



Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos

INFORME DE AUTODIAGNOSTICO INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

**Preparado por el Comité de Calidad.
Departamento de Calidad en la Gestión.
Dirección de Planificación Para el Desarrollo Institucional**

**Santo Domingo, D. N.
Julio 2023.**

Contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO	1
1.1 Integrantes del Comité de Calidad.	1
2. ASPECTOS GENERALES.....	2
2.1 Marco estratégico.	2
3. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	2
3.1 Fortalezas Identificadas.	2
Criterio 1: Liderazgo	2
Criterio 2: Estrategia y Planificación.	6
Criterio 3: Personas	8
Criterio 4: Alianzas y Recursos.	10
Criterio 5: Procesos.	13
C R I T E R I O S D E R E S U L T A D O S	15
Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes.	15
Criterio 7: Resultados en las personas	22
Criterio 8: Resultados de responsabilidad social.	25
Criterio 9: Resultados clave de rendimiento.	26
3.2. Áreas De Mejora En Los Criterios Facilitadores.	27
Criterio 1: Liderazgo	27
Criterio 2: Estrategia y Planificación.	28
Criterio 3: Personas.	29
Criterio 4: Alianzas y Recursos.	30
Criterio 5: Procesos.	31
C R I T E R I O S D E R E S U L T A D O S	32
Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.	32
Criterio 7: Resultados en las personas.	33
Criterio 8: Resultados de responsabilidad social.	34
Criterio 9: Resultados clave de rendimiento.	35
4. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.	36
5. RESUMEN DE PUNTUACIONES.....	37

1. RESUMEN EJECUTIVO

Cumpliendo con el Decreto No. 211-10, que está orientada a la implementación del Modelo CAF Marco Común de Evaluación, que tiene dentro de su propósito la aplicación del proceso de Autoevaluación de las organizaciones pública con el fin de conseguir retratar las condiciones en la que se encuentra la institución para definir acciones de mejora.

Este proceso se realizó con la colaboración de todos los integrantes de nuestro Comité de Calidad y el involucramiento de toda la Institución que se fueron uniendo a nuestro grupo evaluador.

1.1 Integrantes del Comité de Calidad.

Recibiendo todo el apoyo de los líderes involucrados, contando siempre con su presencia o representación, llevo a cabo dicho trabajo cuyo equipo estuvo compuesto:

COMITÉ DE CALIDAD INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)		
Nombre	Dependencia	Estatus
Juan Fco. Saldaña R.	Director de Planificación Para el Desarrollo Institucional	Miembro
Ángel Porfirio de León	Director Administrativa Financiera	Miembro
Elvis Payano	Director de Fiscalización	Miembro
Naomy Reinoso	Directora de Recursos Humanos	Miembro
Nelson Feliz Caraballo	Director de Tecnología de la Información	Miembro
Fausto Moquete Moquete	Director Operativo de Ejecución Y Cumplimiento	Miembro
Coralina Contreras Reyes	Dirección de Planificación Institucional	Secretaria
José Ariel Peguero	Dirección de Planificación Institucional	Coordinador

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 Marco estratégico.

2.1.1 MISIÓN

Promover mejores condiciones de vida y un mayor bienestar de las familias e individuos en nuestra nación, mediante la preservación y aprovechamiento racional de los recursos hídricos, garantizando la disponibilidad del recurso en calidad óptima, cantidades adecuadas, y de forma justa y oportuna, con énfasis en el agua para el Subsector Riego.¹

2.1.2 VISIÓN

Que los ciudadanos tengan acceso al uso del agua de forma saludable y equitativa, y tengan organizada y eficientemente la capacidad de manejar los recursos hídricos en armonía social y ambiental.

2.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Confianza.
- Responsabilidad.
- Trabajo en Equipo.
- Transparencia.
- Cooperación.
- Excelencia

2.1.4 BASE LEGAL

En 1965, como resultado de un creciente reconocimiento de la importancia que tiene el aprovechamiento y manejo de los recursos hídricos, mediante la Ley No. 701, promulgada el 8 de abril de 1965, se creó la Secretaría de Estado de Recursos Hídricos.

En el año 2000, se promulgó la Ley No. 64 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, que creó la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARN); en dicha Ley se estableció que el INDRHI estará adscrito a la nueva Secretaría de Estado;

además modificó la Ley No. 6 de creación del INDRHI, así como la Ley No. 487 de 1969, en lo relacionado con el control de la explotación y conservación de las aguas subterráneas, debido a que en el mencionado cuerpo legal se estableció que las funciones y atribuciones de la entidad, relacionadas con las aguas subterráneas, pasaban a la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

- Ley No. 58-32, del 29 de marzo del 1962, Gaceta Oficial No. 8666, sobre Dominio de Aguas Terrestres y Distribución de Aguas Públicas y sus modificaciones.
- Ley No. 6, del 8 de septiembre del 1965, Gaceta Oficial No. 8945, que crea el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI) y su Reglamento de Aplicación No. 1558 del 29 de junio del 1966.
- Ley No. 487, del 15 de octubre del 1969 Gaceta Oficial No. 9162, de Control de la Explotación y Conservación de la Aguas Subterráneas.
- Decreto No. 3287, del 21 de marzo de 1973, Gaceta Oficial No. 9299, que encarga al INDRHI de los trabajos de mantenimiento de canales de regadío del Estado.
- Decreto No. 3288, del 21 de marzo del 1973, Gaceta Oficial No. 9299, que crea un Comité Normativo Central del Proyecto de Riego del Área de Influencia de la Presa de Tavera.
- Ley No. 278, del 16 de diciembre de 1975, que traspasa a favor del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI) todas las Obras Fluviales: Hidráulicas, Agrícolas y otras.
- Resolución No. 427-12, que encarga la tutela y supervisión de la administración y operación de los “Centros de Gestión de Agro negocios y Centros Audiovisuales–Biblioteca” (CEGA-CABI) al “Consejo Nacional de Regantes de la República Dominicana Inc.”

