

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**  
**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS\_**

**FECHA:**  
**JULIO 2022**

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “*Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública*” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

#### Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>En el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), formulamos y desarrollamos la misión y visión de la Institución implicando consultores Jurídicos, Personal de las Direcciones ligadas directamente a los procesos misionales de la institución durante la reformulación del anteproyecto de Ley Agua (2003-2007).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan Estratégico Institucional. b) Plan Operativo Anual. c) Portal web de la Institución: <a href="http://indrhi.gob.do/sobre-nosotros/mision-y-vision/">http://indrhi.gob.do/sobre-nosotros/mision-y-vision/</a>.</p>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	<p>Nuestros valores están alineados con la misión y visión de nuestra institución:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Innovación.</li><li>2. Transparencia,</li><li>3. Equidad.</li><li>4. Colaboración.</li><li>5. Vocación de Servicio,</li><li>6. Calidad.</li></ol>	

	<p>7. Trabajo en Equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan Estratégico Institucional.</p> <p>b) Plan Operativo Anual.</p> <p>c) Portal web de la Institución:  <a href="http://indrhi.gob.do/sobre-nosotros/mision-y-vision">http://indrhi.gob.do/sobre-nosotros/mision-y-vision</a>.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>		<p>No hemos realizado recientemente una revisión de nuestra misión, visión y valores institucionales, para alinearla a las nuevas normativas vigentes, el Plan Plurianual del Sector Público y la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p>
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Hemos socializado con los ciudadanos y empleados la misión, visión y valores a través de diferentes medios:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Mural.</p> <p>b) Portal Web.</p> <p>c) Inducción de nuevo personal.</p> <p>d) Correos.</p> <p>e) Plan Estratégico.</p> <p>d) Plan Operativo</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías</p>		<p>Nuestra: misión, visión y valores los mismos no han sufrido modificación desde el año 2018.</p>

<p>inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>		
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Contamos con un Código de Ética, un comité de Ética, buzón de denuncias o sugerencias, con objetivo de: prevenir el comportamiento no ético ante cualquier eventualidad; emitimos circulares periódicamente para instruir al personal.</p> <p>Se realizaron Charlas sobre el Régimen Ético Disciplinario que rige la institución y la ley 41-08 de Función Pública en acompañamiento de los Analista de la Dirección de Relaciones Laborales y Sociales del Ministerio de Administración Pública MAP y la Comisión de Ética de nuestra Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Convocatorias.</li> <li>b) Fotos.</li> <li>c) Acta de conformación de la Comisión de Ética Institucional.</li> <li>d) Registros de participantes.</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Reforzamos la confianza de los líderes recomendado normas para un buen liderazgo por medio de capacitaciones: Manejo de Estrés Laboral, Inteligencia Emocional etc., remitimos circulares dando instrucciones a los Encargados</p>	

	<p>sobre el manejo adecuado de las normas de liderazgo y comportamiento.</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Registros de participantes.  b) Convocatorias.  c) Fotografías.  d) Circulares.</p>	
--	--	--

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>  1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Con el objetivo de fortalecer la gestión institucional.  Contamos con;  -Estructura Organizativa aprobada por el Consejo Administrativo.  -Manual de Organización y Funciones del INDRHI, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en septiembre del 2018, lo que pone en evidencia que ya contamos con un Manual de Organización y Funciones actualizado a la estructura organizativa actual del INDRHI.  -Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en marzo del 2019.  -Manual de Procedimientos (ejecutado)  -Mapa de Proceso (ejecutado).</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Resolución Aprobatoria Estructura Organizativa.</p>	<p>No se han realizado actualizaciones a la estructura organizativa y los respectivos manuales de funciones y de descripción de puestos.</p>

	<p>b) Resolución Aprobatoria Manual de Organización y Funciones.</p> <p>c) Resolución Aprobatoria Manual de Cargos.</p> <p>d) Comunicaciones enviadas al Ministro de Administración Pública para la aprobación.</p> <p>e) Correos electrónicos enviados a nuestros Analistas asignados.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Establecemos en la elaboración de nuestro POA, indicadores de objetivos cuando medimos el impacto de un proyecto a ejecutar ejemplo: cantidad de personas beneficiadas, kilómetros de canales de Riego rehabilitados y/o construidos, áreas de riego incorporadas, cantidad de contratos elaborados etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Memoria de Rendición de Cuentas.</p> <p>b) Plan Operativo Anual (POA).</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>		<p>La Institución no ha introducido mejoras detectadas en las retroalimentaciones de los grupos de interés.</p>
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>		<p>No contamos con un sistema de información para monitoreo de cumplimiento de los controles internos y gestión de riesgos.</p> <p>No hemos implementado la Metodología de Valoración de Riesgos alineada a nuestro POA, para monitorear permanentemente el logro de los objetivos plasmados en el mismo.</p>

<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Aplicamos los principios de la Metodología CAF. Elaborando autodiagnósticos y planes de mejora desprendidos de este.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Matriz Autodiagnóstico CAF.</li> <li>b) Planes de Mejora</li> </ul>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con un portal institucional en donde se publican todas las ejecutorias de la Institución, también en el mismo se hace de conocimiento a todos los ciudadanos de los servicios ofrecidos. Tenemos presencia en todas las redes sociales.</p> <p>A todo colaborador se le facilita la creación de un correo electrónico institucional, a través del cual se envían diariamente todas las informaciones de interés común, esto en conjunto con los murales facilitan una comunicación más efectiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Murales.</li> <li>b) Correos institucionales.</li> <li>c) Portal Web.</li> <li>d) Redes Sociales.</li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución genera las condiciones adecuadas para realización de los procesos, así como la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>-Compra de equipos tecnológicos (computadoras, micrófonos, cámaras, fotocopiadora),</p>	

	<p>-Compra de archivos físicos para diferentes áreas - Registros de asistencia a reuniones en hoteles para tratar temas institucionales como planeación estratégica, riesgos y no conformidades, Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con un portal institucional en donde se publican todas las ejecutorias de la Institución, también en el mismo se hace de conocimiento a todos los ciudadanos de los servicios ofrecidos. Tenemos presencia en todas las redes sociales.</p> <p>A todo colaborador se le facilita la creación de un correo electrónico institucional, a través del cual se envían diariamente todas las informaciones de interés común, esto en conjunto con los murales facilitan una comunicación más efectiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Murales.</li> <li>b) Correos institucionales.</li> <li>c) Portal Web.</li> <li>d) Redes Sociales.</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Contamos con una política institucional de mejora continua, en la cual se identifican las herramientas y los medios que pueden ser utilizados por cualquier colaborador para expresar sus inquietudes o aportes con miras a la mejora de los procedimientos.</p> <p>Nuestro Director Ejecutivo nos retroalimenta periódicamente sobre los avances e innovaciones por medio de reuniones y circulares; promoviendo</p>	

	<p>la innovación en los empleados, como es el caso de la creación de la Sala del Agua de nuestra Institución (proyecto sugerido por un (1) colaborador, demostrando así el apoyo a las iniciativas sin importa la procedencia de las mismas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política.</li> <li>b) Formularios</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Comunicamos las iniciativas de cambios, su justificación y efectos a través de: la página web de la Institución y por nuestras redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter), comunicamos las iniciativas a todos los grupos de interés y a los empleados (eventos, inauguraciones, efemérides, talleres, operativos de: Fumigación, Reforestación, Médicos etc.). A través de nuestro mural comunicamos informaciones de interés que sean visibles para el personal de la Institución y que estos estén enterados, posterior a esto enviamos comunicaciones y circulares de información de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Circulares.</li> <li>b) Página Web.</li> <li>c) Redes Sociales.</li> <li>d) Mural Informativo.</li> </ul>	

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Con miras a fortalecer el liderazgo institucional se realizan actividades de empoderamiento, estimulando el trabajo en equipo, la igualdad, innovación, etc...</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Circulares. b) Invitaciones. c) Redes Sociales. d) Mural Informativo.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Promovemos la cultura de confianza mutua, fomentando la no discriminación dentro de los colaboradores por ningún concepto.</p> <p>Además impulsamos actividades que mejoren las relaciones personales de líderes y colaboradores como con la celebración de los cumpleaños de nuestros empleados, fiestas navideñas, fiestas de aniversario, Jornadas a favor de causas específicas como es el caso de la lucha contra el Cáncer, La no Violencia Contra la Mujer, Jornadas de Reforestación, Jornadas de Saneamiento, entrega de juguetes para los hijos de los empleados, encendido del árbol Navideño, Aguinaldos etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Fotografías. b) Comunicaciones.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La máxima autoridad ejecutiva se reúne con los directivos a menudo para establecer lineamientos de la operatividad institucional.</p>	<p>No contamos con un procedimiento formal que establezca canales o medios para comunicar a los</p>

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotografías</li> <li>b) Minutas de reuniones</li> </ul>	empleados de manera periódica de asuntos claves relacionados con la organización.
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<p>Nosotros apoyamos a los empleados en el desarrollo de las tareas atendiendo a sus necesidades básicas para el buen desempeño de sus funciones.</p> <p>Contamos con un plan de capacitación el cual a través de talleres, charlas y cursos virtuales ofrecidos por algunas Instituciones del Estado etc; tiene como objetivo principal solventar las necesidades de conocimiento que algún empleado para el cumplimiento de sus tareas.</p> <p>El INDRHI proporciona retroalimentación a sus empleados a través de la medición del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotos.</li> <li>b) Registros de Participantes.</li> <li>c) Certificados de Participación.</li> <li>d) Cursos Virtuales.</li> <li>e) Comunicaciones.</li> <li>f) Pagos de Viáticos.</li> <li>g) Evaluaciones de desempeño.</li> <li>h) Informes trimestrales de evaluaciones del desempeño.</li> </ul>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de	Mediante los acuerdos de desempeño identificamos a los colaboradores las metas que están a su cargo, con el fin de motivarlos a	

autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	empoderarse para alcanzar sus objetivos, de esta forma pueden sentirse parte esencial en el cumplimiento de los objetivos institucionales; teniendo en cuenta que a la hora de rendir cuentas de sus tareas son los únicos responsables de las mismas.	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Comunicamos a los empleados de nuestra Institución la importancia de que participen de las diferentes capacitaciones que ofrecemos, con el objetivo de promover la cultura de aprendizaje.  <b>Evidencias:</b> a) Registros de participantes. b) Comunicaciones. c) Convocatorias. d) Fotos. e) Certificado de participación. f) Diplomados. g) Pago de maestría. h) Cursos.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No contamos con la logística o el procedimiento para reconocer y premiar los esfuerzos, tanto individual como de los equipos de trabajos.

