



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados

FECHA:

MAYO 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 de 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 una Autoevaluación efectiva, 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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) 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>	<p>Para la elaboración del Marco Estratégico institucional, se tomaron en consideración las necesidades y expectativas de las partes interesadas, entre las que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El usuario final: los cuales necesitan que se les sea suministrada el agua potable de calidad, en cantidad, con continuidad y con la presión adecuada. ● Colaboradores/empleados: necesitan su remuneración, estabilidad laboral y un adecuado clima laboral. ● Proveedores: necesitan que se les garantice el pago a tiempo. ● Organismos rectores: necesitan que sean cumplidas las leyes, decretos, normativas y requisitos. ● Comunidades: necesitan que se aplique impacto mínimo al medio ambiente, un manejo adecuado de desechos, fuente de empleo y el cumplimiento de las leyes, decretos, normativas y requisitos. ● Organismos certificadores: necesitan que sean cumplidas las normas establecidas. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Evidencias: Acta de aprobación de la Misión, Visión y Valores y nota de prensa de presentación del Marco Estratégico, Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas.</p> <p>Los valores de la institución están alineados con la misión y visión de la institución respetando el marco general de valores del sector público:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vocación de servicio: Mantenemos una actitud de empatía, pasión y disposición, orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes. ● Confiabilidad: Estamos comprometidos a brindar el servicio de forma consistente con calidad y puntualidad, apegados a los valores éticos del servidor público. ● Eficacia: Logramos los resultados esperados conforme a lo planificado ● Eficiencia: Trabajamos optimizando los recursos necesarios, para lograr que nuestros usuarios reciban el servicio oportunamente. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ● Transparencia: Nos mostramos de manera veraz, abierta y fácil, expuestos al escrutinio público. ● Responsabilidad: demostramos ser responsables con la sociedad y el medio ambiente. <p>Evidencia: Marco Estratégico con los valores institucionales concluidos.</p> <p>La misión y la visión establecidas en el Marco Estratégico del INAPA (código ES-PES-001, aprobado en marzo 2021), se encuentra acorde al Plan de Gobierno del Cambio, a la vez alineado a lo establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo, las cuales se encuentran priorizadas e incluidas en el PNPSP (33 políticas priorizadas).</p> <p>Los valores a su vez se encuentran alineados a varias de las cadenas de valor expresadas en el PNPSP. Entre ellas se encuentran: “Enfrentar la corrupción y la impunidad”, “Hacia un Estado Moderno e Institucional” y “El acceso al agua y mejora del recurso”.</p> <p>Evidencia: Los valores del marco estratégico del INAPA (Vocación, Confiabilidad, Eficacia, Eficiencia, Transparencia y Responsabilidad), hacen referencia a elementos en la cadena de valor del Plan</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Nacional Plurianual del Sector Público 2021 – 2024 (páginas 97, 105 y 108).	
<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>5) Asegurar 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 inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y</p>	<p>Fue realizada la orientación técnica acerca del Marco Normativo y Herramientas para la Planificación Estratégica, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END), Líneas de acción del Objetivo Específico 2.5.2, Programa del Gobierno del Cambio 2020-2024, el papel del INAPA en el Plan de Gobierno, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), Plan Estratégico Institucional y la última actualización del Marco Estratégico.</p> <p>Evidencia: nota de prensa acerca de la actividad y lista de asistencia de actividad “Planificación como herramienta para el logro de las metas institucionales, período 2021-2022”.</p> <p>En concordancia con las disposiciones planteadas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), se ha establecido que cada 4 años la institución está en la capacidad de definir o redefinir los objetivos institucionales y el Marco Estratégico, luego de concluido el análisis situacional y el FODA.</p> <p>La última actualización realizada al Marco Estratégico fue en marzo de 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Evidencias: Página 53 del Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del MEPYD. Aprobación del Marco Estratégico del INAPA.</p> <p>A fin de gestionar la prevención de comportamientos no éticos, impulsar la transparencia, evitar la corrupción, conflictos de intereses y lograr una plena ejecución de los reglamentos establecidos para las compras y contrataciones, la institución emprendió la meta de certificarse en la Norma ISO 37001:2016 sobre Gestión Antisoborno y fue logrado en febrero 2022. Entre los controles aplicados se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La regulación de la aceptación de regalos, donaciones, obsequios, otros beneficios similares, en efectivo o especie, a favor de cualquiera de sus miembros sin importar su nivel jerárquico. - Investigación de situaciones inapropiadas o sospechosas que pudieran incumplir con las políticas del Sistema de Gestión o el Código de Ética Institucional, además de disponer el accionar correspondiente. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> - La definición y establecimiento del planteamiento de inquietudes, el asesoramiento, la no represalia y protección del denunciante, con la finalidad de fomentar y facilitar que las personas reporten de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, el intento de soborno supuesto o real, la corrupción, violaciones a las políticas internas, malas prácticas, cualquier incumplimiento a los lineamientos establecidos en nuestro código de Ética Institucional (CEI) o cualquier violación o debilidad en el Sistema de Gestión Integrado. - Aplicación del régimen ético y disciplinario a los Servidores Públicos de la institución por faltas cometidas. - Entrega del código de ética a los proveedores (persona física o jurídica) que participen en los procesos de compras y contrataciones de la institución. <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política Institucional de Gestión de Regalos, Obsequios, Cortesías y otros Beneficios Similares. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	2. Procedimiento de Investigación de Conductas Inapropiadas y Sospechosas. 3. Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y no Represalias. 4. Procedimiento Régimen Ético Disciplinario y Entrega del Código de Ética a Proveedores. 5. Código de ética Institucional	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Para lograr la plena armonía dentro del ambiente laboral y el incentivo del liderazgo, en la institución se realizan actividades que permiten la inclusión, la opinión abierta y se fundamentan en políticas que marcan las disposiciones a seguir. Evidencia: 1. Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y no Represalias. 2. Notas de prensa: actividad sobre inducción a la gestión de calidad, capacitación sobre liderazgo para equidad de género, charla por el día Nacional de la Ética Pública.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>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>Las autoridades han definido la forma en que la organización desarrollará el conocimiento, habilidades, aptitudes técnicas y profesionales de los colaboradores para fortalecer sus competencias y contribuir con el desempeño individual y colectivo de la institución.</p> <p>De igual forma se han definido mecanismos que permiten la actualización de documentos oficiales (elaboración, acceso, disposición y aplicación de cambios de los documentos del Sistema de Gestión Integrado).</p> <p>Evidencias: -</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento para elaboración y Cambios de Información Documentada. -Ficha de proceso Capacitación y Desarrollo Organizacional. -Procedimiento para la Elaboración del Plan Institucional de Capacitación. 	
<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>El rendimiento de la organización es medido a través mediante el seguimiento y análisis de indicadores que cubren objetivos estratégicos y requerimientos de órganos rectores.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencias: Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de Objetivos del SGI. -Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI. -Matriz de Valoración y Administración de Riesgos -Matriz de Gestión de Riesgos.</p> <p>Se han identificado las partes interesadas pertinentes en las cuales la institución tiene influencia, debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la institución de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Esto puede ser evidenciado a través de los indicadores de proceso del Sistema de Gestión Integrado (SGI), el cual posee metas alineadas a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: -Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. -Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de Objetivos del SGI. -Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se estableció el flujo de información mediante el Plan de Comunicación Institucional el cual define los mecanismos y los sistemas para obtener, procesar, generar y comunicar de manera eficaz, eficiente y económica; la información Financiera, Administrativa, de Gestión y de otro tipo en el desarrollo de sus procesos, transacciones y actividades, así como en la operación de sus sistemas de control con miras al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>En otro orden, se elaboró el Manual para la Valoración y Administración de Riesgos Institucionales, se implementa una gestión donde se identifican, analizan, evalúan, valoran los riesgos con el objetivo de desarrollar planes de acción para la mitigación de estos.</p> <p>Estas actividades se les da seguimiento a través del establecimiento de la medición del desempeño o de la evolución del cumplimiento de los objetivos y metas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Comunicación Institucional. -Manual para la valoración y administración de riesgos institucionales. -Procedimiento Seguimiento De Los Planes Operativos Anuales (POA). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>El INAPA logró el nivel de conformidad en cuanto a la implementación y certificación internacional en las normas ISO 37001:2016, sobre el Sistema de Gestión Antisoborno, e ISO 9001:2015, de Gestión de Calidad, que busca la eficiencia, equidad y transparencia de la institución.</p> <p>Evidencia: Certificado ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016.</p> <p>A nivel interno la comunicación es manejada de forma oportuna y transparente en todos los niveles para lograr un clima organizacional adecuado que fomente el sentido de pertenencia de los servidores y funcionarios. Esto es posible gracias a los diversos medios empleados para la difusión de información de carácter relevante:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El Mural Informativo en la zona de entrada de empleados. -El Boletín Informativo el cual presenta todas las novedades relevantes ocurridas en la institución, difundido todos los viernes a través de correo electrónico. -La difusión masiva mediante boletines mediante correo electrónico de información de alta importancia de temas administrativos, de gestión humana, de la gestión de calidad, de salud y seguridad, entre otros. <p>Para la comunicación externa a los grupos de interés identificados, se emplea los siguientes canales de información:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>-Página web institucional: la cual es actualizada de forma constante siguiendo un protocolo dinámico de acuerdo con las revisiones y cambios que las áreas correspondientes consideren de lugar.</p> <p>-Las redes sociales de la institución cuentan con un equipo especializado responsable de su administración. A través de este medio se interactúa con usuarios y la población en general. Su objetivo consiste en dar un seguimiento personalizado y de esta manera garantizar una comunicación clara y transparente.</p> <p>- Publicación y difusión de información institucional de carácter público o de situaciones de crisis, a través de medios de prensa, radio, televisión y brochures.</p> <p>Todas estas disposiciones y regulaciones se encuentran descritas en el Plan de Comunicación Institucional (MA-GCO-001) y la Ficha de Proceso de la Gestión de la Comunicación (FP-GCO-001).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Comunicación Institucional. -Ficha de Proceso de la Gestión de la Comunicación. -Captura pantalla de despliegue de comunicaciones en redes sociales. - Captura pantalla de despliegue de comunicaciones en la página web. -Convocatoria de auditoría interna. -Circular sobre fumigación en instalaciones. -Boletín informativo semanal. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</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>Los procesos claves, de soporte y estratégicos de la institución están definidos a través del ciclo de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) el cual permite un alto nivel de competencia y desarrollo, haciendo que se obtenga el resultado definido, creando un sistema continuo que se reinicia una y otra vez de manera periódica, generando de esta forma un proceso de mejora continua.</p> <p>Evidencias: Ficha de proceso Potabilización, Almacenamiento, Distribución y Captación.</p> <p>La comunicación interna y externa de la institución es asegurada a través del establecimiento de indicadores para el seguimiento de resultados de procesos.</p> <p>Evidencia: -Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI (FR-MCO-016). -Plan de Comunicación Institucional.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La institución fomenta la cultura de la calidad a través de la capacitación continua en el ámbito de la calidad, gestión antisoborno y la ética.</p> <p>En otro orden, la institución ha creado las condiciones idóneas con el objetivo de asesorar, proteger y evitar represalias a los empleados que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>reporten de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, el intento de soborno supuesto o real, la corrupción, violaciones a las políticas internas, malas prácticas, cualquier incumplimiento a los lineamientos establecidos en el código de Ética institucional (CEI) del INAPA o cualquier violación o debilidad en el Sistema de Gestión Integrado (relativo a calidad o antisoborno).</p> <p>Evidencia: -Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y no Represalias. -Plan de Capacitación del INAPA.</p> <p>El Departamento de Comunicaciones de la institución se encarga de gestionar las difusiones acerca de las informaciones relativas a cambios y sus efectos a través de diversos medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A los empleados: boletines semanales y correos electrónicos. -A los usuarios: a través de las redes sociales y página web institucional. <p>Evidencia: -Nota de prensa acerca de sorteos de obras. -Nota de prensa acerca de la construcción del acueducto de Ocoa. -Publicación de redes sociales acerca de participación del Director Ejecutivo en programa radial para difundir noticias acerca de la gestión.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de redes sociales acerca de inicio de Planta de Saneamiento de Arroyo Gurabo. - Publicación de redes sociales acerca de apertura de foro del INAPA. 	