2.1.7 SERVICIOS

En el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos INDRHI, Buscamos promover mejores condiciones de vida y un mayor bienestar de la familia e individuos en nuestra nación, mediante la preservación y aprovechamiento racionales de los recursos hidráulicos, garantizando su disponibilidad, calidad óptima, cantidades adecuadas, forma justa y oportunas de distribución, con énfasis para uso del subsector riesgo.

Catálogo de servicios.

Análisis de suelo.
Perforación de pozos.
Instalación de bombas: malacate, electrobombas y bombas diésel.
Capacitación en Organización y Gestión Empresarial.
Capacitación para la Gestión Eficaz de las Juntas de Regantes.
Cartografía Digital.
Ventas de Fotos aéreas.
Abastecimiento de aguas a acueductos.
Abastecimiento de aguas para Juntas de Regante.
Generación de Energía Hidroeléctrica.
Mantenimiento, limpieza y rehabilitación de Canales.
Solicitud de diseño de presa.
Análisis de Calidad de Agua.
Instalación de Red de Estaciones Hidrológicas.
Provisión de informaciones Hidrológicas.
Entrega de datos Históricos de estaciones: Climáticas, Pluviométricas e Hidrométricas.
Entrega de Mapas Hidrológicos.
Aforo de Ríos y Canales.
Entrega de datos de medición Piezómetro y aforo de pozos.
Investigación Hidrogeológica.
Permiso de uso de agua.
Charla sobre Recurso Agua.
Excursión a Presas.
Recorrido por Sala del Agua.
Taller el Agua y los Ríos.
Talleres de Ecología, Liderazgo y Valores.

3. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

3.1 Fortalezas Identificadas.

Criterio 1: Liderazgo

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

- 1- En el Instituto Nacional de Recursos Hídricos (INDRHI), formulamos y desarrollamos la misión y visión de la Institución implicando consultores Jurídicos, Personal de las Direcciones ligadas directamente a los procesos misionales de la institución durante la reformulación del anteproyecto de Ley Agua (2003-2007).
- 2- Nuestros valores están alineados con la misión y visión de nuestra institución.
- 3- Hemos socializado con los ciudadanos y empleados la misión, visión y valores a través de diferentes medios. Contamos con un Código de Ética, una Comisión de Ética, buzón de denuncias o sugerencias, con objetivo de: prevenir el comportamiento no ético ante cualquier eventualidad; emitimos circulares periódicamente para instruir al personal.

Se realizaron Charlas sobre el Régimen Ético Disciplinario que rige la institución y la ley 41-08 de Función Pública en acompañamiento de los Analista de la Dirección de Relaciones Laborales y Sociales del Ministerio de Administración Pública MAP y la Comisión de Ética de nuestra Institución.

- 4- Reforzamos la confianza de los líderes recomendado normas para un buen liderazgo por medio de capacitaciones: Manejo de Estrés Laboral, Inteligencia Emocional etc., remitimos circulares dando instrucciones a los Encargados sobre el manejo adecuado de las normas de liderazgo y comportamiento.

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

- 1- Con el objetivo de fortalecer la gestión institucional. Contamos con;
 - Estructura Organizativa aprobada por el Consejo Administrativo.
 - Manual de Organización y Funciones del INDRHI, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en septiembre del 2018, lo que pone en evidencia que ya contamos con un Manual de Organización y Funciones actualizado a la estructura organizativa actual del INDRHI.

- Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en marzo del 2019.
 - Manual de Procedimientos (ejecutado)
 - Mapa de Proceso (ejecutado).
- 2- Establecemos en la elaboración de nuestro POA, indicadores de objetivos cuando medimos el impacto de un proyecto a ejecutar ejemplo: cantidad de personas beneficiadas, kilómetros de canales de Riego rehabilitados y/o construidos, áreas de riego incorporadas, cantidad de contratos elaborados etc.
 - 3- Aplicamos los principios de la Metodología CAF. Elaborando autodiagnósticos y planes de mejora desprendidos de este.
 - 4- Contamos con un portal institucional en donde se publican todas las ejecutorias de la Institución, también en el mismo se hace de conocimiento a todos los ciudadanos de los servicios ofrecidos. Tenemos presencia en todas las redes sociales. A todo colaborador se le facilita la creación de un correo electrónico institucional, a través del cual se envían diariamente todas las informaciones de interés común, esto en conjunto con los murales facilitan una comunicación más efectiva.
 - 5- La institución genera las condiciones adecuadas para realización de los procesos, así como la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.
 - 6- Contamos con un portal institucional en donde se publican todas las ejecutorias de la Institución, también en el mismo se hace de conocimiento a todos los ciudadanos de los servicios ofrecidos. Tenemos presencia en todas las redes sociales. A todo colaborador se le facilita la creación de un correo electrónico institucional, a través del cual se envían diariamente todas las informaciones de interés común, esto en conjunto con los murales facilitan una comunicación más efectiva.
 - 7- Contamos con una política institucional de mejora continua, en la cual se identifican las herramientas y los medios que pueden ser utilizados por cualquier colaborador para expresar sus inquietudes o aportes con miras a la mejora de los procedimientos. Nuestro director ejecutivo nos retroalimenta periódicamente sobre los avances e innovaciones por medio de reuniones y circulares; promoviendo la innovación en los empleados, como es el caso de la creación de la Sala del Agua de nuestra Institución (proyecto sugerido por un (1) colaborador, demostrando así el apoyo a las iniciativas sin importa la procedencia de las mismas.

