



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2022
INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS (INAPA)

| No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Responsable de seguimiento |
|-----|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | |
| 1 | 5 | 5.1.8 Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). | No se evidencia el establecimiento de indicadores orientados a resultados para medir la eficacia de los procesos | Establecer indicadores para los procesos misionales. | Monitorear la eficacia de los procesos para identificar posibles desviaciones y realizar los ajustes necesarios. | 1. Identificar los procesos misionales. 2. Elaborar plan de trabajo para levantar las fichas de procesos. 3. Realizar levantamiento de fichas de procesos. 4. Someter a aprobación las fichas de procesos. | Enero 2022 | Diciembre 2022 | Humanos/Financiero | Procesos identificados/Procesos documentados | Depto. Calidad en la Gestión |
| 2 | 2 | 2.1.2 Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. | No se evidencia que se este analizando la informacion sobre los grupos de interes sus necesidades, expectativas y satisfacción. | Establecer un analisis sistematico de las partes interesadas. | Conocer las necesidades y expectativas y de las partes interesadas. | 1. Reunir toda la información relacionada a los grupos de interés. 2. Llenar la matriz de partes interesadas. | Enero 2022 | Diciembre 2022 | Humanos/Financiero | Servicios identificados/servicios con encuestas aplicadas | Depto. Calidad en la Gestión |
| 3 | 2 | 2.1.1. 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. | Realizar el levantamiento de partes interesadas. | Retroalimentar a la organización sobre los grupos de interés. | 1. Reunir toda la información relacionada a los grupos de interés. 2. Llenar la matriz de partes interesadas. | Enero 2022 | Diciembre 2022 | Humanos/Financiero | Partes interesadas identificadas/Partes interesadas con necesidades identificadas | Depto. Calidad en la Gestión |
| 4 | 2 | 2.2.5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. | No se evidencia que se realice acciones de distribución de recursos. | Realizar levantamiento donde se identifiquen entradas, salidas, responsables y alcance de los procesos misionales. | Lograr equilibrio para el logro de los objetivos. | 1. Elaborar un plan de trabajo donde se identifiquen las áreas donde se realizaran los levantamientos. 2. Documentar los procesos misionales en las fichas de procesos. | Enero 2022 | Diciembre 2022 | Humanos/Financiero | N/a | Depto. Calidad en la Gestión |

| No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Responsable de seguimiento |
|-----|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|---------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | |
| 5 | 2 | 2.3.6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "producción" (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). | No se evidencia que estas evaluaciones sean orientadas a agregar valor en la cadena de valor. | Establecer indicadores para los procesos misionales. | Medir el rendimiento de los procesos institucionales. | 1. Identificar los procesos misionales. 2. Elaborar plan de trabajo para levantar las fichas de procesos. 3. Realizar levantamiento de fichas de procesos y establecer indicadores pertinentes. 4. Someter a aprobación las fichas de procesos. | Enero 2022 | Diciembre 2022 | Humanos/Financiero | Procesos identificados/Procesos documentados | Depto. Calidad en la Gestión |
| 6 | 2 | 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.). | No se evidencia que se esté implementando una metodología de gestión del cambio de forma operativa. | Implementar de forma sustentable una metodología de gestión del cambio. | Implementar una gestión mejora continua a nivel operativo. | 1. Identificar los procesos misionales. 2. Elaborar plan de trabajo para levantar las fichas de procesos. 3. Realizar levantamiento de fichas de procesos y establecer indicadores pertinentes. 4. Someter a aprobación las fichas de procesos. | Enero 2022 | Diciembre 2022 | Humanos/Financiero | Procesos identificados/Procesos documentados | Depto. Calidad en la Gestión |
| 7 | 4 | 4.3.2 Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. | No se evidencia la realización de análisis de riesgos en aspectos financieros. | Implementar la gestión de riesgo que abarque los objetivos financieros. | Gestionar los riesgos para lograr los objetivos institucionales. | 1. Identificar los procesos de la gestión financiera. 2. Diseñar la matriz de riesgo. 3. Identificar, analizarlos, valorar y mitigar riesgos asociados a la gestión financiera. | Enero 2022 | Diciembre 2022 | Humanos/Financiero | Riesgos identificados/riesgos analizados | Dirección Financiera/Dpto. de Calidad en la Gestión |
| 8 | 4 | 4.5.4 Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ 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. | 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. | Desarrollar y adquirir herramientas tecnológicas que mejoren procesos institucionales. | Mejorar procesos internos a través del uso de las TICs. | 1. Identificar los procesos internos que podrían mejorar con el desarrollo de herramientas tecnológicas. 2. Iniciar con el desarrollo de herramientas. 3. Realizar pruebas preliminares para validar MVP. 4. Elaborar instructivos. 5. Dar apoyo al personal para el uso de la herramienta. | Enero 2022 | Diciembre 2022 | Humanos/Financiero | N/a | Dirección de TICs |