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) 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>La Dirección Ejecutiva y otras autoridades de la institución se integran de manera activa en las actividades que promueven la innovación, la escucha activa de inquietudes y sugerencias a favor del crecimiento institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Notas de prensa donde se resalta la integración de la Máxima Autoridad del INAPA en actividades a favor de la innovación y empoderamiento de empleados y usuarios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El INAPA en colaboración con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) impartió el Programa de Liderazgo Ejecutivo en Equidad de Género el cual busca apoyar a la institución en el aumento de las oportunidades para las mujeres, mediante la introducción de iniciativas de igualdad de género en cada fase del ciclo de vida de los empleados, desde la etapa de contratación hasta la creación de estrategias que ayudarán a retener el talento femenino.</p> <p>Así mismo, el Departamento de Equidad de Género realiza de forma regular actividades a favor del buen trato hacia las mujeres.</p> <p>Además, la institución ha sido reconocida con el sello “RD Incluye 2021”, por la práctica a favor de la inclusión de las personas con discapacidad, al facilitar la accesibilidad en su consultorio.</p> <p>Por último, el Comité de Ética Institucional del INAPA promueve el denunciar conductas impropias a través de los canales establecidos (Capítulo II, Punto 14)</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>-Extracto del Código de Ética Institucional donde se evidencia las directrices para la denuncia conductas impropias (como discriminación).</p> <p>-Notas de prensa relativas a actividades relacionadas a la equidad y apoyo a la accesibilidad.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>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>	<p>A través de la implementación de indicadores que midan el rendimiento de los objetivos establecidos en la institución, es posible dar seguimiento claves de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Correo electrónico del Departamento de Calidad en la Gestión, solicitando los indicadores de la gestión de Comercialización, el cual es proceso clave.</p> <p>Al personal que labora en la institución es empoderado en el desarrollo de los objetivos identificados en los Planes Operativos Anuales, a través de la implementación de los Acuerdos de Desempeño, en donde se queda en acuerdo con el personal acerca de las metas que debe cumplir semestralmente.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>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).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>A los empleados de nuevo ingreso se les proporciona inducción sobre sus funciones en el área de trabajo donde se desempeñarán. De igual forma se les aplica las evaluaciones de desempeño con el fin de que estos rindan cuentas del cumplimiento de los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencia: -Lista de asistencia a la Inducción la administración pública. - Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados</p> <p>En la organización se promueve la cultura de capacitación continua, aprovechando los beneficios de la tecnología y las dinámicas grupales, con el objetivo de crear las competencias necesarias para que el personal cumpla con las metas propuestas.</p> <p>Evidencia: -Difusión de correo electrónico con el programa de capacitaciones Abril-mayo 2022. -Plan de Capacitación Anual 2022 del INAPA. -Conglomerado de notas de prensa acerca de capacitaciones llevadas a cabo en INAPA.</p> <p>El compromiso y entrega de los colaboradores a favor del logro de los objetivos es reconocido a través de la entrega de bonos y el reconocimiento público.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>-Aviso mediante correo electrónico acerca de la entrega del bono correspondiente al cumplimiento del SISMAP.</p> <p>-Notas de prensa acerca de actividades de reconocimientos realizados a razón de logros alcanzados.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Debido al efecto o efecto potencial en la capacidad de la institución de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización ha desarrollado la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.</p> <p>Evidencia: Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.</p> <p>Las autoridades de la institución realizan encuentros con autoridades relacionadas al Sector APS para crear alianzas estratégicas y líderes comunitarios de forma activa para resolver situaciones que aquejan a las comunidades.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Evidencia: -Notas de prensa sobre encuentros de directivos de la institución con comunidades y autoridades relacionadas al Sector APS.</p> <p>En conjunto con las Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados (CORAA), el INAPA trabaja arduamente para unificar las políticas públicas sobre agua del gobierno para cumplir con el Plan Nacional de Rescate de las instalaciones.</p> <p>Evidencias: Notas de prensa sobre actividades con Directores Ejecutivo de las Corporaciones de Agua y el Director Ejecutivo del INAPA.</p> <p>En virtud de los lineamientos del Plan de Gobierno del Cambio, en los cuales queda claramente establecido el compromiso asumido ante el sector APS, donde se han identificado como ejes prioritarios: 1. “Agua Potable: un derecho” y 2. “Saneamiento: hacia una transformación”, el INAPA, se ha abocado a la implementación de planes de acción que aseguren la dotación eficaz y eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillados, siendo uno de los principales planes el denominado Plan Nacional de Rescate de las Instalaciones del INAPA, el mismo consiste en realizar intervenciones inmediatas de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>ampliación, rehabilitación, mantenimiento, mejoramiento y recuperación de los sistemas de acueductos y alcantarillados existentes, así como la adquisición de bienes y servicios necesarios para la implementación de este.</p> <p>Evidencia: -Difusión pública acerca de los avances del Plan Nacional de Rescate.</p> <p>La Alta Dirección de la institución ha fundado alianzas con diversas organizaciones a favor de los objetivos del Sector APS.</p> <p>Evidencia: -Difusiones acerca de alianzas con partes interesadas del INAPA.</p> <p>La Alta Dirección del INAPA participa de forma activa en actividades del Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA).</p> <p>Evidencia: Resumen de actividades del CODIA en donde la Alta Dirección del INAPA tiene participación.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de</p>	<p>La organización comunica todo lo relacionado a los proyectos en infraestructura en curso, para lograr mantener actualizados a los ciudadanos. De forma paralela, semanalmente se difunde el boletín</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>informativo institucional dirigido a los colaboradores de la Institución, el cual resume las actividades más relevantes llevadas a cabo en la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Boletín Informativo INAPA. -Publicación acerca del logro de metas. 	

