y ejecutar planes de acción que permitan mejorar la calificación.

**% Cumplimiento:** 100%

**Evidencia:** extracto de resultados de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.



## Matriz de Seguimiento Avances del Plan de Mejora Institucional.

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Activar la función de alerta google para palabras claves identificadas.</li> <li>2. Completar una plantilla de control de publicaciones negativas o positivas.</li> <li>3. Realizar informe mensual de la recopilación de los datos.</li> </ol>	Comité de calidad						<p>Se ha iniciado a dar seguimiento a las métricas de las redes sociales institucionales con el objetivo de validar la efectividad de las acciones ejecutadas en los medios digitales oficiales y se ha establecido realizar seguimiento de forma constante. En los últimos 3 meses se observa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Crecimiento de seguidores, ha tenido una escala de 12 % por mes.</li> <li>-Solicitud de información recibidas: FB- 7.28%, IG- 26.38%, TW- 38.91%.</li> <li>-Porcentaje de interacción: FB – 12.25%, IG-28.72%, TW-60.00%.</li> <li>-Cantidad de publicaciones: IG- 3.6%, FB- 3.68%, TW-38.91%.</li> <li>-Cantidad de visitas: IG-15.26K, FB-3.05K, TW- 208.</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Identificar un indicador que mida la eficacia de las inducciones y entrenamientos.</li> <li>2- Documentar el indicador.</li> </ol>	Comité de calidad						<p>Anualmente se ejecuta la Encuesta de Clima Organizacional el sirve para medir la percepción tanto positiva, como negativa de los/las colaboradores/as en relación a las condiciones que se encuentra en la organización para desempeñar su trabajo y las valoraciones s motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización.</p> <p>Entre los aspectos evaluados se destaca esta la capacitación especializada y desarrollo, percepción de la capacitación recibida relacionada al desarrollo profesional, percepción del nivel de alineamiento del programa de capacitación de acuerdo a las funciones, entre otras.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Planificar encuestas donde se tome en cuenta una muestra representativa del grupo de interés y los servicios que ofrece el INAPA</li> <li>2- Integrar los criterios identificados al proceso de encuestas.</li> </ol>	Comité de calidad						<p>A principios del año 2021 se realizó la planificación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana con el objetivo de evaluar desde el punto de vista de la satisfacción del usuario con relación al servicio. La encuesta estuvo enfocada en evaluar cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución: elementos tangibles, eficacia/confiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad y empatía/accesibilidad.</p> <p>De igual forma se realizó aplico la encuesta de clima y cultura organizacional, utilizando un cuestionario digital en pantalla, del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública SECAP. Los resultados se analizaron de acuerdo a una evaluación cualitativa y cuantitativa de 22 dimensiones, las cuales inciden en el clima y la cultura organizacional.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Elaborar procedimiento de elaboración de encuesta.</li> <li>2- Elaborar formulario de encuesta.</li> <li>3- Realizar encuesta.</li> </ol>	Comité de calidad						<p>Durante el ejercicio para el cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano, se contemplará la evaluación de todos los servicios ofrecidos por la institución mediante encuestas que midan el nivel de satisfacción de los clientes.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Definir los procesos clave, apoyo, estratégicos.</li> <li>2- Elaborar indicador de cada proceso.</li> <li>3- Socializar los indicadores con los dueños de procesos.</li> <li>4- Determinar el método de reportar los indicadores.</li> <li>5- Validar el correcto funcionamiento de los indicadores.</li> </ol>	Comité de calidad						<p>A raíz de la actualización de los procesos misionales, de apoyo y estratégico, se han documentado los procesos misionales, identificando las personas responsables, alcance, proveedores, entradas, actividades, salidas, indicadores y el calculo de estos y la frecuencia de seguimiento.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1- hacer un plan de trabajo.</li> <li>2. Socializar con las áreas el plan de trabajo y el objetivo de la implementación.</li> <li>2. Realizar un mapeo de procesos.</li> <li>3. Documentar los procesos y crear los indicadores.</li> <li>4. Realizar auditoría de validación.</li> </ol>	Comité de calidad						<p>Fue realizado satisfactoriamente la I ra auditoria interna que tuvo como objetivo de verificar el nivel de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO9001:2015 e ISO37001:2016, como parte del proceso de implementación del sistema de gestión integrado.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Identificar los objetivos estratégicos.</li> <li>2- Identificar los riesgos.</li> <li>3- Realizar plan de mitigación para los riesgos identificados.</li> </ol>	Comité de calidad						<p>Se establecida la Metodología de la Administración y Valoración de Riesgo del INAPA*, con la cual se da cumplimiento al componente Valoración y Administración de Riesgos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y al Manual del Sistema de Control Interno.</p> <p>Los principales elementos que se consideran para la elaboración de esta metodología son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Determinación de los objetivos institucionales</li> <li>b) Desarrollo de los objetivos</li> <li>c) Operaciones y Actividades</li> <li>d) Estándares o indicadores medibles de resultado, desempeño e impacto de la gestión.</li> <li>e) Identificación de riesgos</li> <li>f) Determinación de las acciones para administrar los riesgos</li> <li>g) Revisión periódica de objetivos</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Definir los procesos clave, apoyo, estratégicos.</li> <li>2- Elaborar indicador de cada proceso.</li> <li>3- Socializar los indicadores con los dueños de procesos.</li> <li>4- Determinar el método de reportar los indicadores.</li> <li>5- Validar el correcto funcionamiento de los indicadores.</li> </ol>	Comité de calidad						<p>Los indicadores de los procesos han sido identificados mediante las fichas de proceso. Sera validado el correcto funcionamiento a través de una segunda auditoria.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Elaborar procedimiento de elaboración de encuesta.</li> <li>2- Elaborar formulario de encuesta.</li> <li>3- Realizar encuesta.</li> </ol>	Depto. De Calidad en la Gestion						<p>Fue ejecutada satisfactoriamente la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, donde se dio a conocer el grado de satisfacción es un indicador de buen funcionamiento, de una correcta cobertura de los servicios y del nivel de legitimación social de las administraciones que las ofrecen. Para normalizar este proceso, se elaboro un procedimiento para la realización de encuestas.</p> <p>De igual forma se realizó aplico la encuesta de clima y cultura organizacional, utilizando un cuestionario digital en pantalla, del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública SECAP. Los resultados se analizaron de acuerdo a una evaluación cualitativa y cuantitativa de 22 dimensiones, las cuales inciden en el clima y la cultura organizacional.</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Elaborar procedimiento de elaboración de encuesta.</li> <li>2- Elaborar formulario de encuesta.</li> <li>3- Realizar encuesta.</li> </ol>	Depto. De Calidad en la Gestion						<p>Fue ejecutada satisfactoriamente la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, donde se dio a conocer el grado de satisfacción es un indicador de buen funcionamiento, de una correcta cobertura de los servicios y del nivel de legitimación social de las administraciones que las ofrecen. Para normalizar este proceso, se elaboro un procedimiento para la realización de encuestas. Como resultado final se busca determinar los atributos que son importantes para los clientes, identificando aquellos aspectos que fueron calificados con menor puntuación de satisfacción y ejecutar planes de accione que permitan mejorar la calificación.</p>