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La Institución realiza un análisis de necesidades y de impacto de los grupos de interés, de los usuarios y ciudadanos que pueden surgir por las ejecutorias de nuestra institución.</p> <p>Este análisis se realiza mediante conversatorios con los usuarios ciudadanos que de una forma u otra puedan tener incidencia en las actividades institucionales (juntas de regantes, comunitarios, población en general, etc...)</p> <p>Con el objetivo de comprometer los servicios de la Institución estandarizados a un modelo de calidad, hemos asumido el compromiso de renovar el compromiso de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cartas de ruta</li> <li>b) Minutas de reuniones</li> <li>c) Fotografías.</li> <li>d) Carta Compromiso</li> </ul>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Ayudamos a las autoridades compartiéndoles las informaciones necesarias con el objetivo de satisfacer las necesidades solicitadas, planteando propuestas estratégicas de acciones y medidas en el sector Recursos Hídricos. Colaboramos con el congreso Nacional cuando es requerido para participar en las reuniones de comisiones y sub-comisiones de ambas cámaras.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Estratégico Institucional.</li> <li>b) Formulación de Plan Hidrológico Nacional.</li> <li>c) Ante proyecto Ley de Agua.</li> <li>d) Propuesta programa construcción de Presas.</li> <li>e) Perfiles Básicos de Proyectos Nuevos para el presupuesto.</li> </ul>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No contamos con un procedimiento de revisión e inclusión de nuevas normativas legales que incidan en los procedimientos institucionales.
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>El accionar institucional va directamente relacionados a los lineamientos del gobierno central y las disposiciones establecidas en el sector agua.</p> <p>Evidencia;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos.</li> <li>b) Reuniones.</li> <li>c) Fotos.</li> <li>d) Entrevistas</li> </ul>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>Desarrollamos y mantenemos alianzas de trabajo en red con grupo de interés, el principal ejemplo es la estrecha relación que mantiene la institución con las juntas de regantes quienes tienen a su cargo actualmente el manejo de las aguas que se distribuyen a través de las divisiones de riego de la institución.</p> <p>Además nuestra máxima autoridad mantiene un contacto permanente con las demás instituciones del sector agua.</p>	

	<p>a) Reuniones: con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>b) Reuniones con Juntas de Regantes.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Nuestra máxima autoridad ejecutiva en la persona de nuestro Director Ejecutivo el Ing. Olmedo Caba Romano, fue elegido como el presidente pro-tempore del CODIA.</p> <p>Además de esto nuestra institución participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones, representativas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Reuniones con Juntas de Regantes.</p> <p>b) Reuniones con el ANPA (Asociación Nacional de Profesionales Agrícolas).</p> <p>c) Reuniones con Asociaciones de Productores Agrícolas.</p> <p>d) Reuniones con Agrupaciones de Desarrollo Provinciales.</p> <p>e) Reuniones del CODIA</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Nuestro portal sirve de publicidad y promoción a las ejecutorias de la institución igualmente contamos con videos ilustrativos que resaltan los trabajos que realizamos y los servicios que ofrecemos, dichos videos son expuestos a los visitantes en la Sala de Espera.</p> <p>A la vez que los principales funcionarios en sus participaciones en diversos escenarios promueven se reconozcan las labores institucionales y se resalte el accionar del INDRHI en las necesidades nacionales.</p>	<p>No contamos con un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>

	<p>Además con el programa cultura del agua la institución busca un acercamiento con los ciudadanos dando a conocer que es el INDRHI y promovemos a nivel nacional charlas Educativas y Talleres a los diferentes Centros Educativos a través de la Sala del Agua con el objetivo de brindar conocimientos sobre la importancia de los Recursos Hidráulicos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Convocatorias.  b) Fotos.  c) Listados de participantes.  d) Fotos.</p>	
--	---	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	La Institución posee una Metodología de Valoración de Riesgo (VAR), elaborada en acompañamiento de Analista asignado por la Controlaría General de la República Dominicana, en dicha metodología tomamos en consideración los siguientes elementos: a) Las actividades de identificación de riesgos, b) La valoración de los riesgos y c) Medidas de control (Plan de Mitigación). En estos momentos estamos en la socialización para implementación de la misma.	No hemos implementado la Metodología de Valoración de Riesgos alineada a nuestro POA, para monitorear permanentemente los objetivos y las condiciones internas o externas que pueden incidir en el cumplimiento de los mismos.

	<b>Evidencias:</b> a) Plan Hidrológico Nacional. b) Metodología VAR aprobada por la MAE. c) Borrador Análisis FODA. d) Plan Estratégico Institucional.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Con el objetivo de dar cumplimiento a las disposiciones de la Resolución 03-2019 que ordena la realización de encuestas de satisfacción ciudadana	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.		La institución no analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas. Debilidades, oportunidades y amenazas.
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		No se han elaborado análisis FODA a nivel general en la institución recientemente.  No hemos implementado la Metodología de Valoración de Riesgos alineada a nuestro POA, para monitorear permanentemente los objetivos y las condiciones internas o externas que pueden incidir en el cumplimiento de los mismos.

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Traducimos la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) de manera cotidiana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan Estratégico Institucional.  b) Presupuesto asignado.  b) Memorias INDRHI.</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Nosotros involucramos a los grupos de intereses en función de los distintos proyectos a ejecutar, su naturaleza y las diferentes etapas de este; También tomamos en consideración la demanda y los involucrados para el desarrollo de la estrategia de planificación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Reuniones con Juntas de Regantes.  b) Reuniones con Asociación de Productores Agrícolas.  c) Reunión con beneficiarios del proyecto</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La institución posee una política de procedimientos de cuidado del medio ambiente que interactúa con los proyectos y obras ejecutados por la institución. De esta política se desprende un plan medioambiental.</p> <p>También fue conformada la unidad de equidad de género, la cual se encarga de velar por que la institución cumpla con su responsabilidad social en cuanto a una gestión en la que exista la equidad de género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Política Medioambiental.  b) Acta de conformación de unidad de equidad de genero</p>	<p>Actualmente no poseemos un plan de cuidado medioambiental</p>

<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Nosotros contamos con los recursos asignados en el presupuesto nacional, para desarrollar y actualizar las estrategias en la Institución, elaborando una proyección en el Plan Plurianual de Inversión del Sector Público que coordina el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Partidas asignadas en el presupuesto Nacional (asignación presupuestaria).</p> <p>b) Informe mensual de ejecución presupuestaria.</p> <p>c) Matriz del Plan Plurianual.</p>	<p>Actualmente no poseemos un plan de cuidado medioambiental</p>

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Implementamos la estrategia de planificación mediante la definición de prioridades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) POA (Plan Operativo Anual).</p> <p>b) PACC (Plan Anual de Compras y Contrataciones).</p> <p>c) Plan Estratégico Institucional.</p> <p>d) Comunicaciones.</p> <p>e) Estructura Organizativa aprobada.</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Desarrollamos los planes y programas con los objetivos y resultados de cada unidad solicitándoles sus metas y tareas pautadas. Contamos con Indicadores relacionados al resultado esperado, dichos resultados estipulados en el desarrollado de los diversos proyectos a realizar.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) POA (Plan Operativo Anual).  b) Plan Estratégico Institucional.  b) Comunicaciones.</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Elaboramos un informe de nuestro plan estratégico institucional y de los planes operativos anuales, contenientes de los objetivos y metas institucionales. Los cuales comunicamos de forma eficaz con el propósito de mantener informada a todas las áreas de la Institución sobre sus responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicaciones.  b) Listados de participantes.  c) Correos.  d) Portal Institucional.</p> <p>.</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Desarrollamos la aplicación de métodos de monitoreo y supervisión a los proyectos en ejecución, realizando mediciones de los avances y evaluando los resultados obtenidos de forma periódica.</p> <p>En cuanto a las áreas de la Institución (Direcciones, Departamentos, Divisiones, Secciones y Unidades), monitoreamos sus objetivos solicitándoles sus metas y resultados semestralmente (Evaluaciones de desempeño).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Etapas del Proyecto.  b) Cronograma de actividades.  c) POA (Plan Operativo Anual).  d) Comunicaciones.  e) Informes de avances semestrales del POA.</p>	

	D) Evaluaciones del desempeño	
--	-------------------------------	--

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Nuestra institución se mantiene a la vanguardia en el tema de recursos hídricos, manteniendo un contacto permanente con instituciones nacionales e internacionales que pueden aportar nuevas técnicas de aprovechamiento de estos recursos.</p> <p>Tal es el caso de los acuerdos y convenios internacionales a los cuales se les da seguimiento en materia de recursos hídricos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Convenios.</li> <li>b) Correos.</li> <li>c) Fotos.</li> <li>d) Listados de participantes</li> </ul>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		<p>No contamos con políticas sobre innovación y la modernización planificada.</p> <p>No tenemos establecido programa de benchmarking/benchlearning en la institución.</p>
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		<p>No contamos con políticas sobre innovación y la modernización planificada.</p>
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora	<p>Con la firma de Carta Compromiso al Ciudadanos la institución se compromete a brindar al</p>	