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
<p>La Organización:</p> <p>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.</p>	<p>La institución ha determinado las cuestiones externas e internas que son oportunos para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad. Para estos fines se elaboró el Análisis FODA en donde fueron detallados los factores positivos y negativos o condiciones a considerar desde el punto de vista del logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Análisis FODA.</p> <p>Debido al efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización realizó el ejercicio de comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y fueron registradas en la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.</p> <p>Evidencia: Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>En virtud de los lineamientos del Plan de Gobierno del Cambio, en los cuales queda claramente establecido el compromiso asumido ante el sector APS, donde se han identificado como ejes prioritarios: 1. “Agua Potable: un derecho” y 2. “Saneamiento: hacia una transformación”, el INAPA, realizó su planificación con enfoque a la implementación de planes de acción que aseguren la dotación eficaz y eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillados.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024 del INAPA.</p> <p>La organización realizó el análisis para determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica. El resultado de este análisis quedó plasmado en la Matriz de Análisis FODA.</p> <p>Evidencia: Análisis FODA.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la</p>	<p>El Marco Estratégico Institucional queda concretado como objetivos estratégicos a través del PEI y en objetivos operativos a través del POA, de manera que los proyectos se conviertan en acciones concretas medibles, evaluables y controlables.</p> <p>Evidencia: Marco Estratégico, PEI y POA del INAPA.</p> <p>El PEI y POA han sido elaborados a través de un proceso participativo y dinámico, en el que se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</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>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones</p>	<p>estableció como estrategia capacitar a los directivos y el nivel medio en materia de planificación estratégica, a fin de concentrar esfuerzos, conocimientos y experiencias, para lograr un mejor y más excelente producto. Se sustenta en el convencimiento y compromiso del INAPA de continuar forjando los cimientos de una institución pública sostenible.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa acerca de la actividad Taller de Planificación.</p> <p>Las bases del PEI están derivadas de las Políticas de Gobierno, las cuales se destilan aspectos de responsabilidad social tales como “El acceso al agua y mejora del recurso” y “Vivienda digna y adecuada, derecho fundamental del ser humano”. Se evidencia en el PEI del INAPA, los indicadores de porcentaje de hogares que reciben servicio de agua, porcentaje de la población con acceso a agua.</p> <p>Evidencia: Matriz para la Formulación del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>La organización asegura la disponibilidad de recursos financieros a través del uso del Presupuesto (Ejecución de Gasto y Aplicaciones Financieras) y el Plan Anual de Compra y</p>	<p>No se evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Contrataciones (PACC) en donde se detallan los gastos que la institución incurrirá para el logro de sus funciones. Evidencias: PACC/Presupuesto INAPA 2022.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</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>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>El Plan Estratégico Institucional define las líneas de acción específicas, las responsabilidades directas de cada y la alineación estratégica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Mapa de procesos. <p>De forma activa se realiza seguimiento, medición y evaluación de los procesos de la organización. Es evidenciada a través de la Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>- Procedimiento de Seguimiento, Análisis y Medición.</p> <p>La organización ha establecido los mecanismos y los sistemas adecuados para obtener, procesar, generar y comunicar de manera eficaz, eficiente y económica; la información Financiera, Administrativa, de Gestión y de otro tipo en el desarrollo de sus procesos, transacciones y actividades, así como en la operación de sus sistemas de control con miras al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <p>- Plan de Comunicación Institucional.</p> <p>-Vista general de resultados de la difusión de las incidencias, actividades y comunicados en la página web institucional y las redes sociales del INAPA.</p> <p>La organización ha definido los sistemas para dar seguimientos de la ejecución del POA a todos los niveles de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Informe de Evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2022.</p>	

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
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>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>	<p>Fue instaurado el Centro de Contacto de Operaciones (CCO) del INAPA, el cual tiene como meta mejorar continuamente la satisfacción de los grupos de interés claves, gestionando de manera eficiente los recursos administrativos y operativos que necesitan las diferentes unidades organizativas en todo el ámbito territorial bajo la jurisdicción correspondiente al INAPA. Para este fin fue necesario disponer de tecnologías tales como centrales telefónicas, software de gestión de tareas, entre otros.</p> <p>Evidencia: Descriptivo del Centro de Contacto de Operaciones (CCO) del INAPA.</p> <p>La organización posee una cultura de colaboración con otras organizaciones del Sector Agua con miras de mejorar la calidad de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Recuento de actividades realizadas en colaboración con corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAA).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>La organización ha establecido los mecanismos y los sistemas adecuados para obtener, procesar, generar y comunicar los logros de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Comunicación Institucional. -Vista general de resultados de la difusión de las incidencias, actividades y comunicados en la página web institucional y las redes sociales del INAPA. -Memoria Institucional INAPA 2021. 	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora 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>La organización incentiva al aporte de ideas del personal en el ejercicio de la mejora continua de la gestión, a través de la creación de grupos de trabajo especializados para el logro de objetivos específicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conformación del Comité de Calidad. -Nota de prensa Taller de Planificación. 	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>A través de la planificación y definición del presupuesto necesario para el logro de los objetivos propuestos, la organización ha asegurado la disponibilidad de los recursos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Programación indicativa anual 2022. -Presupuesto Aprobado 2022. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas</p>	<p>A través de la definición de los procesos para la planificación de recursos humanos y el plan de capacitación, la organización puede integrar periódicamente las necesidades relativas a recursos humanos existentes en todas las áreas.</p> <p>Evidencia: -Planificación de Recursos Humanos del INAPA. Procedimiento para la Gestión de Capacitación de los Colaboradores. -Procedimiento para la Elaboración del Plan de Capacitación.</p> <p>En el accionar de la gestión de recursos humanos, la organización ha realizado los procesos basados en las directrices dictadas por el Ministerio de Administración Pública en el ámbito de reclutamiento (realizando concursos públicos), delegación de responsabilidades (instaurando el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>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>	<p>Manual de Organización y Funciones), la promoción del personal (definiendo el proceso de promoción del personal) y la asignación de funciones con competencias requeridas para cada cargo (instaurando el Manual de Cargos).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resolución Manual de Cargos. -Puesta en vigencia del Manual de Organización y Funciones del INAPA. -Acta de concursos públicos externos. -Procedimiento para la promoción del personal. <p>Para la organización es de alta importancia la inclusión y el desarrollo de los colaboradores, ya que promueve los derechos y cuidado del bienestar de las personas con discapacidad y el desarrollo de la equidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Video sobre personal con discapacidad desarrollando actividades en la institución https://www.instagram.com/tv/CXBsdgYA-yT/?igshid=YmMyMTA2M2Y= -Recuento de actividades a favor de la inclusión y equidad realizadas en la institución. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>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> <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>Los empleados de la institución son evaluados siguiendo el formato de acuerdo de desempeño.</p> <p>Evidencia: Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados.</p> <p>La organización cuenta con un Departamento de Equidad de Género y Desarrollo y se realiza Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencia: Carta de remisión de encuesta de Clima Laboral.</p>	<p>No se evidencia la gestión de la carrera profesional.</p>