- 8- Comunicamos las iniciativas de cambios, su justificación y efectos a través de: la página web de la Institución y por nuestras redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter), comunicamos las iniciativas a todos los grupos de interés y a los empleados (eventos, inauguraciones, efemérides, talleres, operativos de: Fumigación, Reforestación, Médicos etc.). A través de nuestro mural comunicamos informaciones de interés que sean visibles para el personal de la Institución y que estos estén enterados, posterior a esto enviamos comunicaciones y circulares de información de interés.

Subcriterio 1.3. Motiva y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencias

- 1- Con miras a fortalecer el liderazgo institucional se realizan actividades de empoderamiento, estimulando el trabajo en equipo, la igualdad, innovación, etc.
- 2- Promovemos la cultura de confianza mutua, fomentando la no discriminación dentro de los colaboradores por ningún concepto.

Además, impulsamos actividades que mejoren las relaciones personales de líderes y colaboradores como con la celebración de los cumpleaños de nuestros empleados, fiestas navideñas, fiestas de aniversario, Jornadas a favor de causas específicas como es el caso de la lucha contra el Cáncer, La no Violencia Contra la Mujer, Jornadas de Reforestación, Jornadas de Saneamiento, entrega de juguetes para los hijos de los empleados, encendido del árbol Navideño, Aguinaldos etc. lo evidenciamos con Fotografías, Comunicaciones.

- 3- La máxima autoridad ejecutiva se reúne con los directivos a menudo para establecer lineamientos de la operatividad institucional.
- 4- Nosotros apoyamos a los empleados en el desarrollo de las tareas atendiendo a sus necesidades básicas para el buen desempeño de sus funciones. Contamos con un plan de capacitación el cual a través de talleres, charlas y cursos virtuales ofrecidos por algunas Instituciones del Estado etc.; tiene como objetivo principal solventar las necesidades de conocimiento que algún empleado para el cumplimiento de sus tareas. El INDRHI proporciona retroalimentación a sus empleados a través de la medición del desempeño.
- 5- Mediante los acuerdos de desempeño identificamos a los colaboradores las metas que están a su cargo, con el fin de motivarlos a empoderarse para alcanzar sus objetivos, de esta forma pueden sentirse parte esencial en el cumplimiento de los objetivos institucionales; teniendo en cuenta que a la hora de rendir cuentas de sus tareas son los únicos responsables de las mismas.
- 6- Comunicamos a los empleados de nuestra Institución la importancia de que participen de las diferentes capacitaciones que ofrecemos, con el objetivo de promover la cultura de aprendizaje.

Subcriterio 1.4. Gestionar relaciones eficaces con autoridades políticas y otro grupo de interés

- 1- La Institución realiza un análisis de necesidades y de impacto de los grupos de interés, de los usuarios y ciudadanos que pueden surgir por las ejecutorias de nuestra institución. Este análisis se realiza mediante conversatorios con los usuarios ciudadanos que de una forma u otra puedan tener incidencia en las actividades institucionales (juntas de regantes, comunitarios, población en general, etc...)
- 2- Ayudamos a las autoridades compartiéndoles las informaciones necesarias con el objetivo de satisfacer las necesidades solicitadas, planteando propuestas estratégicas de acciones y medidas en el sector Recursos Hídricos. Colaboramos con el congreso Nacional cuando es requerido para participar en las reuniones de comisiones y subcomisiones de ambas cámaras.
- 3- El accionar institucional va directamente relacionados a los lineamientos del gobierno central y las disposiciones establecidas en el sector agua.
- 4- Desarrollamos y mantenemos alianzas de trabajo en red con grupo de interés, el principal ejemplo es la estrecha relación que mantiene la institución con las juntas de regantes quienes tienen a su cargo actualmente el manejo de las aguas que se distribuyen a través de las divisiones de riego de la institución. Además, nuestra máxima autoridad mantiene un contacto permanente con las demás instituciones del sector agua
- 5- Nuestra máxima autoridad ejecutiva en la persona de nuestro director ejecutivo el Ing. Olmedo Caba Romano, fue elegido como el presidente pro-tempore del CODIA. Además de esto nuestra institución participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones, representativas.
- 6- Nuestro portal sirve de publicidad y promoción a las ejecutorias de la institución igualmente contamos con videos ilustrativos que resaltan los trabajos que realizamos y los servicios que ofrecemos, dichos videos son expuestos a los visitantes en la Sala de Espera.

A la vez que los principales funcionarios en sus participaciones en diversos escenarios promueven se reconozcan las labores institucionales y se resalte el accionar del INDRHI en las necesidades nacionales. Además, con el programa cultura del agua la institución busca un acercamiento con los ciudadanos dando a conocer que es el INDRHI y promovemos a nivel nacional charlas Educativas y Talleres a los diferentes Centros Educativos a través de la Sala del Agua con el

objetivo de brindar conocimientos sobre la importancia de los Recursos Hidráulicos.