<p>de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>cliente/ciudadano cada día servicios con mayores estándares de calidad.</p> <p>En virtud de esto estamos siempre prestos a cualquier innovación o mejora que colabore a cumplir este compromiso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correos.</li> <li>b) Carta Compromiso.</li> <li>c) Encuestas de satisfacción.</li> <li>d) Quejas y sugerencias.</li> <li>e) Buzones</li> </ul>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>		<p>En nuestro presupuesto actual no se evidencia la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de nuestros recursos humanos, con miras al cumplimiento de sus objetivos.</p> <p>Ejemplo de esto es la detección de necesidades de Capacitación, Programación de acciones Formativas Anual e impartición de talleres atendiendo a las necesidades de nuestros empleados: Liderazgo, Servicio al Cliente, Paquetes Office, Redacción etc.; también contamos con las atenciones del INFOTEP (Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional) quien nos proporciona de forma presencial y virtual una gran variedad de cursos atendiendo a nuestras necesidades como Institución.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicaciones.  b) Listado de Participantes.  c) Certificados de participación.  d) Cursos Virtuales.  e) Fotos.</p>	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	<p>Establecemos que los requisitos de educación y experiencias para reclutar candidatos de los diferentes puestos, estarán contenidos en el Manual de Descripción de Cargos del INDRHI, donde están descritas las asignaciones y funciones de gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Manual de Procedimientos.  b) Manual de Cargos.  c) Resolución Aprobatoria.</p>	No contamos con una política o procedimiento descrito de reclutamiento, selección y/o promoción de personal
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	<p>Implementamos la ley 41-08 y el reglamento de 523-09.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos para maternidad,</li> <li>• Permisos de estudios,</li> <li>• Permisos de paternidad,</li> <li>• política de compensación y beneficio</li> </ul>	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		La Institución no se asegura de que las capacidades de las personas son las adecuadas por medio de la realización de concursos públicos y acogiéndose en lo establecido en el manual de cargos.
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>Establecemos como política de la Dirección de Recursos Humanos apoyar la cultura del desempeño. Anualmente toda la institución elabora los acuerdos de desempeño a cada colaborador a los POA de las distintas áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>a) Comunicación.</p> <p>b) Acuerdos de desempeño.</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>En nuestra institución se conformó la unidad de equidad de género con miras a cumplir con una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Acta de conformación de la unidad de Equidad de Género.</p> <p>b) Informes de ejecutorias de la Unidad de Equidad de Género.</p> <p>c) Convocatorias.</p> <p>d) Fotografías.</p>	

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Identificamos las capacidades individuales y organizativas, las individuales mediante análisis de curriculum vitae, y las organizativas mediante la participación facilitados por la Institución enfocadas en mejorar su desempeño; Anualmente realizamos la detección de necesidades de capacitación de los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Expediente del personal.</p> <p>b) Listado de participantes.</p> <p>c) Certificaciones.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Actualmente nos encontramos en el procedimiento de la realización de concursos externos en acompañamiento del Ministerio de</p>	

	<p>Administración Pública, de posiciones de las áreas misionales de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Avisos.</li> <li>b) Publicaciones.</li> <li>c) Correos</li> <li>d) Acciones de personal.</li> </ul>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>La institución permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones externas ofertadas por empresas,</li> <li>• Gestión de becas,</li> <li>• Comité de calidad,</li> <li>• Comité de Transversalización de Género,</li> <li>• Comité de ética.</li> </ul>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Desarrollamos en nuestros empleados las habilidades gerenciales y de liderazgo realizando charlas de Liderazgo, Manejo de Conflictos, Relaciones Humanas, adamas elaboramos anualmente un plan de capacitación arrojado como resultado de la detección de necesidades realizadas previamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comunicaciones.</li> <li>b) Plan de Capacitación.</li> <li>c) Listado de participantes.</li> <li>d) Fotos.</li> </ul>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Brindamos las herramientas necesarias para facilitar el desarrollo de los empleados por medio del</p>	

	acompañamiento y guía por parte de los empleados con mayores conocimientos en el área. <b>Evidencias:</b> a) Política de Inducción del INDRHI.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.		No contamos con una política o procedimiento descrito que promueva la movilidad interna o externa de nuestros empleados.
7) Desarrolla y promueve 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).	La Dirección de Recursos Humanos y el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación cuentan con un plan de capacitación que canaliza cursos, talleres, diplomados, etc.; con miras a fortalecer los conocimientos de nuestros colaboradores en las distintas áreas de trabajo.  Contamos con una sala virtual habilitada y a disposición de todos los colaboradores para poder tomar cualquier capacitación que sea impartida de forma remota, en los cuales se necesiten medios electrónicos.  <b>Evidencias:</b> a) Plan de capacitación. b) Fotografías.	
8) Planifica 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.	Contamos con un plan de capacitación el cual es revisado y actualizado anualmente, este se desprende del levantamiento o captación de necesidades que se realiza con todos los colaboradores; en donde estos expresan o solicitan los conocimientos necesarios o que deben reforzar para poder dar cumplimiento a sus asignaciones.  <b>Evidencia:</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de capacitación.</li> <li>b) Listado d participantes.</li> <li>c) Certificaciones.</li> </ul>	
9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		<p>No existen herramientas para medir el retorno de la inversión en las acciones formativas.</p> <p>No existen evidencias de traspaso de contenidos.</p>

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>Promovemos la cultura de comunicación abierta, de dialogo y de motivación para el trabajo en equipo realizado charlas periódicas a nuestros empleados sobre la importancia del trabajo en equipo y como éste contribuye con el fortalecimiento Institucional.</p> <p>Además contamos con una política de Mejora Continua que establece que no importa el nivel del colaborador, toda sugerencia debe ser atendida y evaluada con miras a fortalecer y eficientizar los procedimientos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comunicación.</li> <li>b) Listados de participantes.</li> <li>c) Fotos.</li> </ul>	

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Creamos de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de nuestros empleados dándoles la participación en las charlas para que estos manifiesten sus puntos de vistas e ideas.</p> <p><b>Evidencia:</b>  a) Política de Mejora Continua.  b) Buzón de quejas y sugerencia.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Realizamos reuniones con nuestro personal con el objetivo de dar a conocer los planes y metas a cumplir que como área tienen estipulados.</p> <p>A la hora de la elaboración del POA cada área discute y socializa con su personal las metas que están siendo establecidas y los objetivos individuales que se desprenden para cada uno de ellos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Comunicación.  b) Elaboración del POA (Plan Operativo Anual).</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Procuramos el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos a cumplir por medio de: acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Formulario de acuerdos de desempeño.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Realizamos en el período mayo-junio las Encuestas sobre Clima Laboral por instrucciones del Ministerio de Administración Pública para conocer las necesidades y lo que piensan nuestros empleados. De esta se desprende el plan de acción.</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Comunicación.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Listado de participantes.</li> <li>c) Fotos.</li> <li>d) Resultados arrojados.</li> <li>e) Resumen.</li> <li>d) Plan de Acción</li> </ul>	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Aseguramos que nuestros empleados tengan la oportunidad de opinar, dar sus puntos de vista: quejas, reclamaciones e inconformidades a través de nuestro buzón de sugerencia, garantizando la protección y confiabilidad de la información depositada.</p> <p>De la mano del IDOPPRIL fue realizado un levantamiento de las condiciones de la institución en materia de seguridad y salud institucional; cuyo informe arrojó unas áreas de mejora que están siendo subsanadas. Esto en busca de garantizar la seguridad de nuestros colaboradores y visitantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comunicación.</li> <li>b) Buzón de Sugerencias.</li> <li>c) Correo Electrónico Institucional.</li> <li>d) Portal web: <a href="http://www.311.Gob.do">www.311.Gob.do</a></li> <li>e) Formularios.</li> <li>d) Informe IDOPPRIL.</li> </ul>	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>Garantizamos el cumplimiento de las disposiciones legales entorno a las vacaciones, licencias, permisos, riesgos laborales, apegados a las leyes correspondientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ley No. 41-08.</li> <li>b) registro interno de vacaciones.</li> <li>c) Comunicaciones.</li> </ul>	

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No contamos con políticas institucionales enfocadas a beneficiar a las personas más desfavorecidas o con alguna discapacidad
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No contamos con planes institucionales de apoyo a actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas.

#### CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

##### Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
e) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	<p>Contamos con socios claves que son las Juntas de Regantes que agrupan 168 asociaciones de regantes. Conformadas por 90,000 usuarios de los Sistemas de Riego. Estas fueron organizadas y apoyadas en su desarrollo por el INDRHI, para delegarles tareas de administración, operación y mantenimiento de los Canales de Riego a nivel Nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Convenios de Transferencia.  b) Documentos de Incorporación de la Juntas de Regantes.  c) Conformación de Juntas de Regantes.</p>	No contamos con políticas institucionales orientadas a fomentar colaboraciones con otras entidades.

<p>f) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>A la hora de traspasar las responsabilidades a las Juntas de Regantes (Socios Principales) se establece la responsabilidad de los mismos en el cuidado de la conservación de los bienes cuyo manejo se les delega. En materia medioambiental contamos con un acuerdo para fomentar la conservación de las Cuencas Hidrográficas a nivel Nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Convenios de Transferencia.  b) Documentos de Incorporación de la Juntas de Regantes.  c) Conformación de Juntas de Regantes</p>	<p>No contamos con políticas institucionales orientadas a fomentar colaboraciones con otras entidades.</p>
<p>g) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Cada convenio y/o acuerdo firmado por la institución contempla claramente la responsabilidad de cada socio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Acuerdos firmados.  b) Convenios firmados.</p>	<p>No contamos con políticas institucionales orientadas a fomentar colaboraciones con otras entidades, en las cuales se defina el rol y la responsabilidad de cada socio.</p>
<p>h) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No contamos políticas orientadas a establecer alianza público-privada a largo plazo.</p>
<p>i) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Seleccionamos a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Aplicación de la ley No. 340-06(Compras y Contrataciones y su reglamento de aplicación No. 490-07.</p>	

	b) Contratos firmados con proveedores.	
--	--	--

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>Aseguramos políticas proactivas de información sobre el funcionamiento de la Institución relacionadas a competencias determinadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Aplicación de la ley No. 200-04(Acceso a la Información Pública.)</p> <p>b) Actualización de informaciones en la Página Web institucional.</p> <p>c) Actualización de las informaciones del Centro de Documentación de la Institución. actualización</p> <p>d) Contenidos en nuestras Redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter).</p> <p>e) Informaciones actualizadas en el Portal de Transparencia.</p>	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	<p>Incentivamos el involucramiento de los ciudadanos/clientes realizando reuniones de consultas, recabando sus opiniones para tomarla en consideración para la ejecución de proyectos y cualquier decisión de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Reuniones.</p> <p>b) Fotos.</p>	