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <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>Dentro del POA del INAPA, existen metas buscan diseñar e implementar el Modelo de Gestión por competencias para mejorar la calidad en el servicio y el desarrollo de capacidades de los servidores públicos.</p> <p>Evidencia: POA RRHH INAPA 2022.</p> <p>Dentro del POA del INAPA, existen metas dedicadas a reconocer el rendimiento, productividad, dedicación, creatividad, innovación e iniciativas durante el año, lo cual incentiva a los empleados a ser eficientes en cuanto al accionar a favor del logro de los objetivos definidos.</p> <p>Evidencia: POA RRHH INAPA 2022.</p> <p>La organización promueve la cultura de aprendizaje para el desarrollo de competencias necesarias. Entre las más usadas se encuentran la capacitación virtual.</p> <p>Evidencia: Convocatoria para capacitaciones virtuales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La organización ha establecido como actividad en el POA, el identificar las competencias individuales del personal directivo y de supervisión, para crear el Plan de Desarrollo Individual. Evidencia: POA RRHH INAPA 2022.</p> <p>Se evidencia en el POA el producto destinado para el diseño e implementación del Modelo de Gestión por competencias para mejorar la calidad en el servicio y el desarrollo de capacidades de los servidores públicos. Evidencia: POA RRHH INAPA 2022.</p> <p>Para facilitar el transporte de empleados desde su residencia hasta las instalaciones de la institución y viceversa, se han destinado 5 autobuses con asientos confortables y para los fines de movilidad desde la Sede Central hasta las provincias, se cuenta con una flotilla de vehículos entre los que se pueden identificar minibuses y camionetas. Evidencia: Fotografía camionetas y autobuses del INAPA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <p>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.</p> <p>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>	<p>La organización utiliza las tecnologías para realizar actividades formativas dirigidas al personal.</p> <p>Evidencia: Anuncio sobre capacitación en modalidad virtual.</p> <p>En el Plan de Capacitación 2022 del INAPA se encuentran incluidas capacitaciones de cortesía telefónica, supervisión efectiva, atención al ciudadano y calidad en el servicio, gestión y resolución de conflictos, Inteligencia emocional, manejo de relaciones interpersonales y comunicación efectiva.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación Anual del INAPA.</p>	<p>No se evidencia que se evalúe el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia la cultura del diálogo en la organización a través de la conformación de grupos de trabajo tales como el Comité de Calidad y Comité NOBACI, así como también con la realización de actividades que propician el diálogo y la integración de ideas de los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conformación del Comité de Calidad. -Conformación del Comité de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). -Nota de prensa Taller Planificación. <p>Fue definido y establecido el planteamiento de inquietudes, el asesoramiento, la no represalia y protección al denunciante, con la finalidad de fomentar y facilitar que las personas reporten de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, el intento de soborno supuesto o real, la corrupción, violaciones a las políticas internas, malas prácticas, cualquier incumplimiento a los lineamientos establecidos en nuestro código de Ética Institucional (CEI) o cualquier violación o debilidad en el sistema de gestión integrado.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y No Represalias.	
<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>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El Plan Estratégico ha sido elaborado a través de un proceso participativo y dinámico, en el que se estableció como estrategia capacitar a los directivos y el nivel medio en materia de planificación estratégica, a fin de concentrar esfuerzos, conocimientos y experiencias, para lograr un mejor y más excelente producto. Una de las actividades destacadas para este fin fue el taller "Planificación como herramienta para el logro de las metas institucionales, período 2021-2022"</p> <p>Evidencia: Nota de prensa sobre el Taller "Planificación como herramienta para el logro de las metas institucionales, período 2021-2022".</p> <p>Para la elaboración del POA, fue necesario que recibieran capacitación en planificación estratégica el personal directivo, los mandos medios y técnicos, a fin de consensuar las grandes decisiones que van a orientar la marcha hacia la concesión de las estrategias que serían fijadas.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Fotografías del taller de Planificación donde cada dirección de la institución presentó su Plan Operativo Anual (POA), en el cual figuran las iniciativas por desarrollar.</p> <p>La organización ha realizado encuestas de clima laboral con el objetivo de conocer las expectativas y comentarios como retroalimentación y posteriormente realizar un plan de acción para resolver situaciones que sean pertinentes tomar atención.</p> <p>Evidencia: Remisión de Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional.</p> <p>Fueron incluidos como productos del POA de la Dirección de Recursos Humanos, la integración de elementos de uso individual, destinados a dar protección al trabajador frente a eventuales riesgos, la implementación de un modelo de Atención Primaria para los servidores y generar un ambiente en que los empleados se sientan motivados y desarrollen mayor rendimiento, mediante el plan de acción generado a raíz de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencia: POA Dirección de Recursos Humanos 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>Cuando los empleados solicitan y existen las condiciones adecuadas, se respeta y responde a las necesidades y circunstancias del personal.</p> <p>Evidencia: Formulario de permisos Formulario de licencias médicas Licencias por estudio.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Fue incluido como producto del POA de la Dirección de Recursos Humanos, la integración del Programa inclusivo, donde cada servidor tenga la oportunidad de desarrollarse a nivel personal y profesional, brindándole las herramientas necesarias, para así dar continuidad a lo establecido en la Ley no. 05-13 (sobre discapacidad).</p> <p>Debido a esta y otras iniciativas, el INAPA ha sido reconocida por el Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS) con el sello “RD Incluye 2021”, por la práctica a favor de la inclusión de las personas con discapacidad, al facilitar la accesibilidad en su consultorio.</p> <p>Evidencia: POA Dirección de Recursos Humanos 2022. Nota de prensa sobre evento donde el INAPA recibe sello RD Incluye 2021 en el ámbito de accesibilidad universal.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>Fue incluido como producto del POA de la Dirección de Recursos Humanos, la integración del reconocimiento del rendimiento, productividad, dedicación, creatividad, innovación e iniciativas durante el año.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -POA Dirección de Recursos Humanos 2022. -Notas de prensa sobre actividades a favor de la salud de los empleados del INAPA. 	