Criterio 2: Estrategia y Planificación.

Subcriterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presente y futura de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.

- 1- La Institución posee una Metodología de Valoración de Riesgo (VAR), elaborada en acompañamiento de Analista asignado por la Controlaría General de la República Dominicana, en dicha metodología tomamos en consideración los siguientes elementos: a) Las actividades de identificación de riesgos, b) La valoración de los riesgos y c) Medidas de control (Plan de Mitigación). En estos momentos estamos en la socialización para implementación de la misma.
- 2- El Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos reconoce los principales grupos de interés que se ven impactados por la operativa de la institución.
3. El INDRHI se mantiene en contacto permanente con todas las demás entidades del sector agua, con miras a mantener su estrategia y planificación alineados a los cambios que le afecten dentro del sector público. Además, la institución tiene un compromiso firme con el cumplimiento de los indicadores de gestión impuestos desde el gobierno central a través de las demás instituciones reguladoras.

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

- 1- Traducimos la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) de manera cotidiana.
- 2- Nosotros involucramos a los grupos de intereses en función de los distintos proyectos a ejecutar, su naturaleza y las diferentes etapas de este; También tomamos en consideración la demanda y los involucrados para el desarrollo de la estrategia de planificación.
- 3- La institución posee una política de procedimientos de cuidado del medio ambiente que interactúa con los proyectos y obras ejecutados por la institución. De esta política se desprende un plan medioambiental.

También fue conformada la unidad de equidad de género, la cual se encarga de velar por que la institución cumpla con su responsabilidad social en cuanto a una gestión en la que exista la equidad de género.

- 4- Nosotros contamos con los recursos asignados en el presupuesto nacional, para desarrollar y actualizar las estrategias en la Institución, elaborando una proyección en el Plan Plurianual de Inversión del Sector Público que coordina el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

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

1. Implementamos la estrategia de planificación mediante la definición de prioridades.
2. Desarrollamos los planes y programas con los objetivos y resultados de cada unidad solicitándoles sus metas y tareas pautadas. Contamos con Indicadores relacionados al resultado esperado, dichos resultados estipulados en el desarrollado de los diversos proyectos a realizar.
3. Elaboramos un informe de nuestro plan estratégico institucional y de los planes operativos anuales, contenientes de los objetivos y metas institucionales. Los cuales comunicamos de forma eficaz con el propósito de mantener informada a todas las áreas de la Institución sobre sus responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos.
4. Desarrollamos la aplicación de métodos de monitoreo y supervisión a los proyectos en ejecución, realizando mediciones de los avances y evaluando los resultados obtenidos de forma periódica.
En cuanto a las áreas de la Institución (Direcciones, Departamentos, Divisiones, Secciones y Unidades), monitoreamos sus objetivos solicitándoles sus metas y resultados semestralmente (Evaluaciones de desempeño).

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

- 1- Nuestra institución se mantiene a la vanguardia en el tema de recursos hídricos, manteniendo un contacto permanente con instituciones nacionales e internacionales que pueden aportar nuevas técnicas de aprovechamiento de estos recursos.
Tal es el caso de los acuerdos y convenios internacionales a los cuales se les da seguimiento en materia de recursos hídricos.
- 2- Con la firma de Carta Compromiso al Ciudadanos la institución se compromete a brindar al cliente/ciudadano cada día servicios con mayores estándares de calidad. En virtud de esto estamos siempre prestos a cualquier innovación o mejora que colabore a cumplir este compromiso.

Criterio 3: Personas

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

- 1- Analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de nuestros recursos humanos, con miras al cumplimiento de sus objetivos. Ejemplo de esto es la detección de necesidades de Capacitación, Programación de acciones Formativas Anual e impartición de talleres atendiendo a las necesidades de nuestros empleados: Liderazgo, Servicio al Cliente, Paquetes Office, Redacción etc.; también contamos con las atenciones del INFOTEP (Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional) quien nos proporciona de forma presencial y virtual una gran variedad de cursos atendiendo a nuestras necesidades como Institución.
- 2- Establecemos que los requisitos de educación y experiencias para reclutar candidatos de los diferentes puestos, estarán contenidos en el Manual de Descripción de Cargos del INDRHI, donde están descritas las asignaciones y funciones de gestión.
- 3- Implementamos la ley 41-08 y el reglamento de 523-09: Permisos para maternidad, Permisos de estudios, Permisos de paternidad, política de compensación y beneficio.
- 4- Implementamos la ley 41-08 y se facilitan oportunidades de estudios a nuestros colaboradores para su desarrollo profesional El INDRHI, con miras al fortaleciendo de la profesionalización de su talento humano, se encuentra inmerso en diversos convenios con universidades y entidades de estudios, ofreciendo iguales oportunidades a sus colaboradores sin ningún tipo de discriminación. Aportando becas de Maestrías, Posgrados, Diplomados.
- 5- Establecemos como política de la Dirección de Recursos Humanos apoyar la cultura del desempeño. Anualmente toda la institución elabora los acuerdos de desempeño a cada colaborador a los POA de las distintas áreas.
- 6- En nuestra institución se conformó la unidad de equidad de género con miras a cumplir con una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.

Subcriterio 3.2 Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

- 1- Identificamos las capacidades individuales y organizativas, las individuales mediante análisis de curriculum vitae, y las organizativas mediante la participación facilitados por la Institución enfocadas en mejorar su desempeño;

Anualmente realizamos la detección de necesidades de capacitación de los empleados.