<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Definimos marco de trabajo para recoger datos, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/cliente a través de nuestro buzón de sugerencias salvaguardando la integridad de cada colaborador que asuma la denuncia o queja.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Buzón de sugerencias.  b) Correo Electrónico de quejas y reclamaciones <a href="mailto:CEPINDRHI@gmail.com">CEPINDRHI@gmail.com</a>  c) Líneas telefónicas 311.  d) Portal Web <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a></p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas explicando a los clientes los servicios que tenemos a la disposición a través de nuestro portal institucional y nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Catálogo de Servicios INDRHI.  b) Explicación de los servicios contenidos en el catálogo.  c) Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos de forma eficaz, utilizando el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF). En función de las asignaciones de la Dirección General de presupuesto (DIGEPRES) alineamos nuestra planificación para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Sistema de Compras y Contrataciones (Ley No. 10-06).</p> <p>b) Sistemas de Inventarios o activos fijos.</p> <p>c) Planificación presupuestaria.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Analizamos los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras tomando en consideración lo asignado en el Plan Operativo Anual(POA) y la falta de asignación presupuestaria acorde a lo planificado en la Dirección General de Presupuesto(DIGEPRES).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>b) Presupuesto aprobado para el año en curso.</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria de que todos los procesos financieros son monitoreados por el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF) y publicados en nuestro Portal de Transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Portal de Transparencia: <a href="http://indrhi.gob.do">http://indrhi.gob.do</a>.</p> <p>b) Portal Transaccional.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>		<p>No contamos con Sistemas de Contabilidad de Costos.</p>

<p>5) Introduce 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>Contamos con sistemas de Planificación de presupuestos Plurianuales según la estructura organizativa de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Programas:</p> <p>01 (Actividades Centrales).</p> <p>11 (Construcción de Presas).</p> <p>12 (Operación, rehabilitación y Construcción de sistemas de Riego a nivel nacional).</p> <p>13 (Mantenimiento y Rehabilitación de Canales de riego).</p> <p>b) Documentos.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>		<p>No contamos con un procedimiento que contemple la descentralización y las responsabilidades financieras.</p>

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Desarrollamos sistemas con el objetivo de gestionar, almacenar, mantener y evaluar las informaciones y el conocimiento de la Institución, en la institución diseñamos un Sistema Nacional de Información del Agua que es una plataforma que gestiona, almacena y procesa información hidrológica a distintos usuarios con sus correspondientes niveles de acceso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>a) Sistema Nacional de Información del Agua.  b) Portal Web Institucional.  c) Correo electrónico Institucional.  d) Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram).  e) Murales informativos.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución a través de su página web, garantiza que la información esté disponible externamente luego de ser recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes del POA,</li> <li>• planificación Estratégica,</li> <li>• Planificación Operativa Anual,</li> <li>• Memorias institucionales.</li> </ul>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>		<p>La Institución no aprovecha las oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento a través y potenciar las habilidades digitales.</p>
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La Institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano divulgada en redes sociales, página web, carpeta compartida Gestor de Documentos,</li> <li>• Redes Sociales,</li> <li>• Acuerdos interinstitucionales.</li> <li>• Buzón de quejas y sugerencia</li> </ul>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>		<p>La Institución no monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>

<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Desarrollamos canales internos como los correos institucionales, para difundir la información Nuestro personal tiene acceso a las informaciones relevantes de la Institución de manera exacta, actualizada e inmediata.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Portal web institucional: <a href="http://indrhi.gob.do">http://indrhi.gob.do</a>.  b) OAI (Oficina de Libre Acceso a la Información).  c) Correo Institucional.  d) Mural informativo.</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Garantizamos el acceso de intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarlas de forma sistemática y accesible a los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Correo electrónico institucional.  b) Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram).  c) Portal institucional: <a href="http://indrhi.gob.do">http://indrhi.gob.do</a></p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>En la Institución a la hora de los colaboradores firmar su nombramiento, firman un acuerdo de confidencialidad el cual da potestad a la institución para poder someter ante el órgano de la justicia correspondiente, en caso de comprobar que el colaborador ha divulgado información interna a la cual haya tenido acceso en el ejercicio de sus funciones. Este acuerdo tiene alcance tanto a los empleados que aun laboren en la institución, como a aquellos que hayan sido desvinculados de la misma.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Acuerdos de confidencialidad  Expedientes de los colaboradores.</p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Diseñamos la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos tomando en consideración el uso eficiente de esta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Certificaciones NORTIC:  <b>-A2:</b> Actualización de Portales.  <b>-EI:</b> Normas para la gestión Redes Sociales.  <b>-A3:</b> Datos abiertos.</p> <p>b) Planes de trabajos orientados al cumplimiento de objetivos.</p> <p>c) Aplicación de Ley Gobierno Electrónico.</p> <p>c) Informes detallados.</p> <p>d) Políticas de Procedimientos.</p>	No contamos con presupuesto para impulsar proyectos que nos permitan continuar con el avance.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No contamos con políticas para monitorear y evaluar la relación costo/efectividad de las tecnologías usada.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		La Institución no asegura del uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología.
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.		La Institución no aplica de forma eficiente las tecnologías más adecuadas.

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Definimos como TIC que pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado, desarrollando nuestra aplicación móvil de servicios con el objetivo satisfacer las necesidades de los usuarios de manera más efectiva. <b>Evidencias:</b> a) Aplicación Móvil INDRHI.</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>		<p>La Institución no implementa normas y protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.</p>
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No contamos con políticas o procedimientos orientados a evaluar el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC que implementamos en la institución.</p>

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Equilibramos la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la Institución atendiendo a las necesidades de nuestros usuarios. En estos momentos estamos en proceso de remozamiento de áreas específicas de los edificios con el objetivo de garantizar la eficiencia y eficacia de nuestros empleados y mejores condiciones ergonómicas. <b>Evidencias:</b></p>	

	<p>a) Plan de remozamiento.  b) Planos.  c) Diseños.  d) Presupuesto.  e) Fotos.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Institución cuenta con oficinas y salones de conferencia, y se ha remodelado algunas áreas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros remodelación del lobby.</li> <li>• Registros remodelación de la Dirección General.</li> <li>• Salones y oficinas.</li> <li>• POA 2021.</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>No contamos con una política o procedimiento descrito que regule el ciclo de vida de los mobiliarios y equipos y gestión de las instalaciones.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Ponemos nuestras instalaciones a la disposición de las comunidades, cuando estas requieren de nuestros servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Oficinas Regionales de Sistema de Riego.  b) Los OCEGA-CABI.  c) Sala del Agua del INDRHI.  d) Cajeros Automáticos Banreservas.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad. Igualmente, se le da mantenimiento a la planta eléctrica de manera mensual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de mantenimiento de transporte,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de Mantenimiento de Planta Eléctrica.</li> </ul>	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>Nuestras instalaciones cuentan con fácil acceso, los edificios están ubicados en las zonas urbanas y de fácil acceso para llegar, el tiempo de desplazamiento entre un edificio y otro es de cinco (5) minutos a pie y un (1) minuto en carro. Nuestra ubicación cuenta con las rutas de transportes público y la cercanía del Metro de Santo Domingo.</p> <p>Contamos con parqueo en ambos edificios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de Pantalla de Ubicación.</li> <li>b) Nombre de las Calles.</li> <li>c) Fotos.</li> </ul>	

#### CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

##### Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>Documentamos nuestros procesos claves a través del mapa de procesos clasificados en tres (3) niveles: (procesos estratégicos, procesos claves y procesos de apoyos).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mapa de procesos.</li> <li>b) Manual de procedimientos.</li> </ul>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la		No contamos con un sistema de gestión de procesos que aproveche la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.

digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<p>Contamos con una Metodología de valoración de riesgos institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Metodología. b) Matriz de riesgos. c) POA.</p>	<p>No hemos implementado la metodología de valoración de riesgos.</p> <p>No contamos con Políticas de Procedimientos relacionadas al análisis y evaluación de los procesos.</p>
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>En nuestro Manual de Procesos reflejamos los responsables por actividades (personas que hacen posible que la actividad pueda cumplirse en el tiempo óptimo durante el proceso).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Manual de Procesos INDRHI. b) Políticas de procedimientos. c) Estructura aprobada. e) Manual de Cargos Elaborado. f) Manual de Organización y Funciones. g) Resolución Aprobatorias.</p>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>Contamos con políticas de procedimientos para la revisión de los procesos y su mejora continua.</p> <p>a) Política b) Formularios.</p>	<p>No hemos implementado políticas de procedimientos para la revisión de los procesos y su mejora continua.</p>
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	<p>Innovamos en los procesos basados en un continuo benchlearning.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Certificación de OPTIC.</p>	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>Actualmente estamos elaborado nuestra segunda version de la Carta Compromiso al Ciudadano la cual comprende una medición periódica de los procedimientos y servicios con el fin de monitorear la eficacia y eficiencia de los mismos.</p>	

	<b>Evidencias:</b> a) Evaluación SISMAP (Sistema de Monitoreo de Administración Pública). b) NOBACI (Normas Básicas de Control Internas.) c) Comunicaciones. d) Reuniones. e) Minutas. f) Correo Electrónico.	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Nuestra Dirección de Tecnología de la Información realiza periódicamente back up a los servidores de la institución cumpliendo con las normas de protección de datos personales y de información del Estado.  a) Manual de Procesos. b) Manual de políticas de Tecnología de la Información. c) Back ups.	

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.		No contamos con políticas de procedimientos que involucren a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de servicios.
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No contamos con políticas de procedimientos que involucren el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos.