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
La Organización:		
<p>1) 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,</p>	<p>Identificamos aquellas organizaciones que ofrecen programas de desarrollo a las comunidades y se realizaron convenios con el fin de fortalecer dichas iniciativas.</p> <p>Alianza estratégica con el Instituto</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Dominicano de Desarrollo Integral (IDDI), en los Programas: A) Aumentar la capacidad de resiliencia climática en la provincia San Cristóbal, República Dominicana, y B) Programa de Alianzas Público Privada para el Desarrollo. Participar en calidad de miembro activo en el Foro Centroamericano y República Dominicana (FOCARD-APS), órgano especializado en agua y saneamiento del Sistema de Integración Centroamericana (SICA).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe final del proyecto para impulsar alianzas-público privadas para poner en marcha infraestructuras civiles que permitan el acceso al agua potable en las comunidades de buenos aires y las piedras, municipio de Galván, Provincia de Bahoruco. -Propuesta de proyecto al fondo de adaptación, aumentando la resiliencia Climática en San Cristóbal. -Declaración de Boca Chica FOCARDAPS. -Reglamentos del comité de alto nivel del proyecto “Aumentar la Capacidad de Resiliencia Climática en la Provincia de 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>San Cristóbal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe trimestral FOCARD-APS. -Reglamentos del comité de alto nivel del proyecto “aumentar la capacidad de resiliencia climática en la provincia de San Cristóbal. 	
<p>2) Desarrolla y gestiona 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>El INAPA ha realizado acuerdos de cooperaciones interinstitucionales, los cuales realizan acciones de mejoramiento y saneamiento de las comunidades rurales, fortaleciendo los actores locales en temas administrativos de los sistemas de aguas comunitarios y promoviendo las prácticas para el manejo adecuado del agua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -REGLAMENTOS DEL COMITÉ DE ALTO NIVEL DEL PROYECTO “Aumentar la Capacidad de Resiliencia Climática en la Provincia de San Cristóbal – República Dominicana - Programa Integral de Recursos Hídricos y Desarrollo Rural”. -INFORME TRIMESTRAL (FOCARDAPS). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) 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>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) 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>-Declaración de Boca Chica FOCARDAPS.</p> <p>En los acuerdos firmados realizados, se definieron las responsabilidades de las partes y los controles que harán pertinentes el accionar de forma definida. También se producen informes de avances para mantener enterados a las partes.</p> <p>Evidencia: Informe Trimestral De Actividades Enero a Marzo de 2021 Foro Centroamericano y República Dominicana De Agua Potable Y Saneamiento (FOCARD-APS).</p> <p>La organización ha realizado alianzas con el sector privado con miras de desplegar iniciativas de desarrollo.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa sobre convocatoria de Mesa del Agua público-privado en San Pedro de Macorís.</p> <p>Los proveedores son seleccionados de acuerdo con criterios de: calidad de los suministros, fiabilidad del plazo de los suministros, flexibilidad del proveedor, fiabilidad de la información, servicio y garantía.</p> <p>Evidencia: Formulario de Evaluación de Proveedores.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <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, entre otros.</p>	<p>La organización prioriza la iniciativa de que sus actividades sean realizadas con transparencia, eficiencia y eficacia en todas sus ejecuciones.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla del portal de transparencia del INAPA inapa.gob.do/transparencia.</p> <p>A todos los clientes que solicitan los servicios de análisis fisicoquímico y/o bacteriológico de se les imparte una encuesta de satisfacción que permita conocer la percepción de la calidad del servicio ofrecido con el objetivo de propiciar la mejora continua.</p> <p>En otro orden, la organización realiza encuentros con grupos representativos para escuchar sus inquietudes y necesidades.</p> <p>Evidencias: -Resultados de las encuestas del laboratorio central. -Recuento de reuniones con grupos representativos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Se definieron las actividades para realizar las encuestas de satisfacción, utilizando el formato de procedimiento, con el objetivo de proporcionar instrucciones para la ejecución plena de este ejercicio.</p> <p>Evidencia: Procedimiento para la realización de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>En la página web del INAPA se encuentran descritos los servicios más demandados, con el objetivo de proveer información pertinente a los clientes.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla de la sección de información acerca de los servicios, ubicada en la página web del INAPA.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>Se realiza la formulación y seguimiento del Presupuesto Institucional con el fin de coordinar los gastos e inversión en que incurrirá la Institución durante el año.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</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>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control</p>	<p>-Presupuesto Anual -Informes financieros -Avances del POA</p> <p>Los riesgos financieros fueron evaluados en la matriz de riesgos institucionales y para mantener el control del presupuesto, se han elaborado procedimientos con el fin de marcar los lineamientos para asegurar la transparencia en el accionar financiero.</p> <p>Evidencia: -Matriz de gestión de riesgos financieros. -Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional. -Procedimiento de confección de cheques.</p> <p>La organización prioriza la iniciativa de que sus actividades financieras sean realizadas con transparencia, eficiencia y eficacia en todas sus ejecuciones.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla del portal de transparencia del INAPA inapa.gob.do/transparencia.</p> <p>A los recursos financieros se les aplica controles para certificar la gestión eficiente y evitar desviaciones durante la ejecución del gasto.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</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>Evidencia: Procedimiento de confección de cheques. -Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional. -Procedimiento para realizar conciliaciones de activos fijos de manera periódica.</p> <p>La institución elabora y da seguimiento de forma constante sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, tales como PACC, PEI y POA.</p> <p>Evidencias: -Presupuesto aprobado 2022. -Plan Estratégico Institucional 2022. -Programación indicativa anual 2022.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se han elaborado una serie de procedimientos con el fin de marcar los lineamientos para asegurar la transparencia en el accionar financiero y se asignan responsabilidades en cada una de las actividades con los controles pertinentes.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de confección de cheques. -Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional. -Procedimiento para realizar conciliaciones de activos fijos de manera periódica.</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</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>La institución ha establecido los lineamientos de elaboración, gestión y control de documentos del Sistema de Gestión de Documentos del INAPA para asegurar la salvaguarda de estos. Evidencia: Política de Control de Documentos Internos.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>En la organización se determinó que el Departamento de Desarrollo Institucional cuenta con la responsabilidad de identificar y resguardar los documentos externos (establecido en la Política de Control de Documentos Internos, página 5). Evidencia: Política de Control de Documentos Internos.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se aprovecha las oportunidades de transformación digital a raíz de la modernización del aprendizaje con el uso de las videollamadas para realizar capacitaciones virtuales y aplicando el almacenamiento en la nube. Evidencia: Flyer sobre capacitación virtual.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Captura de pantalla del sitio SharePoint del INAPA.</p> <p>Se dispone del Plan de Capacitación el cual tiene estipulado la realización de formación que apoya a los empleados del INAPA con conocimientos a fin a sus funciones. Evidencia: Plan de Capacitación del INAPA 2022.</p> <p>Se ha dispuesto las responsabilidades de monitoreo y salvaguarda de la documentación de uso interno de la organización en la Política de Control de Documentos Internos. Evidencia: Política de Control de Documentos Internos</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>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con</p>	<p>A través de las herramientas digitales Microsoft Outlook, OneDrive y SharePoint, la organización puede acceder a la información relevante para la transferencia de conocimiento. Evidencia: Captura de pantalla de la plataforma SharePoint para compartir información relevante internamente.</p> <p>La metodología que se utilizará para comunicar la información relevante para las diferentes partes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</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>interesadas identificadas en la organización ha sido definida en el Plan de Comunicación Institucional.</p> <p>Evidencia: Plan de Comunicación Institucional</p> <p>Se definió en la Política de Control de Documentos Internos (página 3, punto 4.1.1) que toda documentación de uso interno generada en el INAPA será de uso exclusivo de la institución, por lo que queda prohibida su reproducción parcial, total o su distribución externa sin la aprobación por escrito de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).</p> <p>Evidencia: Política de Control de Documentos Internos.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La Dirección de Tecnología y Comunicaciones gestiona las facilidades tecnológicas necesarias con miras de contribuir con los objetivos estratégicos y operativos de la institución. En la gestión administrativa se utiliza el software</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>agua “SISMOPA”.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Captura de pantalla de Software financiero/administrativo “Dynamic” y SISMOPA.</p>	<p>“Dynamic”, para la gestión de cobro “Open Smartflex”, para el seguimiento de la potabilidad del</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>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.).</p>	<p>La institución aplica principios basados en ISO 27001 y NIST 800-53 para la gestión de información institucional, contamos con protección antivirus actualizado, con protección y detección proactiva de la red y mitigación, firewall para protección de la red, filtrado de navegación a internet con servicios de protección actualizados, medios cifrados de comunicación HTTPS y Reverse Proxy para datos publicados. La Institución utiliza aplicaciones de código abierto</p>	<p>No se evidencia que se esté evaluando el ROI de las tecnologías implementadas.</p>

	<p>como son PHP y MySQL. Así como análisis de datos GIS y SISMOA, para la toma de decisiones basado en los datos.</p> <p>Evidencias: Captura pantalla de Software GIS y antivirus Symantec.</p>	
<p>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.</p>	<p>Con fines de eficientizar las actividades colaborativas y de gestión de equipos, en la organización se utiliza el software Jira, el cual es usado para la gestión de equipos de trabajo y tareas, Microsoft Teams para la realización de videollamadas grupales, Microsoft OneDrive para almacenamiento en la nube, Microsoft Visio para la diagramación de procesos y Microsoft Power Bi para la visualización dinámica de datos y automatizar volúmenes de trabajo de preparación e informes.</p> <p>Evidencia: Captura pantalla catálogo de herramientas usadas en INAPA.</p>	
<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</p>	<p>Fue creado el Centro de Contacto Operativo (CCO) del INAPA, es la unidad central que canaliza todas las peticiones, solicitudes e incidencias de los usuarios del servicio, que ocurran dentro de la zona de concesión y sus comunidades, referente a los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, con el fin de garantizar la calidad del servicio brindado, asegurando el buen funcionamiento de los sistemas</p>	

<p>necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>y mejorando la interacción entre los servicios internos/externo para el cumplimiento de los objetivos institucionales. En este proyecto se utiliza el software de gestión de tareas Jira, telefonía VOIP, entre otras herramientas de ofimática como Microsoft Teams, Microsoft OneDrive y Microsoft Outlook.</p> <p>Evidencias: Cartilla de servicios del CCO.</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 organización cuenta con las certificaciones de la Norma A2 para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, Norma A3 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano y Norma EI para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>Evidencia: Desglose de certificaciones otorgadas al INAPA avalado por la OG TIC.</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 se evidencia que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TICs.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</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>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>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>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La organización ha integrado en el POA 2022, productos a favor del mantenimiento de la infraestructura.</p> <p>Evidencia: POA Dirección Administrativa 2022.</p> <p>La organización ha integrado en el POA 2022, productos que proporcionan condiciones de trabajo seguras y efectivas.</p> <p>Evidencia: POA Dirección Administrativa 2022.</p> <p>Dentro de las instalaciones del edificio a nivel central se dispuso un espacio accesible para los ciudadanos a un punto de venta de las Farmacias del Pueblo.</p> <p>Evidencia: -Fotografía punto de venta de Farmacias</p>	<p>No se evidencia que se aplique una política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>del Pueblo en el Edificio Central del INAPA.</p> <p>-Listado de Farmacias del Pueblo incluyendo la dirección del punto de venta en INAPA.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>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>	<p>Los empleados cuentan con el beneficio de transporte con autobuses suministrados por la institución.</p> <p>Evidencia: Notificación sobre el transporte en Autobuses empleados INAPA.</p> <p>Las instalaciones poseen rampas y barandillas para la debida accesibilidad a personas con discapacidades. En cuanto a transporte, ha sido habilitado el transporte gratuito con autobuses para los empleados.</p> <p>Evidencia: Fotografía de autobuses para transporte de empleados. Rampa para acceso de personas con discapacidad.</p>	