- 2- Actualmente nos encontramos en el procedimiento de la realización de concursos externos en acompañamiento del Ministerio de Administración Pública, de posiciones de las áreas misionales de la institución.
- 3- La institución permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias: Capacitaciones externas ofertadas por empresas, Gestión de becas, Comité de calidad, Comité de Transversalización de Género, Comité de ética.
- 4- Desarrollamos en nuestros empleados las habilidades gerenciales y de liderazgo realizando charlas de Liderazgo, Manejo de Conflictos, Relaciones Humanas, además elaboramos anualmente un plan de capacitación arrojado como resultado de la detección de necesidades realizadas previamente.
- 5- Brindamos las herramientas necesarias para facilitar el desarrollo de los empleados por medio del acompañamiento y guía por parte de los empleados con mayores conocimientos en el área.
- 6- La Dirección de Recursos Humanos y el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación cuentan con un plan de capacitación que canaliza cursos, talleres, diplomados, etc.; con miras a fortalecer los conocimientos de nuestros colaboradores en las distintas áreas de trabajo.

Contamos con una sala virtual habilitada y a disposición de todos los colaboradores para poder tomar cualquier capacitación que sea impartida de forma remota, en los cuales se necesiten medios electrónicos.

- 7- Contamos con un plan de capacitación el cual es revisado y actualizado anualmente, este se desprende del levantamiento o captación de necesidades que se realiza con todos los colaboradores; en donde estos expresan o solicitan los conocimientos necesarios o que deben reforzar para poder dar cumplimiento a sus asignaciones.

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

- 1- Promovemos la cultura de comunicación abierta, de dialogo y de motivación para el trabajo en equipo realizado charlas periódicas a nuestros empleados sobre la importancia del trabajo en equipo y como éste contribuye con el fortalecimiento Institucional.

Además, contamos con una política de Mejora Continua que establece que no importa el nivel del colaborador, toda sugerencia debe ser atendida y evaluada con miras a fortalecer y eficientizar los procedimientos institucionales.

- 2- Creamos de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de nuestros empleados dándoles la participación en las charlas para que estos manifiesten sus puntos de vistas e ideas.
- 3- Realizamos reuniones con nuestro personal con el objetivo de dar a conocer los planes y metas a cumplir que como área tienen estipulados. A la hora de la elaboración del POA cada área discute y socializa con su personal las metas que están siendo establecidas y los objetivos individuales que se desprenden para cada uno de ellos.
- 4- Procuramos el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos a cumplir por medio de: acuerdos de desempeño.
- 5- Realizamos en el período mayo-junio las Encuestas sobre Clima Laboral por instrucciones del Ministerio de Administración Pública para conocer las necesidades y lo que piensan nuestros empleados. De esta se desprende el plan de acción.
- 6- Aseguramos que nuestros empleados tengan la oportunidad de opinar, dar sus puntos de vista: quejas, reclamaciones e inconformidades a través de nuestro buzón de sugerencia, garantizando la protección y confiabilidad de la información depositada. De la mano del IDOPPRIL fue realizado un levantamiento de las condiciones de la institución en materia de seguridad y salud institucional; cuyo informe arroja unas áreas de mejora que están siendo subsanadas. Esto en busca de garantizar la seguridad de nuestros colaboradores y visitantes.
- 7- Garantizamos el cumplimiento de las disposiciones legales entorno a las vacaciones, licencias, permisos, riesgos laborales, apegados a las leyes correspondientes.

Criterio 4: Alianzas y Recursos

Subcriterio 4.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

- 1- Contamos con socios claves que son las Juntas de Regantes que agrupan 168 asociaciones de regantes. Conformadas por 90,000 usuarios de los Sistemas de Riego. Estas fueron organizadas y apoyadas en su desarrollo por el INDRHI, para delegarles tareas de administración, operación y mantenimiento de los Canales de Riego a nivel Nacional.
- 2- A la hora de traspasar las responsabilidades a las Juntas de Regantes (Socios Principales) se establece la responsabilidad de los mismos en el cuidado de la

conservación de los bienes cuyo manejo se les delega. En materia medioambiental contamos con un acuerdo para fomentar la conservación de las Cuencas Hidrográficas a nivel Nacional.

- 3- Cada convenio y/o acuerdo firmado por la institución contempla claramente la responsabilidad de cada socio.
- 4- Seleccionamos a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.

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

1. Aseguramos políticas proactivas de información sobre el funcionamiento de la Institución relacionadas a competencias determinadas. Como evidencias tenemos Aplicación de la ley No. 200-04(Acceso a la Información Pública.)
2. Incentivamos el involucramiento de los ciudadanos/clientes realizando reuniones de consultas, recabando sus opiniones para tomarla en consideración para la ejecución de proyectos y cualquier decisión de interés.
3. Definimos marco de trabajo para recoger datos, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/cliente a través de nuestro buzón de sugerencias salvaguardando la integridad de cada colaborador que asuma la denuncia o queja.
4. Desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas explicando a los clientes los servicios que tenemos a la disposición a través de nuestro portal institucional y nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.

Subcriterio 4.3. Gestionar de las Finanzas.

- 1- Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos de forma eficaz, utilizando el Sistema de gestión Financiera (SIGEF). En función de las asignaciones de la Dirección General de presupuesto (DIGEPRES) alineamos nuestra planificación para el cumplimiento de los objetivos.
- 2- Analizamos los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras tomando en consideración lo consignado en el Plan Operativo Anual (POA) y la falta de asignación presupuestaria acorde a lo planificado con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).