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución creó la unidad de género. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2021,</li> <li>• Creación Comité de transversalización que consta de 7 personas,</li> <li>• Minuta de reuniones Comité de Transversalización,</li> <li>• Capacitaciones en el área de Igualdad de Género.</li> </ul>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Contamos con horarios de servicios flexibles y de fácil acceso, identificados en nuestro portal <a href="http://indrhi.gob.do">http://indrhi.gob.do</a>. También ofrecemos servicios de forma presencial. La sede central ofrece servicios: En horario de lunes a viernes, 8:00 a.m. - 4:00 p.m.; también por nuestra aplicación móvil INDRHI. <b>Evidencias:</b> a) Portal Web de la Institución: <a href="http://indrhi.gob.do">http://indrhi.gob.do</a>. b) Aplicación Móvil INDRHI. c) Teléfonos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Contamos con nuestro catálogo de Servicios, donde define la prestación de los servicios, los procedimientos que corresponden y los requisitos para obtenerlo.  <b>Evidencias:</b> a) NOBACI (Normas Básicas de Control Internas.) b) Comunicaciones. c) Reuniones. d) Minutas. e) Correo Electrónico.</p>	

	<p>f) Catálogo de servicios.</p> <p>g) Portal Web: <a href="http://indrhi.gob.do/sobre-nosotros/catalogodeservicios">http://indrhi.gob.do/sobre-nosotros/catalogodeservicios</a></p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No contamos con un sistema de intercambio de datos con otras instituciones o socios de la cadena de prestación de servicios.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Nuestra institución se mantiene en contacto permanente con las Juntas de Regantes, las cuales son nuestros socios principales en el desarrollo de las actividades de la naturaleza de la institución. Estas son el medio del INDRHI llevar las soluciones demandamos en los sistemas de riego nacional.</p> <p>A través del Programa Cultura del Agua ofrecemos charlas Educativas sobre concientización cuyo objetivo es contribuir con la solución de los problemas de contaminación de los Recursos Hidráulicos que nos afecta hoy en día.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Charlas Educativas.</p> <p>b) Fotos.</p> <p>c) Listado de participantes.</p> <p>d) Correos Electrónicos.</p> <p>e) Minutas de reuniones.</p>	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No contamos con políticas de procedimientos con recursos compartidos (crear incentivos/condiciones), para que los empleados creen procesos inter-organizacionales.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos,	La Institución coordina y une procesos con socios claves.	

para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CRYN</li> <li>• PUCMM,</li> <li>• Ministerio de Medio Ambiente</li> <li>• CAASD</li> <li>• Instituto Nacional de Auxilios y Viviendas (INAVI)</li> <li>• Acuerdo MESCYT y INDRHI</li> </ul>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	La institución realizó el diplomado de relaciones Dominico Europa en colaboración de la Unión Europea. PUCMM Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplomado, certificados, plataforma virtual.</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

*Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:*

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No contamos con indicadores orientados a medir la percepción de todos los ciudadanos / clientes.

<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>En el proceso de elaboración de carta compromiso al ciudadano realizamos encuestas orientadas a la percepción del ciudadano atendiendo la amabilidad, recepción, flexibilidad y capacidad para soluciones por parte de nuestro personal.</p> <p>a) Formularios de encuestas. b) Resultados.</p>	<p>No contamos con indicadores orientados a medir la percepción de todos los ciudadanos / clientes.</p>
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Nosotros involucramos a los grupos de intereses en función de los distintos proyectos a ejecutar, su naturaleza y las diferentes etapas de este; También tomamos en consideración la demanda y los involucrados para el desarrollo de la estrategia de planificación. Escuchamos a nuestros empleados al momento de formular un proyecto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Reuniones con Juntas de Regantes. b) Reuniones con Asociación de Productores Agrícolas. c) Reunión con beneficiarios del proyecto. d) Ley No. 5852 de 1962. e) Formulación y análisis de proyectos.</p>	<p>No contamos con evidencias de que se realicen mediciones de la participación de los ciudadanos/clientes</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Actualmente contamos con el formulario de Satisfacción, donde encuestamos a todo ciudadano que solicita un servicio de la institución. Con estas mediciones podemos percibir la satisfacción del ciudadano conforme al servicio recibido.</p> <p>Llevamos las mediciones correspondientes a los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, tomando en cuenta los atributos de: fiabilidad, tiempo en respuesta, profesionalidad, amabilidad.</p>	

	<b>Evidencias:</b> a) Formulario de Satisfacción. b) Atributos de calidad arrojada por cada servicio. c) Tabulaciones en Excel, medición de cada servicio. d) Compromisos de Calidad. e) Compromisos de Mejora. e) Resultados de medición.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Se practican encuestas de satisfacción en función de solicitud de los servicio por parte del ciudadano. Los informes se realizan con una frecuencia trimestralmente ( 3 meses) <b>Evidencias:</b> a) Formulario de Satisfacción. b) % de satisfacción aplicado en encuesta trimestralmente.	

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Con la puesta en marcha de la primera versión de Carta Compromiso al Ciudadano se evidenció el siguiente resultado: Compromiso de Calidad: <b>90%</b> de Fiabilidad en los servicios ofrecidos. Evidencias: a) Encuesta de satisfacción. b) Resultados de medición. c) Compromiso de calidad/fiabilidad.	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	En cuanto a la accesibilidad a nuestras instalaciones, nuestros edificios se encuentran ubicados en lugares estratégicos del centro de la ciudad, lo que facilita el acceso en transporte público, además de que cuentan con	No contamos con evidencias de medición que refleje la percepción de los ciudadanos sobre la accesibilidad de ubicación de lugar.

	<p>parqueos disponibles para todo el personal y visitantes, tomando en cuenta espacios y facilidades para personas con cualquier tipo de discapacidad. Nuestros horarios son de lunes a miércoles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (<b>Sede Central</b>) y las <b>Oficinas Regionales de Sistema de Riego</b> de 8:00 a.m. a 2:30 p.m.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de pantalla de Ubicación.</li> <li>b) Dirección de ubicación.</li> <li>c) Planos,</li> <li>d) Diseños.</li> </ul>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Realizamos encuesta de satisfacción a todo ciudadano que recibe nuestros servicios, a través de formularios de encuestas de satisfacción tomando en consideración los estándares de calidad arrojado por cada servicio comprometido en la Carta Compromiso al Ciudadano. Realizamos mediciones con el objetivo de medir el nivel de cumplimiento de calidad.</p> <p><b>Anexo a esto:</b></p> <p>En el área del CEHICA(Centro para la Gestión Sostenible de los Recursos Hídricos en los Estados Insulares del Caribe) especialmente el Laboratorio de Calidad de Agua y Gestión Ambiental procesamos análisis del agua tomando en consideración medidas de calidad orientadas a que los resultados cumplan expectativas en el momento de realizar los análisis de lugar; El Laboratorio de Calidad Agua opera bajo el marco de las Normas Ambientales: 64-00 tomando en referencia las Normas Ambientales sobre Calidad de Agua y descarga al Subsuelo (agosto 2004) y las Normas Ambientales sobre la Calidad de Agua y Control de Descargas; También trabajamos bajo el marco OMS</p>	

	<p>(Organización Mundial de la Salud). A igual el Laboratorio de Suelos ofrecemos de servicios de análisis químicos y físicos para saber la clasificación de los suelos, en otros casos los clientes vienen para saber las características de la fertilidad del suelo para la siembra. Bajo las Normas ISO: 17025:2005 aplicada en el Laboratorio con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente tanto externo como interno. En el área de Hidrología prestamos servicios de información hidrológica (lluvias, Caudales) a distintos usuarios bajo el marco establecido por la OMM (Organización Meteorológica Mundial), En el área de Geomántica ofrecemos servicios de: imágenes y fotografías aéreas de elaboración de mapas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formulario de Satisfacción.</li> <li>b) Mediciones (encuestas).</li> <li>c) Resultados arrojados.</li> <li>d) Matriz Compromiso de Calidad y Compromiso de Mejoras.</li> <li>e) Marco de las Normas Ambientales.</li> <li>f) Métodos Estándar 21 edición para examen de agua.</li> <li>g) Hojas de reportes.</li> <li>h) Normas ISO: 17025:2005.</li> <li>i) Reuniones con la OMM.</li> <li>j) Comunicaciones.</li> <li>k) Talleres de entrenamientos.</li> </ul>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Ofrecemos servicios sin tomar en consideración de la diferenciación de los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Carta Compromiso al Ciudadano (acápites 2.4. Formas de acceso atendiendo a la diversidad e igualdad de género.</li> </ul>	

5) Capacidad de la organización para la innovación.	Vamos de la mano la utilización de métodos innovadores para atender a los ciudadanos/clientes a través de nuestra aplicación móvil y el portal web de la utilización. <b>Evidencias:</b> a) Aplicación móvil INDHRI. b) Portal Web Institucional.	No contamos con indicador de grado de utilización de métodos nuevos e innovadores.
6) Agilidad de la organización.		La Institución no tiene aprobado el proyecto del chat para la página web institucional.
7) Digitalización en la organización.		La Institución no ha digitalizado ningunos de los servicios internos.

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	El tiempo de espera dependerá del servicio solicitado por el cliente. <b>Excursiones a Presas:</b> -Horarios: 8:30 a.m. a 4:30 p.m. -Tiempo de entrega del servicio: 3 días laborales para respuesta. -Costo: según cotización. <b>Recorrido por Sala del Agua.</b> -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m. -Tiempo de entrega del servicio: 3 días laborales para respuesta. -Costo: gratuito. <b>Ventas de Fotos aéreas.</b> -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.	

-Tiempo de entrega del servicio: sujeto a la cantidad de fotos solicitadas. -  
 Costo: RD\$ 3, 000.00 pesos por cada foto.  
**Charla sobre Recurso Agua:**  
 -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
 -Tiempo de entrega del servicio: dos (2) horas.  
 -Costo: gratuito.  
**Taller Agua y Ríos:**  
 -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
 -Tiempo de entrega del servicio: un (1) día.  
 -Costo: gratuito.  
**Investigación, Gestión de Recursos Hidráulicos, Análisis de Calidad del Agua:**  
 -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
 -Tiempo de entrega del servicio: una (1) semana.  
 -Costo: Sujeto al volumen del parámetro solicitado.  
**Talleres de Ecología, Liderazgo y Valores:**  
 -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
 -Tiempo de entrega del servicio: cuatro (4) días laborales.  
 -Costo: gratuito.  
**Capacitación en Organización y Gestión Empresarial:**  
 -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
 -Tiempo de entrega del servicio: sujeto a programación. -  
 Costo: gratuito.  
**Agricultura, Riego y Gestión Empresarial:**  
 -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
 -Tiempo de entrega del servicio: De acuerdo a la programación oportuna de la capacitación.  
 -Costo: gratuito.  
**Capacitación para la Gestión Eficaz de las Juntas de Regantes**  
 -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

