



**INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS**  
**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL PERIODO 2023**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	3	3.2.9	<i>No se evidencia que se evalúe el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido.</i>	Incluir dentro del Procedimiento de Capacitaciones de la Institución, las actividades y políticas correspondiente a la evaluación del impacto de los programas de formación establecidos en el año, así como también análisis costo/beneficio por parte de la Dirección de RRHH.	Garantizar que el conocimiento recibido a través del ciclo de formación de los colaboradores pueda traspasado al equipo así como también garantizar el impacto de la formación.	1. Desarrollar un formato de evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de los colaboradores. 2. El equipo o personal que recibió la formación debe realizar reuniones de traspaso de contenido. 3. Presentar evidencias del traspaso de contenido a los colaboradores del área.	ene-23	dic-23	Humanos y Financieros	Formaciones Evaluadas/Formaciones Realizadas	Dirección de Recursos Humanos	
2	4	4.5.7	<i>No se evidencia que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TICs.</i>	Evaluar el impacto socio económico y ambiental de las TIC'S y mejorar la accesibilidad para los usuarios con discapacidades.	Mejorar las TIC'S tomando en cuenta el impacto socio económico y ambiental	1. Analizar las implementaciones de las TIC'S en la organización. 2. Evaluar el impacto socio económico de las implementaciones de las TIC'S realizadas. 3. Registrar los hallazgos evidenciando los resultados de las evaluación realizada.	ene-23	dic-23	Humanos	Implementaciones TIC'S evaluadas/Implementaciones TIC'S ejecutadas	Dirección de las TIC'S	
3	4	4.6.3	<i>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.</i>	Establecer iniciativas de conservación del medio ambiente que permitan reducir la cantidad de desechos sólidos generados por la organización.	Establecer disposiciones para la reutilización, reciclaje o eliminación segura de desechos generados por la organización y concientizar al personal de la institución en cuanto a la preservación del medio ambiente.	1. Reducción del uso de plástico en toda la Institución (Nivel Central). 2. Establecer puntos de recolección para entrega de residuos. 3. Contratación de compañía de reciclaje para la entrega de los residuos generados. 4. Posicionamiento de puntos ecológicos para la clasificación de los desechos en todo el nivel central. 5. Concientización de los empleados a nivel central. 6. Adquisición y Entrega de Thelmos para los colaboradores. 7. Adquisición de Filtros de Agua en el nivel central del INAPA.	ene-23	dic-23	Financieros, Humanos, Tecnológicos	Acciones Ejecutadas/Acciones Planificadas	Dirección Ejecutiva	

4	5	5.2.2	<b>No se evidencia que se utilice métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda centrándose en el principio de una sola vez.</b>	Establecer un método innovador para desarrollar servicios al ciudadano centrandonos en el principio de una sola vez.	Verificar el cumplimiento de los requerimientos definidos para la aprobación de los planos hidrosanitarios, de los proyectos a construir en terrenos bajo la Jurisdicción del INAPA.	1. Establecer un enlace entre el MAP, Obras Públicas y la OGTIC para integrarnos en el programa de ventanilla unica. 2. Determinar el Servicio que se estará incluyendo en el programa de Ventanilla Unica Al Ciudadano. 3. Realizar los procesos correspondiente al programa de ventanilla unica. 4. Realizar las pruebas de funcionamiento y efectividad del proceso en el programa de ventanilla unica. 5. Dar a conocer los resultados finales.	ene-23	dic-23	Humanos, Tecnológicos	Porcentaje de avance del proyecto	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Ingeniería, Dirección Comercial
5	6	6.1	<b>No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la imagen global de la organización y su reputación pública.</b>	Desarrollar una metodología para conocer la percepción general sobre la organización y su reputación pública	Medir la percepción en cuanto a la imagen global de la organización y su reputación pública frente a los ciudadanos considerando los logros y metas de la organización	1. Realizar una encuesta de percepción sobre la imagen global de la organización y su reputación pública. 2. Realizar el informe de resultados de la encuesta. 3. Determinar las acciones de mejora conforme a los resultados de la encuesta.	ene-23	dic-23	Humanos, Tecnológicos	Porcentaje de medición de la percepción general	Departamento de Estadística, Dirección de Planificación y Desarrollo
6	6	6.3	<b>No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</b>	Desarrollar una metodología para conocer la percepción general en cuanto a la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Medir la percepción en cuanto a la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización	1. Realizar una encuesta de percepción sobre la imagen global de la organización y su reputación pública. 2. Realizar el informe de resultados de la encuesta. 3. Determinar las acciones de mejora conforme a los resultados de la encuesta.	ene-23	dic-23	Humanos, Tecnológicos	Porcentaje de medición de la percepción general	Departamento de Estadística, Dirección de Planificación y Desarrollo
7	6	6.5	<b>No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos</b>	Desarrollar una metodología para conocer la percepción general en cuanto a la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos	Medir la percepción en cuanto a la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos	1. Realizar una encuesta de integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos 2. Realizar el informe de resultados de la encuesta. 3. Determinar las acciones de mejora conforme a los resultados de la encuesta.	ene-23	dic-23	Humanos, Tecnológicos	Porcentaje de medición de la percepción general	Departamento de Estadística, Dirección de Planificación y Desarrollo

8	6	6.2.4	<b>No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.</b>	Desarrollar una metodología para conocer la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.	Medir la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.	1. Realizar una encuesta de percepción sobre la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente. 2. Realizar el informe de resultados de la encuesta. 3. Determinar las acciones de mejora conforme a los resultados de la encuesta.	ene-23	dic-23	Humanos, Tecnológicos	Porcentaje de medición de la percepción general	Departamento de Estadística, Dirección de Planificación y Desarrollo	
9	6	6.2.5	<b>No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la capacidad de la organización para la innovación.</b>	Desarrollar una metodología para conocer los resultados de la percepción general en cuanto a la capacidad de la organización para la innovación.	Medir la percepción general en cuanto a la capacidad de la organización para la innovación	1. Realizar una encuesta de percepción en cuanto a la capacidad de la organización para la innovación. 2. Realizar el informe de resultados de la encuesta. 3. Determinar las acciones de mejora conforme a los resultados de la encuesta.	ene-23	dic-23	Humanos, Tecnológicos	Porcentaje de medición de la percepción general	Departamento de Estadística, Dirección de Planificación y Desarrollo	
10	6	6.2.6	<b>No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la agilidad de la organización.</b>	Desarrollar una metodología para conocer los resultados de la percepción general en cuanto a la agilidad de la organización.	Medir la percepción general en cuanto a la agilidad de la Organización	1. Realizar una encuesta de percepción general en cuanto a la agilidad de la organización. 2. Realizar el informe de resultados de la encuesta. 3. Determinar las acciones de mejora conforme a los resultados de la encuesta.	ene-23	dic-23	Humanos, Tecnológicos	Porcentaje de medición de la percepción general	Departamento de Estadística, Dirección de Planificación y Desarrollo	