- 3- Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria de que todos los procesos financieros son monitoreados por el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF) y publicados en nuestro Portal de Transparencia.
- 4- Contamos con sistemas de Planificación de Presupuestos Plurianuales según la estructura programática de la Institución.
- 5- Delegamos y descentralizamos las responsabilidades atendiendo a nuestra estructura organizativa reflejados en nuestro Manual de Cargos elaborado.

Subcriterio 4.4. Gestionar la Información y el Conocimiento.

- 1- Desarrollamos sistemas con el objetivo de gestionar, almacenar, mantener y evaluar las informaciones y el conocimiento de la Institución, en la institución diseñamos un Sistema Nacional de Información del Agua que es una plataforma que gestiona, almacena y procesa información hidrológica a distintos usuarios con sus correspondientes niveles de acceso.
- 2- La institución a través de su página web, garantiza que la información esté disponible externamente luego de ser recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.
- 3- La Institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.
- 4- Desarrollamos canales internos como los correos institucionales, para difundir la información Nuestro personal tiene acceso a las informaciones relevantes de la Institución de manera exacta, actualizada e inmediata.
- 5- Garantizamos el acceso de intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarlas de forma sistemática y accesible a los usuarios.
- 6- En la Institución a la hora de los colaboradores firmar su nombramiento, firman un acuerdo de confidencialidad el cual da potestad a la institución para poder someter ante el órgano de la justicia correspondiente, en caso de comprobar que el colaborador ha divulgado información interna a la cual haya tenido acceso en el ejercicio de sus funciones. Este acuerdo tiene alcance tanto a los empleados que aun laboren en la institución, como a aquellos que hayan sido desvinculados de la misma.

Subcriterio 4.5 Gestionar la Tecnología.

- 1- Diseñamos la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos tomando en consideración el uso eficiente de esta.
- 2- Definimos como TIC que pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado, desarrollando nuestra aplicación móvil de servicios con el objetivo satisfacer las necesidades de los usuarios de manera más efectiva.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

- 1- Equilibramos la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la Institución atendiendo a las necesidades de nuestros usuarios. En estos momentos estamos en proceso de remozamiento de áreas específicas de los edificios con el objetivo de garantizar la eficiencia y eficacia de nuestros empleados y mejores condiciones ergonómicas.
- 2- La Institución cuenta con oficinas y salones de conferencia, y se ha remodelado algunas áreas de la institución.
- 3- Ponemos nuestras instalaciones a la disposición de las comunidades, cuando estas requieren de nuestros servicios.
- 4- Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad. Igualmente, se le da mantenimiento a la planta eléctrica de manera mensual.
- 5- Nuestras instalaciones cuentan con fácil acceso, los edificios están ubicados en las zonas urbanas y de fácil acceso para llegar, el tiempo de desplazamiento entre un edificio y otro es de cinco (5) minutos a pie y un (1) minuto en carro. Nuestra ubicación cuenta con las rutas de transportes público y la cercanía del Metro de Santo Domingo Contamos con parqueo en ambos edificios.

Criterio 5: Procesos.

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

- 1- Documentamos nuestros procesos claves a través del mapa de procesos clasificados en tres (3) niveles: (procesos estratégicos, procesos claves y procesos de apoyos).

- 2- Contamos con una Metodología de valoración de riesgos institucional.
- 3- En nuestro Manual de Procesos reflejamos los responsables por actividades (personas que hacen posible que la actividad pueda cumplirse en el tiempo óptimo durante el proceso).
- 4- Contamos con políticas de procedimientos para la revisión de los procesos y su mejora continua.
- 5- Innovamos en los procesos basados en un continuo benchlearning.
- 6- Actualmente estamos elaborando nuestra segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano la cual comprende una medición periódica de los procedimientos y servicios con el fin de monitorear la eficacia y eficiencia de los mismos.
- 7- Nuestra Dirección de Tecnología de la Información realiza periódicamente back up a los servidores de la institución cumpliendo con las normas de protección de datos personales y de información del Estado.

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

- 1- La institución creó la unidad de género.
- 2- Contamos con horarios de servicios flexibles y de fácil acceso, identificados en nuestro portal <http://indrhi.gob.do>. También ofrecemos servicios de forma presencial. La sede central ofrece servicios: En horario de lunes a viernes, 8:00 a.m. - 4:00 p.m.; también por nuestra aplicación móvil INDRHI.

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

- 1- Contamos con nuestro catálogo de Servicios, donde define la prestación de los servicios, los procedimientos que corresponden y los requisitos para obtenerlo.
- 2- Nuestra institución se mantiene en contacto permanente con las Juntas de Regantes, las cuales son nuestros socios principales en el desarrollo de las actividades de la naturaleza de la institución. Estas son el medio del INDRHI llevar las soluciones demandadas en los sistemas de riego nacional. A través del Programa Cultura del Agua ofrecemos charlas Educativas sobre concientización cuyo objetivo es contribuir con la solución de los problemas de contaminación de los Recursos Hidráulicos que nos afecta hoy en día.

- 3- La Institución coordina y une procesos con socios claves. CRYN, PUCMM, Ministerio de Medio Ambiente, CAASD, Instituto Nacional de Auxilios y Viviendas (INAVI), Acuerdo MESCYT y INDRHI.
- 4- La institución realizó el diplomado de relaciones Dominico Europa en colaboración de la Unión Europa. PUCMM.