	<p>-Tiempo de entrega del servicio: sujeto a programación. - Costo: gratuito.</p> <p><b>Cartografía Digital:</b> Visitar al Departamento de Geomática.</p> <p><b>Asistencia Legal:</b> -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m. -Tiempo de entrega del servicio: sujeto a nivel de organización y contenido de la consulta junto al cumplimiento de las contrapartes en la remisión de los datos. -Costo: gratuito,</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Catálogo de servicios. b) Formulario de servicios. c) Portal Web: <a href="http://indrhi.gob.do/servicios/">http://indrhi.gob.do/servicios/</a>. d) Aplicación Móvil INDRHI.</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Contamos con los medios de quejas y reclamaciones por diferentes medios. La institución se comprometerá a dar respuesta dentro un plazo de quince (15) días laborables a partir de su recibo. En el periodo marzo-junio de 2019 fueron atendidas cinco (5) quejas de la cual una (1) fue subsanada por inconformidad al servicio ofrecido.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Buzón Físico de Quejas y Sugerencias. b) Correo Electrónico de quejas y reclamaciones <a href="mailto:CEPINDRHI@gmail.com">CEPINDRHI@gmail.com</a> c) Líneas telefónicas 311. d) Portal Web <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a></p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Informe final Carta Compromiso.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Informe final Carta Compromiso	

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con números de canales de información y su eficiencia.            A la fecha considerando el último trimestre contamos con una valoración de <b>90%</b> (noventa por ciento) datos obtenidos de: <a href="https://digeig.gob.do/">https://digeig.gob.do/</a>.            A la fecha contamos:            Una (1) sola Página Web.            Tres (3) Redes Sociales.            Una (1) Aplicación móvil.  <b>Evidencias:</b>            a) Portal Web: <a href="http://www.indrhi.gob.do">www.indrhi.gob.do</a>            b) Redes Sociales: Facebook, Instagram y Twitter).            c) Aplicación Móvil INDRHI.            d) OAI(Oficina de Libre Acceso de Información)</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Ponemos nuestra información a través de los diferentes medios de comunicación y esta se mantiene actualizada.  <b>Evidencias:</b>            a) Portal Web: <a href="http://www.indrhi.gob.do">www.indrhi.gob.do</a>            b) Redes Sociales: Facebook, Instagram y Twitter).            c) Aplicación Móvil INDRHI.            d) OAI(Oficina de Libre Acceso de Información)</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Elaboramos planes Plurianuales donde planificamos los objetivos de la Institución, del cual se desprende nuestro Plan Operativo Anual. Los informes de resultados se publican semestralmente en nuestro portal web de Transparencia institucional.  <b>Evidencias:</b>            a) Plan Plurianual.            b) POA (Plan Operativo Anual).            c) Plan Estratégico Institucional.</p>	

	<p>d) Informes de resultados. e) Pagina Web (portal transparencia.</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La Institución hace uso del SAIP. Evidencia: • Informe SAIP.</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Nuestros horarios son de lunes a miércoles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (<b>Sede Central</b>) y las <b>Oficinas Regionales de Sistema de Riego</b> de 8:00 a.m. a 2:30 p.m. <b>Evidencias:</b> a) Horarios. b) Descripción catálogo de servicios. c) Portal Web de la Institución.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo de espera dependerá del servicio solicitado por el cliente. <b>Excursiones a Presas:</b> -Horarios: 8:30 a.m. a 4:30 p.m. -Tiempo de entrega del servicio: 3 días laborales para respuesta. -Costo: según cotización. <b>Recorrido por Sala del Agua.</b> -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m. -Tiempo de entrega del servicio: 3 días laborales para respuesta. -Costo: gratuito. <b>Ventas de Fotos aéreas.</b> -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m. -Tiempo de entrega del servicio: sujeto a la cantidad de fotos solicitadas. - Costo: RD\$ 3, 000.00 pesos por cada foto. <b>Charla sobre Recurso Agua:</b> -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m. -Tiempo de entrega del servicio: dos (2) horas. -Costo: gratuito. <b>Taller Agua y Ríos:</b></p>	

-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
 -Tiempo de entrega del servicio: un (1) día.  
 -Costo: gratuito.

**Investigación, Gestión de Recursos Hidráulicos, Análisis de Calidad del Agua:**  
 -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
 -Tiempo de entrega del servicio: una (1) semana.  
 -Costo: Sujeto al volumen del parámetro solicitado.

**Talleres de Ecología, Liderazgo y Valores:**  
 -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
 -Tiempo de entrega del servicio: cuatro (4) días laborales.  
 -Costo: gratuito.

**Capacitación en Organización y Gestión Empresarial:**  
 -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
 -Tiempo de entrega del servicio: sujeto a programación. -  
 Costo: gratuito.

**Agricultura, Riego y Gestión Empresarial:**  
 -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
 -Tiempo de entrega del servicio: De acuerdo a la programación oportuna de la capacitación.  
 -Costo: gratuito.

**Capacitación para la Gestión Eficaz de las Juntas de Regantes**  
 -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
 -Tiempo de entrega del servicio: sujeto a programación. -  
 Costo: gratuito.

**Cartografía Digital:**  
 Visitar al Departamento de Geomántica.

**Asistencia Legal:**  
 -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

	<p>-Tiempo de entrega del servicio: sujeto a nivel de organización y contenido de la consulta junto al cumplimiento de las contrapartes en la remisión de los datos. -Costo: gratuito,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Catálogo de servicios.  b) Formulario de servicios.  c) Portal Web: <a href="http://indrhi.gob.do/servicios/">http://indrhi.gob.do/servicios/</a>.  d) Aplicación Móvil INDRHI.</p>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El tiempo de espera dependerá del servicio solicitado por el cliente.</p> <p><b>Excursiones a Presas:</b></p> <p>-Horarios: 8:30 a.m. a 4:30 p.m.  -Tiempo de entrega del servicio: 3 días laborales para respuesta.  -Costo: según cotización.</p> <p><b>Recorrido por Sala del Agua.</b></p> <p>-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  -Tiempo de entrega del servicio: 3 días laborales para respuesta.  -Costo: gratuito.</p> <p><b>Ventas de Fotos aéreas.</b></p> <p>-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  -Tiempo de entrega del servicio: sujeto a la cantidad de fotos solicitadas. -  Costo: RD\$ 3, 000.00 pesos por cada foto.</p> <p><b>Charla sobre Recurso Agua:</b></p> <p>-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  -Tiempo de entrega del servicio: dos (2) horas.  -Costo: gratuito.</p> <p><b>Taller Agua y Ríos:</b></p> <p>-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  -Tiempo de entrega del servicio: un (1) día.  -Costo: gratuito.</p>	

**Investigación, Gestión de Recursos Hidráulicos, Análisis de Calidad del Agua:**  
-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
-Tiempo de entrega del servicio: una (1) semana.  
-Costo: Sujeto al volumen del parámetro solicitado.

**Talleres de Ecología, Liderazgo y Valores:**  
-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
-Tiempo de entrega del servicio: cuatro (4) días laborales.  
-Costo: gratuito.

**Capacitación en Organización y Gestión Empresarial:**  
-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
-Tiempo de entrega del servicio: sujeto a programación. -  
Costo: gratuito.

**Agricultura, Riego y Gestión Empresarial:**  
-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
-Tiempo de entrega del servicio: De acuerdo a la programación oportuna de la capacitación.  
-Costo: gratuito.

**Capacitación para la Gestión Eficaz de las Juntas de Regantes**  
-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
-Tiempo de entrega del servicio: sujeto a programación. -  
Costo: gratuito.

**Cartografía Digital:**  
Visitar al Departamento de Geomántica.

**Asistencia Legal:**  
-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.  
-Tiempo de entrega del servicio: sujeto a nivel de organización y contenido de la consulta junto al cumplimiento de las contrapartes en la remisión de

	<p>los datos. -Costo: gratuito, <b>Evidencias:</b> a) Catálogo de servicios. b) Formulario de servicios. c) Portal Web: <a href="http://indrhi.gob.do/servicios/">http://indrhi.gob.do/servicios/</a>. d) Aplicación Móvil INDRHI.</p>	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Los costos de los servicios que ofrecemos dependerán de la naturaleza. <b>Excursiones a Presas:</b> -Costo: según cotización. <b>Recorrido por Sala del Agua.</b> -Costo: gratuito. <b>Ventas de Fotos aéreas.</b> -Costo: RD\$ 3, 000.00 pesos por cada foto. <b>Charla sobre Recurso Agua:</b> -Costo: gratuito. <b>Taller Agua y Ríos:</b> -Costo: gratuito. <b>Investigación, Gestión de Recursos Hidráulicos, Análisis de Calidad del Agua:</b> -Costo: Sujeto al volumen del parámetro solicitado. <b>Talleres de Ecología, Liderazgo y Valores:</b> -Costo: gratuito. <b>Capacitación en Organización y Gestión Empresarial:</b> -Costo: gratuito. <b>Agricultura, Riego y Gestión Empresarial:</b> -Costo: gratuito. <b>Capacitación para la Gestión Eficaz de las Juntas de Regantes</b> -Costo: gratuito. <b>Cartografía Digital:</b> Visitar al Departamento de Geomática. <b>Asistencia Legal:</b></p>	

	<p>-Costo: gratuito</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Catálogo de servicios.</p> <p>b) Formulario de servicios.</p> <p>c) Portal Web: <a href="http://indrhi.gob.do/servicios/">http://indrhi.gob.do/servicios/</a>.</p> <p>d) Aplicación Móvil INDRHI.</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Informe Final, Carta Compromiso al Ciudadano.	

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No contamos con mecanismos de percepción de la participación de los grupos de interés en la organización para la toma de decisiones.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Contamos con los medios de quejas y reclamaciones por diferentes medios.</p> <p>A la fecha contamos con:</p> <p><b>Dos (2)</b> buzones Físicos de Quejas y Sugerencias uno para cada Edificio.</p> <p><b>Un (1)</b> Operador que da asistencia telefónica por la línea 311.</p> <p><b>Un (1)</b> Operador que verifica las quejas emitidas por el Correo Electrónico.</p> <p>En cuanto a los resultados relacionados a la participación de los usuarios:</p> <p><b>Medio:</b> Buzón de Físico de Quejas y Sugerencias. <b>Cantidad: 5%.</b></p> <p><b>Medio:</b> Correo Electrónico. <b>Cantidad: 0%.</b></p>	No contamos con indicador de medición de resultados de las sugerencias recibidas e implementadas.