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
<p>La Organización:</p> <p>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> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se han elaborado y aprobado procedimientos, entre ellos se encuentran procesos clave y de acuerdo con oportunidades de mejora encontradas, son actualizados para mantener la validez de la documentación.</p> <p>Evidencias: Formulario Listado Maestro de Documentos Internos y Externos. Mapa de Procesos.</p> <p>A través del uso de tecnologías de comunicación, la organización ha aprovechado las oportunidades eficientizando los procesos donde interviene el intercambio bilateral de información. Entre las herramientas aprovechadas se encuentra Microsoft Teams para la realización de videollamadas grupales, OneDrive para el almacenamiento en la nube, Power Bi para la visualización dinámica de datos, entre otras.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla del catálogo de aplicaciones utilizadas para gestionar procesos.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente,</p>	<p>La organización evalúa los riesgos y oportunidades que podrían materializarse y a la vez crea planes de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>acción para mitigar los efectos potenciales que estos puedan traer.</p> <p>Evidencias: Matriz de Gestión de Riesgos.</p> <p>Los propietarios de procesos están definidos en las fichas de procesos y las responsabilidades y competencias están definidas en el Manual de Cargos.</p> <p>Evidencia: Manual de Cargos del INAPA. Fichas de procesos (recuento de algunas de las más destacadas).</p> <p>La organización de forma regular realiza actualizaciones a la base documental con el objetivo de realizar ajustes de acuerdo con la evolución a favor de la simplificación de los procesos. La metodología para la gestión de los documentos es dada en la Política de</p> <p>Evidencia: -Procedimiento para la elaboración y cambios de información documentada. -Política de Control de Documentos Internos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<p>La organización impulsa la innovación y optimización a través del accionar de sus procesos de mejora continua, ya que a través del logro de las certificaciones con las normas internacionales ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, se identifican las partes interesadas y se gestionan los procesos a favor de la satisfacción de los mismos.</p> <p>Evidencia: Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p>	
<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>	<p>Los indicadores de procesos que miden la eficacia se encuentran definidos por la organización con el objetivo de monitorearlos y levantar acciones correctivas en caso de ocurrir desviaciones.</p> <p>Evidencia: Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de los Indicadores de Procesos del SGI. Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de Objetivos del SGI.</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Backup</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La organización ha definido la metodología para velar por que la información electrónica crítica sea respaldada periódicamente, previa verificación de integridad y grado de importancia.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Procedimiento para el Respaldo Diario de la Información Electrónica Crítica.	

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
<p>La Organización:</p> <p>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, entre otros.</p>	<p>La institución realiza encuentros frecuentes con las comunidades para conocer acerca de las necesidades puntuales que las mismas tienen, buscar soluciones a los problemas de agua potable y saneamiento del sector.</p> <p>Además, se concretan encuentros con los representantes de las corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAA), con el objetivo de planificar la agenda de trabajo y conversar sobre temas de interés colectivo con miras de mejorar los servicios del sector APS.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Nota de prensa: "Director del INAPA escucha necesidades representantes de Santiago y Línea Noroeste", "Reunión con directores de las CORAA", "Director de INAPA se reúne con comunitarios en Haina", "INAPA y FEDOMU aúnan esfuerzos para mejorar servicio agua en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <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</p>	<p>comunidades", "INAPA y ASOLESTE trabajan de la mano para solucionar problemas de agua potable y saneamiento en Punta Cana", "Director de INAPA y comunitarios del barrio Moscú firman acuerdo de colaboración."</p> <p>A través de la Oficina de Equidad de Género del INAPA, se diseñan e implementan estrategias que garantizan el seguimiento adecuado a las acciones que permitan la incorporación de perspectiva de género.</p> <p>Evidencia: Recuento de actividades impulsadas a favor de la gestión de género.</p> <p>El sitio web de INAPA muestra compromiso con la inclusión con la implementación del “menú de accesibilidad”, el cual permite a los visitantes, facilidades para la utilización y consumo del contenido.</p>	<p>No se evidencia que se utilicen métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda centrándose en el principio de una sola vez.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	Además, existen 6 servicios disponibles en línea para que sean accesibles a los ciudadanos/clientes a cualquier hora y en cualquier lugar. Evidencia: captura pantalla de servicios en línea publicados en la página web INAPA y el menú de accesibilidad en la página web.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	La organización ejecuta proyectos e iniciativas en colaboración activa con otras corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAA) para mejorar el Sector APS. Evidencia: Recuento de encuentros entre INAPA y corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAA).	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	De forma regular el INAPA realiza asistencias a otras corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAA) con el objetivo de intercambiar información relevante al Sector APS. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <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.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la</p>	<p>Recuento de actividades entre INAPA y corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAA).</p> <p>El INAPA colabora de forma activa con el Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA) para facilitar la participación abierta y democrática de los ingenieros como proveedores de servicios del INAPA. Evidencia: Actividades realizadas entre el CODIA e INAPA.</p> <p>La organización ha incorporado como producto en el POA, el reconocimiento al rendimiento, productividad, dedicación, creatividad, innovación e iniciativas durante el año y la revisión y actualización de la escala salarial, de conformidad con los lineamientos establecidos con el órgano rector. Evidencia: POA INAPA 2022 (resaltando los productos mencionados).</p> <p>El INAPA, el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) y otras CORAAS, se encuentran trabajando en la unificación de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>servicios para el proyecto de Ventanilla Única de la Construcción.</p> <p>Evidencia: Documentos relativos a la simplificación de procesos para el proyecto de Ventanilla Única de la Construcción.</p> <p>La organización de forma recurrente realiza alianzas y grupos de trabajo con líderes comunitarios y organizaciones del sector privado para prestar servicios e iniciativas coordinadas.</p> <p>Evidencia: Encuentros realizados con líderes comunitarios y organizaciones para la mejora de los servicios prestados.</p>	

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:		
<p>1) 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, entre otros).</p> <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>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al 2021 reflejó los siguientes resultados con relación a la organización y su reputación de los clientes internos: Enfoque en resultados y productividad: 88%. Liderazgo y participación: 90%. Normatividad y proceso: 86%.</p> <p>Evidencia: Resultados de la Encuesta Clima Organizacional INAPA 2021.</p> <p>En 2021 se realizaron encuestas a clientes de la institución para medir la percepción en torno a la amabilidad, seguridad de las informaciones y capacidad de respuesta.</p> <p>Evidencia: Índice de Satisfacción Ciudadana INAPA-21 julio 2021.</p> <p>La Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al 2021 reflejó los siguientes resultados con relación a la participación de los clientes internos: Enfoque en resultados y productividad: 88%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Liderazgo y participación: 90%.</p> <p>Evidencia: Resultados de la Encuesta Clima Organizacional INAPA 2021.</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>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La organización logró la máxima puntuación, durante los meses de enero y febrero de 2022, en la evaluación del Indicador de Transparencia que otorga la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Bajo los parámetros del Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, fueron evaluadas la base legal de la institución, la estructura orgánica, la planificación estratégica institucional y la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa acerca del Indicador de Transparencia.</p> <p>La Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al 2021 reflejó los siguientes resultados con relación a la integridad de la organización y la confianza percibida por los clientes internos: Austeridad y combate de la corrupción: 58%.</p> <p>Evidencia: Resultados de la Encuesta Clima Organizacional INAPA 2021.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2021, el resultado de la muestra fue de un 88.6% de satisfacción en la confianza percibida a raíz del servicio prestado.</p> <p>Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2021.</p>	
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.).	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2021, el resultado de la muestra fue de un 88.2% de satisfacción en la accesibilidad percibida a raíz del servicio prestado.</p> <p>Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2021.</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2021, el resultado de la muestra fue de un 89.7% de satisfacción en la capacidad de respuesta percibida a raíz del servicio prestado.</p> <p>Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2021.</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		<p>No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>La Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al 2021 reflejó los siguientes resultados con relación a la capacidad de innovación:</p> <p>Mejora y cambio: 66%.</p> <p>Uso de tecnología: 30%.</p> <p>Enfoque en resultados y productividad: 88%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Resultados de la Encuesta Clima Organizacional INAPA 2021.</p> <p>La Encuesta de Clima Organizacional correspondiente al 2021 reflejó los siguientes resultados con relación a la digitalización de la organización:</p> <p>Uso de la tecnología: 30%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Resultados de la Encuesta Clima Organizacional INAPA 2021.</p>	<p>No se evidencian resultados de la percepción general en cuanto a la agilidad de la organización.</p>