CRITERIOS DE RESULTADOS

Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción

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

- 1- Desde la Dirección de comunicaciones se lleva un monitoreo permanente de la opinión de los ciudadanos y grupos de intereses impactados por la operatividad de nuestra institución, principalmente a través de las Redes Sociales. Este monitoreo queda evidenciado en los diferentes medios a disposición de la ciudadanía para recibir informaciones de primer orden y nuestra institución y a través de los mismos pueden verter sus opiniones al respecto. Hemos desarrollado una política de monitoreo de Quejas y sugerencias en y se han puesto a disposición múltiples canales de contacto para estos fines
- 2- En el proceso de elaboración de carta compromiso al ciudadano realizamos encuestas orientadas a la percepción del ciudadano atendiendo la amabilidad, recepción, flexibilidad y capacidad para soluciones por parte de nuestro personal.
- 3- Nosotros involucramos a los grupos de intereses en función de los distintos proyectos a ejecutar, su naturaleza y las diferentes etapas de este; También tomamos en consideración la demanda y los involucrados para el desarrollo de la estrategia de planificación. Escuchamos a nuestros empleados al momento de formular un proyecto.
- 4- Actualmente contamos con el formulario de Satisfacción, donde encuestamos a todo ciudadano que solicita un servicio de la institución. Con estas mediciones podemos percibir la satisfacción del ciudadano conforme al servicio recibido. Llevamos las mediciones correspondientes a los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, tomando en cuenta los atributos de: fiabilidad, tiempo en respuesta, profesionalidad, amabilidad.

- 5- Se practican encuestas de satisfacción en función de solicitud de los servicios por parte del ciudadano. Los informes se realizan con una frecuencia trimestralmente (3 meses).

Resultado de la percepción de los servicios y productos.

- 1- Con la puesta en marcha de la primera versión de Carta Compromiso al Ciudadano se evidenció el siguiente resultado: Compromiso de Calidad: 90% de Fiabilidad en los servicios ofrecidos.
- 2- En cuanto a la accesibilidad a nuestras instalaciones, nuestros edificios se encuentran ubicados en lugares estratégicos del centro de la ciudad, lo que facilita el acceso en transporte público, además de que cuentan con parques disponibles para todo el personal y visitantes, tomando en cuenta espacios y facilidades para personas con cualquier tipo de discapacidad. Nuestro horario es de lunes a miércoles de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (**Sede Central**) y las **Oficinas Regionales de Sistema de Riego** de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- 3- Realizamos encuesta de satisfacción a todo ciudadano que recibe nuestros servicios, a través de formularios de encuestas de satisfacción tomando en consideración los estándares de calidad arrojado por cada servicio comprometido en la Carta Compromiso al Ciudadano. Realizamos mediciones con el objetivo de medir el nivel de cumplimiento de calidad.

Anexo a esto:

En el área del CEHICA (Centro para la Gestión Sostenible de los Recursos Hídricos en los Estados Insulares del Caribe) especialmente el Laboratorio de Calidad de Agua y Gestión Ambiental procesamos análisis del agua tomando en consideración medidas de calidad orientadas a que los resultados cumplan expectativas en el momento de realizar los análisis de lugar; El Laboratorio de Calidad Agua opera bajo el marco de las Normas Ambientales: 64-00 tomando en referencia las Normas Ambientales sobre Calidad de Agua y descarga al Subsuelo (agosto 2004) y las Normas Ambientales sobre la Calidad de Agua y Control de Descargas; También trabajamos bajo el marco OMS (Organización Mundial de la Salud). A igual el Laboratorio de Suelos ofrecemos de servicios de análisis químicos y físicos para saber la clasificación de los suelos, en otros casos los clientes vienen para saber las características de la fertilidad del suelo para la siembra. Bajo las Normas ISO: 17025:2005 aplicada en el Laboratorio con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente tanto externo como interno. En el área de Hidrología prestamos servicios de información hidrológica (lluvias, Caudales) a distintos usuarios bajo el marco establecido por la OMM

(Organización Meteorológica Mundial), En el área de Geomántica ofrecemos servicios de: imágenes y fotografías aéreas de elaboración de mapas.

- 4- Ofrecemos servicios sin tomar en consideración de la diferenciación de los usuarios.
- 5- Vamos de la mano la utilización de métodos innovadores para atender a los ciudadanos/clientes a través de nuestra aplicación móvil y el portal web de la utilización.