	<p><b>Medio:</b> Líneas telefónicas 311.</p> <p><b>Cantidad: 0%.</b> Estos valores son medidos en función de la productividad. Cabe resaltar que estas fueron las vías de queja, reclamación o sugerencias comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Llevamos el indicador de medición en función de la cantidad entradas de quejas, sugerencias y reclamaciones vs cantidad de quejas, sugerencias y reclamaciones atendidas.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Buzón Físico de Quejas y Sugerencias. b) Correo Electrónico de quejas y reclamaciones <a href="mailto:CEPINDRHI@gmail.com">CEPINDRHI@gmail.com</a> c) Líneas telefónicas 311. d) Portal Web <a href="http://www.311.gob.do">www.311.gob.do</a> e) Formulario Control de Reclamos, Quejas y Sugerencias (Excel).</p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>Vamos de la mano la utilización de métodos innovadores para atender a los ciudadanos/clientes a través de nuestra aplicación móvil y el portal web de la utilización.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Aplicación móvil INDHRI. b) Portal Web Institucional.</p>	No contamos con indicador de grado de utilización de métodos nuevos e innovadores.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No contamos con mecanismos de percepción de indicadores establecidos o acciones enfocadas a género y 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		No realizamos revisiones periódicas con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

<p>cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		
--	--	--

**4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Nosotros involucramos a los grupos de intereses en función de los distintos proyectos a ejecutar, su naturaleza y las diferentes etapas de este; También tomamos en consideración la demanda y los involucrados para el desarrollo de la estrategia de planificación. Escuchamos a nuestros empleados al momento de formular un proyecto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Reuniones con Juntas de Regantes.  b) Reuniones con Asociación de Productores Agrícolas.  c) Reunión con beneficiarios del proyecto.  d) Ley No. 5852 de 1962.  e) Formulación y análisis de proyectos.</p>	<p>No contamos con un indicador de medición del grado de participación del ciudadano/cliente en los productos y servicios institucionales.</p>
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>		<p>No contamos con indicadores para medir las acciones implementadas por la transparencia</p>

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

*Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:*

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No contamos con indicadores orientados a medir la percepción de todos los ciudadanos / clientes.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>Nuestro personal está enfocado en el cumplimiento de sus objetivos y metas a cumplir, partiendo de la naturaleza, misión, visión y valores de la Institución.</p> <p>El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el <b>64.31%</b> percibe sentirse en conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resultados arrojados por la Encuesta de Clima Laboral,</li> <li>b) POA (Plan Operativo Anual).</li> <li>c) Plan Estratégico Institucional.</li> <li>d) Manual de Procedimientos.</li> </ul>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Nuestro personal participa en la realización de encuesta sobre Clima Laboral.</p> <p>El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el <b>56.53%</b> percibe sentirse identificado en la participación de actividades de mejora que contribuyan con el desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resultados arrojados por la Encuesta de Clima Laboral.</li> <li>b) Comunicaciones.</li> <li>c) Fotos.</li> </ul>	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>La institución cuenta con una comisión de Ética Pública, la cual tiene a su cargo la tarea principal de mediar en los posibles conflictos de intereses institucionales.</p> <p>Esta comisión es de conocimiento de todos los colaboradores ya que son quienes eligen a sus miembros.</p> <p>Contamos con un código de ética institucional y un régimen de consecuencia por inobservancia del mismo. Este código es entregado a cada colaborador y por igual a toda persona física o jurídica que inicie una relación contractual con la institución.</p> <p>a) Comisión de ética.  b) Código de ética.  c) Convocatorias.  d) Fotos.  e) Correos.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Convocamos a reuniones formales al personal dependiendo el tema de interés.</p> <p>Realizamos encuestas de clima a nuestros colaboradores como método de retroalimentación y consulta institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicaciones.  b) Convocatorias.  c) Resultados encuestas de clima.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Ejecutamos acciones de responsabilidad social a nuestro personal atendiendo a las necesidades eventuales presentados.</p> <p>Hemos construido <b>132</b> (ciento treinta y dos) viviendas en el período comprendido (2014-2016) a través del Proyecto “Hidroeléctrica Los Toros”.</p>	

	<p>Actualmente se está culminando el poblado que será entregado a las 390 familias de la demarcación afectada por la Presa de Montegrande</p> <p>En cuanto al programa de becas hemos ofrecido:  <b>9 (nueve)</b> becas: Período (2013-2014).  <b>4 (cuatro)</b> becas: Período (2015-2017).  <b>40 (cuarenta)</b> becas: Período (2017 en adelante).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Programas de becas.  b) Construcción de viviendas.  b) Comunicaciones.</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Vamos de la mano la utilización de métodos innovadores para atender a los ciudadanos/clientes a través de nuestra aplicación móvil y el portal web de la utilización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Aplicación móvil INDHRI.  b) Portal Web Institucional.</p>	No contamos con indicador de grado de utilización de métodos nuevos e innovadores.
8) El impacto de la digitalización en la organización.		
9) La agilidad de la organización.		

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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>El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el <b>73.15%</b> percibe la capacidad de los altos y medios directivo en dirigir.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Comunicación.  b) Listado de participantes.  c) Fotos.  d) Resultados arrojados.  e) Resumen.</p>	

2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>En nuestro Manual de Procesos reflejamos los distintos procedimientos con sus respectivas actividades para el cumplimiento de los objetivos). Su diseño está clasificado en tres (3) niveles</p> <p>Nivel 1: Procesos Estratégico.  Nivel 2: Procesos Claves.  Nivel 3: Procesos de apoyos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Manual de Procesos INDRHI.  b) Políticas de procedimientos.  c) Estructura aprobada.</p>	No contamos con evidencias de medición relacionados a la percepción del diseño y la gestión de los distintos procesos.
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Elaboramos anualmente acuerdos de desempeño a todos nuestros colaboradores, auxiliados en el POA de cada área, el Manual de Cargos y Manual de Organización y funciones aprobados por el Ministerio de Administración Pública MAP, que describen el reparto de las tareas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Manual de Cargos aprobado.  b) Manual de Organización y Funciones.  c) Resoluciones aprobatorias.  d) Captura correo electrónico.  e) Acuerdos de desempeño.  f) Evaluaciones de desempeño.</p>	
4) La gestión del conocimiento.		La Institución no cuenta con la carpeta compartida llamada
5) La comunicación interna y los métodos de información.		

	No realizamos las encuestas de clima organizacional	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Elaboramos anualmente acuerdos de desempeño a todos nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p>	

	a)Acuerdos de desempeño b) Informes de evaluación de desempeño.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	En estos momentos estamos desarrollando la Metodología CAF a través de la elaboración del Auto-diagnóstico y plan de mejora institucional <b>Evidencias:</b> a) Matriz Autodiagnóstico CAF actualizado. b) Plan de Mejora.	

### 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		No realizamos las encuestas de clima organizacional
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Bajo la ley No. 41-08 de Función Pública otorgamos permisos atendiendo a sus necesidades, en cuanto al horario nos amparamos a los artículos que emana la ley como tal; a través del sistema AVACOMP asentamos los permisos, vacaciones. Licencias, teniendo el control de forma electrónica. <b>Evidencias:</b> a) Ley No. 41-08. b) Formularios de permisos. c) Sistema AVACOMP.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Ofrecemos oportunidades tomando en consideración la igualdad de oportunidades, en estos momentos contamos con la Unidad de Equidad de Género. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el <b>50.17%</b> percibe la oportunidad de toma en consideración de igualdad de género.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el <b>67.41%</b> de los	

	<p>perciben que la disposición de lugar de trabajo son favorables.</p> <p>En estos momentos en acompañamiento del IDOPPRIL la institución levantamientos a cabo los levantamiento con respecto a a la salud y seguridad ocupacional con miras a garantizar un ambiente laboral más seguro a nuestros colaboradores y visitantes.</p> <p>De igual manera se han llevado a cabo en nuestras instalaciones trabajos de adecuación y remozamiento de espacios laborales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe IDOPPRIL.</li> <li>b) Planos.</li> <li>c) Diseños.</li> <li>d) Presupuesto.</li> <li>e) Fotos.</li> </ul>	
--	--	--

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Contamos con un Plan de Capacitación que se elabora a principio de cada año luego del levantamiento de las necesidades de capacitación de los empleados con respecto a sus tareas. La Mayoría de Talleres de Capacitación impartidos son por Entidades Gubernamentales de forma gratuita.</p> <p>A la fecha contamos con una valoración de <b>60%</b> (sesenta por cientos) en lo que hace referencia a la gestión del desarrollo. Este dato fue obtenido de: <a href="http://map.gob.do:8282/sismap_central/Ranking/OrganismoEvidencias/154">http://map.gob.do:8282/sismap_central/Ranking/OrganismoEvidencias/154</a>.</p> <p>El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el <b>57.89%</b> de los</p>	

	empleados percibe que la capacitación que recibe va orientada su desarrollo profesional. <b>Evidencias:</b> a) Cantidad de personas capacitadas. b) Listado de participantes.	
2) Motivación y empoderamiento.	El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el <b>85.87%</b> percibe sentirse motivados y empoderados. <b>Evidencias:</b> a) Resultados arrojados. b) Resumen.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No contamos con índice de acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos de la organización.

### Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

#### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	En estos momentos estamos trabajando con los acuerdos de desempeños. <b>Evidencias:</b> a) Formulario de acuerdos de desempeño.	No contamos con indicadores de medición del desempeño relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el <b>76.68%</b> percibe aplicar las mejoras de las actividades para el desempeño de sus funciones. Contamos con una política de mejora continua la cual identifica los canales a través de los cuales cualquier colaborador sin importar su área puede notificar o proponer alguna mejora a los procedimientos, las cuales son evaluadas para su posible implementación. <b>Evidencias:</b> a) Resultados arrojados.	

	<p>b) Resumen. c) Política de Mejora Continua. d) Formularios.</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Nuestro Comité de Ética cuenta con evidencias de manejo de conflicto de Interés. Por el momento solo hemos tenido <b>un (1)</b> solo caso de dilema ético reportado. <b>Evidencias:</b> a) Conflicto Central Hidroeléctrica Los Toros. b) Código de Ética.</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>Participamos en Jornadas a favor de causas específicas como es el caso de la lucha contra el Cáncer, La No Violencia Contra la Mujer, jornadas de Reforestación, Jornadas de Saneamiento (lucha contra el Zika y Chicungunya), Campañas de vacunación contra COVID, Jornadas de Reforestación. <b>Evidencias:</b> a) Comunicaciones. b) Listado de participación. c) Fotos.</p>	
5) 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).		No contamos con Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes para responder a sus necesidades solicitadas.