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
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2021, el resultado de la muestra fue de un 89.7% de satisfacción en la capacidad de respuesta percibida a raíz del servicio prestado.</p> <p>Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2021.</p> <p>De acuerdo a la Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas, existen 75 acciones correctivas, de las cuales 23 están abiertas (31%) y 52 cerradas (69%).</p> <p>Evidencia: Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas (FR-MCO-014).</p> <p>La ejecución de la meta física en el segundo trimestre de los productos programados en los insumos del POA por las áreas es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dirección de Operaciones: 104%. ● Dirección de Ingeniería: 151%. ● Dirección de Tratamiento de Agua: 85%. ● Dirección Comercial: 121%. ● Dirección de Programas y Proyectos Especiales: 191%. ● Dirección de Desarrollo Provincial: 100%. ● Dirección de Recursos Humanos: 84%. ● Dirección de Calidad de Agua: 73.37%. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<ul style="list-style-type: none"> ● Dirección de Planificación y Desarrollo: 96%. ● Oficina de Acceso a la Información: 100%. ● Departamento de Revisión y Control: 86%. ● Departamento Jurídico: 64.58%. ● Departamento de Estadísticas: 69.23%. ● Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación: 100%. ● Dirección Financiera: 100%. <p>Evidencia: Informe de Seguimiento al POA 2022 2do Trimestre.</p>	No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto al cumplimiento a los estándares de servicio publicados.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perfil de Instagram del INAPA. 2. Perfil de Facebook del INAPA. 3. Perfil de LinkedIn del INAPA. 4. Perfil de Twitter del INAPA. 5. Central telefónica. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 6. Correo electrónico publicado en la página web del INAPA. 7. Whatsapp del Canal de Denuncias de la Función de Cumplimiento. 8. Teléfono del Canal de Denuncias de la Función de Cumplimiento. 9. Correo electrónico del Canal de Denuncias de la Función de Cumplimiento. 10. Subportal de la Dirección de Recursos Humanos. 11. Formulario de contacto página web del INAPA. 12. Portal de transparencia del INAPA. 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La organización obtuvo 100 puntos en la evaluación realizada por la DIGEIG en cumplimiento de la Ley 200-04. En otro orden, gracias a la disponibilidad de la información pertinente acerca de la organización, la misma cuenta con la certificación en la Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano NORTIC A3-2014.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se evidencia que existan mediciones con relación a la disponibilidad de la información.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>-Nota de prensa sobre calificación INAPA en Ley 200-04. -Desglose certificaciones NORTIC otorgadas a INAPA.</p> <p>La organización obtuvo 100 puntos en la evaluación mensual que realiza la DIGEIG en cumplimiento de la Ley 200-04. Se tomó en cuenta parámetros como la estructura orgánica de la institución, las publicaciones oficiales, las estadísticas institucionales, las declaraciones juradas de bienes y la ejecución del presupuesto, corresponden a los meses de mayo y junio, la Oficina de Acceso a la Información Pública institucional y el proceso de compras y contrataciones; además el comité de ética, los proyectos y programas, el portal de datos abiertos, entre otros.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa sobre calificación INAPA en Ley 200-04.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2021, el resultado de la muestra fue de un 84.7% de satisfacción en el horario de atención al público.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Tiempo de espera.	<p>Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2021</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2021, el resultado de la muestra fue de un 88.9% de satisfacción en el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo entiendan.</p> <p>Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2021</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2021, el resultado de la muestra fue de un 89.2% de satisfacción en el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.</p> <p>Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2021</p>	
8) Costo de los servicios.		<p>No se evidencia que existan mediciones con relación al costo de los servicios.</p>
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		<p>No se evidencia que existan mediciones con relación a la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La organización da seguimiento continuo a las quejas y reclamaciones recibidas utilizando el Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, reclamaciones y sugerencias. Se evidencian 146 en estado “cerrado”.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Captura de pantalla del Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. -Plataforma para el seguimiento de solicitudes SAIP del INAPA. 	<p>No se evidencia que existan mediciones con relación al grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos. b</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En 2021 fue creado el Centro de Contacto de Operaciones (CCO) del INAPA, con el objetivo de mejorar continuamente la satisfacción de los grupos de interés claves, utilizando recursos tecnológicos tales como telefonía VOIP, software de gestión de tareas, y tecnología de comunicación sincrónica y asincrónica.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Resumen de tecnologías usadas en el Centro de Contacto de Operaciones (CCO).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>En el POA 2022, la organización ha integrado indicadores relativos a la equidad de género tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Programa de capacitación con enfoque de Género. -Políticas, Planes, Programas y Estrategias para integración del tema de género diseñadas e implementadas. -Plan de Acción de Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Discriminación implementado. <p>Evidencia: Plan Operativo Anual (POA) 2022, Oficina de Equidad de Género.</p>	<p>No se evidencia que existan mediciones con relación al alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</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>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>De acuerdo con el Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, resolución 002-2021, realizado por la DIGEIG, el INAPA cumple al 100% con Índice de documentos disponibles para la entrega.</p> <p>Evidencia: Índice de transparencia estandarizado febrero 2022</p> <p>El INAPA logró la máxima puntuación, durante los meses de enero y febrero de 2022, en la evaluación del Indicador de Transparencia que otorga la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencia: Índice de transparencia estandarizado febrero 2022.</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).	<p>En la encuesta de satisfacción ciudadana, la calificación final fue de un 95.1% en el grado de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021.</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la calificación acerca de la percepción en el actuar con los valores, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Se involucró a colaboradores en la formación de auditor interno con miras a la mejora continua de la institución.</p> <p>Evidencia: Listado de asistencia de capacitaciones</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		<p>No se ha evidenciado resultados en relación con la percepción global sobre conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Posterior a la realización de la encuesta de clima organizacional, la organización confeccionó un Plan de acción en función de los resultados obtenidos en la encuesta.</p> <p>Evidencia: Carta y Plan de Acción acerca de la Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.		No se han evidenciado resultados en relación con la percepción global sobre la responsabilidad social de la organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la institución tiene apertura al cambio y la innovación.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que existe un alto impacto en la digitalización en la organización.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar mejora y cambio con un 66% de aprobación en el personal Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional 2021	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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.	En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que el liderazgo y la participación de los directivos con un 90% de aprobación en el personal. Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional 2021	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que el enfoque	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>en resultados y productividad con un 88% de aprobación en el personal</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional 2021</p> <p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que los supervisores proporcionan información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de metas.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p> <p>En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que la capacitación especializada y desarrollo como punto fuerte con un 85% de aprobación en el personal</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional 2021</p> <p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo con la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p> <p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que se reconoce los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la institución tiene apertura al cambio y la innovación.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la organización tiene enfoque en los problemas sociales.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la organización tiene adecuado manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se ha evidenciado resultados de la opinión del personal con relación con las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

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:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados opina que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del Sistema de Carrera.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados opinan que la institución es un buen lugar para trabajar y que se siente orgulloso de formar parte de ella.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo con el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional de la institución.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	