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Anualmente todos nuestros colaboradores firman acuerdos de desempeño laboral, en los cuales le son fijados sus metas y objetivos individuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Formulario de acuerdos de desempeño  b) Evaluación del Desempeño  c) Comunicación</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Reflejamos el nivel de uso de la tecnología de información y comunicación por: mensajería Interna por correo Electrónico Institucional, Intranet, Mesa de Servicios, visitas a nuestro portal Web etc.</p> <p>El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el <b>85.51%</b> percibe que el desempeño de su trabajo necesita nivel de uso de las tecnologías de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Mesa de servicios Tecnológicos.  b) Mensajería por correo Electrónico.  c) Medición página Web</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Nuestro objetivo es medir la eficacia de las Capacitaciones impartidas al personal y sus metas</p> <p>A la fecha contamos con una valoración de <b>60%</b> (sesenta por cientos) en lo que hace referencia a la gestión del desarrollo. Este dato fue obtenido de: <a href="http://map.gob.do:8282/sismap_central/Ranking/OrganismoEvidencias/154">http://map.gob.do:8282/sismap_central/Ranking/OrganismoEvidencias/154</a>.</p> <p>Este valor puede variar a medida de que vamos cumpliendo con los indicadores exigidos por la modalidad SISMAP/ranking</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente presenta que: el <b>67.25%</b> percibe que existen mecanismos para reconocer al personal; y además el <b>48.12%</b> percibe que Su supervisor lo distingue cuando logro las metas asignadas.</p>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Desde el Programa Cultura del Agua desarrollamos jornadas de educación de higiene y cuidado de las aguas en las escuelas, Comunidades y otras Instituciones; a través del fondo del “Proyecto Hidroeléctrica Los Toros” hemos aportado a actividades de Clubes Deportivos y hemos construido a la fecha <b>132 (ciento treinta y dos)</b> también hemos promovido la cultura a través de la publicación de libros sobre Literatura e Historia y se han construidos <b>dos (2)</b> escuelas rurales. <b>Evidencias:</b> a) Comunicaciones. b) Listado de Participantes. c) Registro contable de aportes. e) Fotos. f) Notas de Presas. g) Libro de Literatura e Historia.	

<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Por medio de sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/cliente a través de nuestro buzón de sugerencias, conocemos la reputación de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Buzón de sugerencias.  b) Correo Electrónico de quejas y reclamaciones CEPINDRHI@gmail.com  c) Líneas telefónicas 311.  d) Portal Web www.311.gob.do.</p>	<p>No evidenciamos la medición de la percepción de la reputación de la Institución.</p>
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>		<p>No hemos realizado ninguna donación</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>El INDRHI impacta de forma vital en la producción agrícola nacional, ya que es el encargado de la distribución eficaz y eficiente de los recursos hidráulicos destinados al sub-sector de riego.</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Contamos con nuestro portal de Transparencia el cual está valorado por la DIGEIG (Dirección General de Ética e Integración Gubernamental) en un 90% (noventa por ciento) Considerando en ultimo trimestre.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Portal Web: <a href="http://indrhi.gob.do/transparencia/">http://indrhi.gob.do/transparencia/</a>.</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>		<p>No evidenciamos la medición de la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad medioambiental.</p>
<p>7) Opinión pública 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>		<p>No evidenciamos la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia.</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>Realizamos jornadas de reforestación, limpieza de canales y cañadas y conservación del agua bajo el marco legal establecido por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. En lo que va de año se han realizado 3 (tres) Jornadas de Reforestación. <b>Evidencias:</b> a) Fotos. b) Comunicaciones. c) Listado de participantes.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>		<p>No contamos con evidencias de medición de las relaciones con 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 Dirección de Comunicaciones y el Departamento de Relaciones Pública y Prensa han observado la representación de la Institución en los medios de comunicación tales como: prensa escrita, radio, televisión, medios digitales, redes sociales, entre otros. <b>Evidencias:</b> a) Notas de prensas. b) Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram). c) Convocatorias a medios de comunicación. d) Métricas obtenidas por las redes sociales. e) Captura de pantalla de comentarios.</p>	<p>No contamos con evidencias de medición de grado de importancia de la cobertura positiva y negativa.</p>
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear</p>	<p>N/A.</p>	

a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>Por nuestra naturaleza estamos vinculados a colaborar para el acceso y suministro de las aguas, ejemplo: acuerdos con planes internacionales, Programa Mundial de Alimentos, OXFAM, Iglesias, Organizaciones Comunitarias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos.</li> <li>b) Comunicaciones.</li> <li>c) Plan del proyecto a ejecutar.</li> <li>d) Programa Cultivando Agua Buena.</li> <li>e) Informes de resultados.</li> </ul>	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>Realizamos conferencias, talleres, seminarios en materia de recursos hídricos, Obras Hidráulicas, Riegos. Hemos participado en coloquios nacionales e Internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informes.</li> <li>b) Reportes de actividades.</li> <li>c) Fotos.</li> </ul>	No contamos con indicadores para saber la medición de intercambios productivos de conocimientos e información.
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>Desde el Programa Cultura del Agua llevamos charlas y jornadas de previsión de enfermedades que vengan por origen hídrico dirigidas a los ciudadanos/clientes con el objetivo de proteger la salud.</p> <p>A través de la aplicación del formulario de Identificación de Comunidades se procede con el levantamiento de la información de campo, en este formulario recompilamos: Datos Generales, Ambientales, Salubridad, Educativos y Económicos, con el propósito de generar un diagnóstico situacional de la comunidad; luego de haber levantado la información de campo se procede a una reunión de socialización con los técnicos de los</p>	

	<p>resultados obtenidos, en la cual definimos las estrategias a implementar y el plan de acción; posterior a la implementación, de seis meses a un año después, se procede a la actualización de la información levantada y con ello se mide el impacto de las intervenciones realizadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Fotografías.  b) Videos.  c) Formulario de Identificación de Comunidad.  d) Listado de participante.  e) Resultados por comunidad.  f) Aplicación Móvil APP Informe de trabajo de Campo.</p>	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No contamos con resultados de medición de la responsabilidad social.

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Elaboramos informes trimestrales con la cantidad de servicios ofrecidos en relación a los compromisos de Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Carta Compromiso al Ciudadano.  b) Informes trimestrales.  c) formularios.</p>	

	d) Mediciones.	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No contamos con indicadores de medición de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	A través de la aplicación del formulario de Identificación de Comunidades suministrado por el Programa Cultura del Agua se procede con el levantamiento de la información de campo, en este formulario recopilamos: Datos Generales, Ambientales, Salubridad, Educativos y Económicos, con el propósito de generar un diagnóstico situacional de la comunidad; un (1) año después, se procede a la actualización de la información levantada y con ello se mide el impacto de las intervenciones realizadas y el análisis de comparación. <b>Evidencias:</b> a) Formulario de Identificación de Comunidades. b) Resultados. c) Informes.	No realizamos evaluaciones comparativas en términos de productos y resultados
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	.	No contamos con indicadores de medición de cumplimiento de contratos/acuerdos.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		

	No contamos con política Institucional orientada a la retroalimentación de las auditorías y sus resultados.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No contamos con política Institucional orientada a la evaluación y medición de la innovación de los productos/servicios.

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No contamos con indicadores de medición de la incidencia de la implementación de reformas del sector público.
--	--	---

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Actualmente estamos remozando por completo nuestra infraestructura física del con objetivo de asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo a nuestros empleados. No está demás informar que ya el “Edificio Viejo recientemente” fue remodelado y cuenta con las condiciones físicas y ambientales de trabajo. Con relación a las Oficinas Regionales las mismas están en proceso de remozamiento, asegurando la eficiencia de la Institución en la gestión de Recursos Humanos, condiciones Ergonómicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de Remozamiento.</li> <li>b) Presupuestos.</li> <li>c) Planos.</li> <li>d) Diseños.</li> <li>e) Comunicaciones.</li> <li>f) Fotos.</li> </ul>	No contamos con indicadores que midan la satisfacción que incluyan la gestión de recursos, espacios físicos etc.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Los resultados de mejora pueden evidenciarse en la información sobre los niveles y la operación de las presas a nivel nacional en cuanto a la disponibilidad de agua para los diferentes usos, esta información se ha implementado a través del Observatorio de Agua del INDRHI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Implementación Plan Plurianual de la Institución.</li> <li>b) Boletines Hidrológicos.</li> </ul>	

	c) Acciones de Programas Cultura del Agua. d) Sala del Agua.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	A través del CEHICA hemos mantenido en colaboración e intercambio con Estados Insulares y la UNAM (Universidad Nacional de México). Por medio de convenios EGEHID (Empresa Generadora de Energía Hidráulica Dominicana) intercambiamos análisis de estaciones meteorológicas. <b>Evidencias:</b> a) Firma de convenios con Entidades Nacionales e Internacionales.	No contamos con análisis comparativos establecidos en los acuerdos.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	A través de las respuestas favorables de confirmad percibimos el grado satisfacción con los acuerdos establecidos.	No contamos con mediciones de eficacia de las alianzas y convenios establecidos.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Hemos logrado mejoras sustanciales de las informaciones hidrológicas, operación de presas, aplicación de Sistema de Alerta Temprana para inundaciones a través de estaciones hidrometeorología automáticas; la misma creación del portal web donde ponemos la disposición las informaciones actualizadas; por medio de WhatsApp podemos contar con informaciones sobre informes de supervisión de obras y operación de mantenimiento de los Sistemas de Riegos. <b>Evidencias:</b> a) Portal web. b) Aplicación Móvil INDRHI.	No contamos con Intranet para mantener las comunicaciones internas de la Institución.
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencian resultados de las mediciones por auditorias de funcionamiento de la Institución.
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y	En estos momentos estamos desarrollando y aplicando la Metodología CAF a través de la elaboración del Auto-diagnóstico y plan de mejora	No hemos participado en concursos ni certificaciones del sistema de Calidad.

certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	con el objetivo de cumplir los estándares requeridos. <b>Evidencias:</b> a) Matriz Autodiagnóstico CAF actualizado. b) Plan de Mejora con nivel de cumplimiento en un 50%.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La ejecución de los fondos asignados se realiza de manera adecuada y siempre apegada al Plan Operativo Anual(POA) <b>Evidencias:</b> a) Reporte de ejecución presupuestaria. b) Plan Operativo Anual (POA).	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No contamos con indicadores de impacto relacionados al costo-efectividad.

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.