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.).	<p>Desde la Dirección de Recursos Humanos se miden los indicadores sobre ausentismo y rotación de personal.</p> <p>Evidencias: Estadísticas acerca de permisos y licencias médicas.</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencian las mediciones de rendimiento con relación a niveles de participación en actividades de mejora.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>En la organización se da seguimiento a la gestión de denuncias (cantidad de denuncias gestionadas/cantidad de denuncias recibidas) y a las investigaciones de denuncias (cantidad de denuncias cerradas/cantidad de denuncias recibidas).</p> <p>Evidencia: Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Los empleados de la organización se integran de forma activa en actividades de responsabilidad social relacionadas a campañas de donación de sangre y sostenibilidad del medio ambiente.</p> <p>Evidencia: Notas de prensa acerca de campañas de donación de sangre y sostenibilidad del medio ambiente.</p>	
<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,</p>	<p>Se incluyó en el Plan de Capacitación Anual del INAPA 2022, capacitaciones relacionadas a trato adecuado de clientes: cortesía telefónica, atención al ciudadano y calidad en el servicio, gestión y resolución de conflictos, inteligencia emocional, manejo de relaciones interpersonales y comunicación efectiva.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación Anual del INAPA 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>En la evaluación del desempeño realizada al personal de la organización, se miden los resultados de acuerdo con los objetivos propuestos para el semestre.</p> <p>Evidencia: Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados.</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo con que el uso de herramientas digitales de información y comunicación es adecuado.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La organización mide el cumplimiento del plan de capacitación utilizando la siguiente fórmula: Número de capacitaciones impartidas / número de capacitaciones planificadas.</p> <p>Evidencia: Matriz de Seguimiento, análisis y medición a los Indicadores de Procesos del SGI.</p> <p>La organización tiene un 33.44% de avance en el Proceso de Selección de Empleado del Año.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Seguimiento al POA 2022 2do Trimestre (Dirección de Recursos Humanos).</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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) 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</p>		<p>No se evidencia la medición de la percepción del impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos más allá de la misión institucional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>		
<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>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>En 2021 la organización fue reconocida por el Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS) con el sello “RD Incluye 2021”, por la práctica a favor de la inclusión de las personas con discapacidad, al facilitar la accesibilidad en su consultorio.</p> <p>Adicional a esto, la institución dispuso de un área para ubicar una sucursal de la Farmacia del Pueblo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>- Nota de prensa acerca de la entrega del sello RD Incluye 2021 en el ámbito de accesibilidad universal.</p> <p>https://www.inapa.gob.do/index.php/noticias/item/699-el-inapa-recibe-sello-rd-incluye-2021-en-el-ambito-accesibilidad-universal</p>	<p>No se evidencia mediciones de percepción, respecto a la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>-Listado de farmacias del Pueblo donde se puede observar en una de las ubicaciones en las instalaciones del INAPA https://promesecal.gob.do/phocadownload/ListadoDeFarmaciasDelPueblo/Listado-de-Farmacias-del-Pueblo.pdf</p> <p>De forma consecutiva, la organización logró la máxima puntuación, durante los meses de enero y febrero de 2022, en la evaluación del Indicador de Transparencia que otorga la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Evidencia: Nota de prensa acerca de puntuación en el indicador de transparencia https://www.inapa.gob.do/index.php/noticias/item/746-el-inapa-logra-la-maxima-puntuacion-en-el-indicador-de-transparencia-durante-los-meses-de-enero-y-febrero</p>	<p>No se evidencia mediciones de percepción, respecto a el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</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>De forma consecutiva, la organización logró la máxima puntuación, durante los meses de enero y febrero de 2022, en la evaluación del Indicador de Transparencia que otorga la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencia: Nota de prensa acerca de puntuación en el indicador de transparencia https://www.inapa.gob.do/index.php/noticias/item/746-el-inapa-logra-la-maxima-puntuacion-en-el-indicador-de-transparencia-durante-los-meses-de-enero-y-febrero</p>	<p>No se evidencian mediciones de percepción, respecto al impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</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</p>	<p>El Comité de Sostenibilidad del INAPA ha ejecutado la siguiente acciones en procura del cuidado del medio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Adquisición de bebederos con filtros de agua para ser utilizados en la institución. -Adquisición de termos para los empleados. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>-Concientización de más de 800 empleados a nivel central. -Reforestación en la Planta Depuradora de Aguas Residuales " El Corbanal". -Posicionamiento de puntos ecológicos para la clasificación de los desechos en todo el plantel central. -Establecer punto de recolección para entrega de residuos. -Contratación de compañía de reciclaje para la entrega de los residuos generados en el INAPA. -Reducción general del uso de plástico en toda la institución. Evidencia: Presentación Logros Comité de Sostenibilidad.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Al segundo trimestre del 2022, la organización reportó el 100% de avance en la “Matriz de Seguimiento de Necesidades y Reclamos de las Juntas de Vecinos (125 registros)”. Evidencia: Extracto del Informe de Seguimiento al POA 2022 2do Trimestre (Dirección de Desarrollo Provincial)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</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 a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		<p>No se evidencian mediciones del rendimiento acerca del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.</p>

	<p>La organización posee una política de inclusión, la cual puede ser evidenciada con el personal contratado con situaciones de discapacidad. Gracias a esta iniciativa, en 2021 INAPA fue reconocida por el Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS) con el sello “RD Incluye 2021”, por la práctica a favor de la inclusión de las personas con discapacidad, al facilitar la accesibilidad en su consultorio.</p> <p>Evidencia:</p> <p>- Nota de prensa acerca de la entrega del sello RD Incluye 2021 en el ámbito de accesibilidad</p>
--	---

<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>INAPA apoya actividades relativas filantrópicas en donde los empleados puedan aportar de forma voluntaria. En 2022 se han realizado actividades de sostenibilidad ambiental y salud.</p> <p>Evidencia: Notas de prensa acerca de actividades de reforestación y donación de sangre.</p>
<p>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>	<p>La organización ha realizado 5 eventos de intercambio de información con grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencia: Notas de prensa acerca de eventos relativos a filantropía.,</p>
<p>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>	<p>El POA de la organización posee un producto destinado para proveer de elementos de uso individual, destinados a dar protección al trabajador frente a eventuales riesgos.</p> <p>Evidencia: POA INAPA 2022 (de la Dirección de RRHH)</p>
<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</p>	<p>El Comité de Sostenibilidad del INAPA ha ejecutado la siguiente acciones en procura del cuidado del medio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Adquisición de bebederos con filtros de agua para ser utilizados en la institución. -Adquisición de termos para los empleados.

<p>contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Concientización de más de 800 empleados a nivel central. -Reforestación en la Planta Depuradora de Aguas Residuales " El Corbanal". -Posicionamiento de puntos ecológicos para la clasificación de los desechos en todo el plantel central. -Establecer punto de recolección para entrega de residuos. -Contratación de compañía de reciclaje para la entrega de los residuos generados en el INAPA. -Reducción general del uso de plástico en toda la institución. <p>Evidencia: Presentación Logros Comité de Sostenibilidad.</p>	
--	--	--

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
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>El índice de potabilidad de agua es medido con regularidad y es publicado en la página web institucional. Al 24 de marzo de 2022 contaba con 87.95% en promedio.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	A raíz de la creación del Centro de Contacto de Operaciones (CCO), se ha logrado tramitar de forma eficiente las incidencias recibidas, logrando que la experiencia de los clientes internos y externos sea de mayor grado de satisfacción. Evidencia: Resumen de Incidencias Centro de Contacto Centralizado.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencian mediciones del rendimiento acerca de los resultados de la implementación de reformas del sector público.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	En el POA 2022 del INAPA, se puede evidenciar que existen productos enfocados en eficientizar la gestión de los recursos tales como infraestructura, recursos humanos y financieros. Evidencia: POA 2022 Dirección Administrativa, Financiera y de Recursos Humanos	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Con el uso de Centrales Telefónicas y Software para gestión de solicitudes, fue creado el Centro	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>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</p>	<p>de Contacto de Operaciones (CCO) con el objetivo de garantizar la calidad del servicio brindado al ciudadano en el ámbito territorial bajo la jurisdicción del INAPA. En el mismo se optimiza y eficientiza la comunicación y la tramitación de los procesos.</p> <p>Evidencia: Volante de presentación Centro de Contacto de Operaciones.</p> <p>La implementación de las TICs en la organización ha permitido mejorar los tiempos de diversos trámites internos y externos, tales como la implementación sistema para gestión de solicitudes de soporte técnico (ANET) y la plataforma de organización Delphos para gestionar la planificación institucional.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se evidencian mediciones del rendimiento acerca de benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.</p> <p>No se evidencian mediciones del rendimiento acerca de eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Captura pantalla APlicacion anet.inapa.gob.do</p> <p>La organización es sometida a auditorías de proceso externas e internas de forma regular para asegurar el cumplimiento con las normas ISO 9001 y 36001.</p> <p>Evidencia: Formulario de Plan de Auditoría Interna 2022.</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La organización recibió por parte de AENOR, las certificaciones por cumplimiento de las normas ISO 37001:2016, sobre Sistemas de Gestión Antisoborno, y 9001:2015, de Sistemas de Gestión de Calidad, demostrando eficiencia y transparencia en los procesos evaluados.</p> <p>En otro orden, INAPA participa en el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público, versiones XVII del 2021 y XVII del 2022.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa acerca de entrega de certificados ISO 37001/9001 a INAPA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Portada de informe de retorno, Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público.</p> <p>En el POA 2022 del INAPA, se mide la eficiencia del cumplimiento del presupuesto. Evidencia: POA 2022 (Dirección Financiera).</p> <p>-Gracias a la migración de la central de llamadas de tecnología análoga a ramal privado de conmutación automática (PBX), los gastos mensuales promedio para la institución eran de RD\$743,000 por concepto a servicios de internet, líneas de teléfono y llamadas a celulares. Con esta innovación en su primera etapa se redujo los gastos mensuales en un 80.62% (RD\$599,000), además de ampliar los servicios de telefonía en todas las sucursales de manera centralizada y controlada. Adicionando además un ahorro significativo por costos en servicios de integración y despliegue a sucursales de más de RD\$2,300,000.</p> <p>-Reducción al costo de los servicios de conservación, reparación e instalación de un 45% (RD\$22,000,000).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>-Reducción de costos de alquileres en un 16% con un ahorro de RD\$1,300,000.</p> <p>-El gasto por adquisiciones de materiales y suministros disminuyó de RD\$437 millones a RD\$347 millones representando un ahorro de un 21%.</p> <p>-Implementación de Plataforma de Video Vigilancia orientada a reducir pérdidas de activos, mejoramiento de la efectividad de los colaboradores y contribuir con la reducción de los incidentes de inseguridad. Dicha implementación fue desarrollada por personal técnico propio de la institución, representando un ahorro de más de RD\$1,400,000.</p> <p>-Desarrollo e implementación de plataforma de localización vehicular AVL/GPS, desarrollada por personal técnico propio de la institución, representando un ahorro de más de RD\$4,000,000 por concepto de renta mensual.</p>	

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.