**Subcriterio 6.2. Mediciones de rendimientos en relación a.
Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.:**

- 1- El tiempo de espera dependerá del servicio solicitado por el cliente.
 - **Excursiones a Presas:** Horarios: 8:30 a.m. a 4:30 p.m., Tiempo de entrega del servicio: 3 días laborales para respuesta, Costo: según cotización.
 - **Recorrido por Sala del Agua,** Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m. Tiempo de entrega del servicio: 3 días laborales para respuesta. Costo: gratuito.
 - **Ventas de Fotos aéreas.** -Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m. Tiempo de entrega del servicio: sujeto a la cantidad de fotos solicitadas, Costo: RD\$ 3, 000.00 pesos por cada foto.
 - **Charla sobre Recurso Agua:** Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m. Tiempo de entrega del servicio: dos (2) horas. Costo: gratuito.
 - **Taller Agua y Ríos:** Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m. Tiempo de entrega del servicio: un (1) día. Costo: gratuito.
 - **Investigación, Gestión de Recursos Hidráulicos, Análisis de Calidad del Agua:** Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m. Tiempo de entrega del servicio: una (1) semana. Costo: Sujeto al volumen del parámetro solicitado
 - **Talleres de Ecología, Liderazgo y Valores:** Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m. Tiempo de entrega del servicio: cuatro (4) días laborales. Costo: gratuito.
 - **Capacitación en Organización y Gestión Empresarial:**
 - Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.
 - Tiempo de entrega del servicio: sujeto a programación.
 - Costo: gratuito.
 - **Agricultura, Riego y Gestión Empresarial:** Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m. Tiempo de entrega del servicio: De acuerdo a la programación oportuna de la capacitación. Costo: gratuito.
 - **Capacitación para la Gestión Eficaz de las Juntas de Regantes** Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m. Tiempo de entrega del servicio: sujeto a programación. Costo: gratuito.
 - **Cartografía Digital:** Visitar al Departamento de Geomántica.
 - **Asistencia Legal:** Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m. Tiempo de entrega del servicio: sujeto a nivel de organización y contenido de la consulta junto al cumplimiento de las contrapartes en la remisión de los datos. Costo: gratuito.

- 2- Contamos con los medios de quejas y reclamaciones por diferentes medios. La institución se comprometerá a dar respuesta dentro un plazo de quince (15) días laborables a partir de su recibo.
- 3- Informe final Carta Compromiso.
- 4- Informe final Carta Compromiso.

Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

- 1- Contamos con números de canales de información y su eficiencia.
- 2- Ponemos nuestra información a través de los diferentes medios de comunicación y esta se mantiene actualizada.
- 3- Elaboramos planes Plurianuales donde planificamos los objetivos de la Institución, del cual se desprende nuestro Plan Operativo Anual. Los informes de resultados se publican semestralmente en nuestro portal web de Transparencia institucional.
- 4-La Institución hace uso del SAIP.
- 5-Nuestros horarios son de lunes a miércoles de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (**Sede Central**) y las **Oficinas Regionales de Sistema de Riego** de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. tenemos como evidencias Horarios, Descripción catálogo de servicios, Portal Web de la Institución.
- 6-El tiempo de espera dependerá del servicio solicitado por el cliente.

Excursiones a Presas:

- Horarios: 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
- Tiempo de entrega del servicio: 3 días laborales para respuesta.
- Costo: según cotización.

Recorrido por Sala del Agua.

- Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.
- Tiempo de entrega del servicio: 3 días laborales para respuesta.
- Costo: gratuito.

Ventas de Fotos aéreas.

- Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

Tiempo de entrega del servicio: sujeto a la cantidad de fotos solicitadas.
-Costo: RD\$ 3, 000.00 pesos por cada foto.

Charla sobre Recurso Agua:

- Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.
- Tiempo de entrega del servicio: dos (2) horas.
- Costo: gratuito.

Taller Agua y Ríos:

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

Investigación, Gestión de Recursos Hidráulicos, Análisis de Calidad del Agua:

- Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.
- Tiempo de entrega del servicio: una (1) semana.
- Costo: Sujeto al volumen del parámetro solicitado.

Talleres de Ecología, Liderazgo y Valores:

- Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.
- Tiempo de entrega del servicio: cuatro (4) días laborales.
- Costo: gratuito.

Capacitación en Organización y Gestión Empresarial:

- Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.
- Tiempo de entrega del servicio: sujeto a programación. -
- Costo: gratuito.

Agricultura, Riego y Gestión Empresarial:

- Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.
- Tiempo de entrega del servicio: De acuerdo a la programación oportuna de la capacitación.
- Costo: gratuito.

Capacitación para la Gestión Eficaz de las Juntas de Regantes

- Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.
- Tiempo de entrega del servicio: sujeto a programación. -
- Costo: gratuito.

Cartografía Digital:

Visitar al Departamento de Geomántica.

Asistencia Legal:

-Horarios: 8:30 a.m. a 2:30 p.m.

7-Los costos de los servicios que ofrecemos dependerán de la naturaleza.

Excursiones a Presas:

-Costo: según cotización.

Recorrido por Sala del Agua.

-Costo: gratuito.

Ventas de Fotos aéreas.

-Costo: RD\$ 3, 000.00 pesos por cada foto.

Charla sobre Recurso Agua:

-Costo: gratuito.

Taller Agua y Ríos:

-Costo: gratuito.

Investigación, Gestión de Recursos Hidráulicos, Análisis de Calidad del Agua:

-Costo: Sujeto al volumen del parámetro solicitado.

Talleres de Ecología, Liderazgo y Valores:

-Costo: gratuito.

Capacitación en Organización y Gestión Empresarial:

-Costo: gratuito.

Agricultura, Riego y Gestión Empresarial:

-Costo: gratuito.

Capacitación para la Gestión Eficaz de las Juntas de Regantes

-Costo: gratuito.

Cartografía Digital:

Visitar al Departamento de Geomántica.

Asistencia Legal:

-Costo: gratuito

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

1- Contamos con los medios de quejas y reclamaciones por diferentes medios.

A la fecha contamos con:

Dos (2) buzones Físicos de Quejas y Sugerencias uno para cada Edificio.

Un (1) Operador que da asistencia telefónica por la línea 311.

Un (1) Operador que verifica las quejas emitidas por el Correo Electrónico.

En cuanto a los resultados relacionados a la participación de los usuarios:

Medio:

Buzón de Físico de Quejas y Sugerencias.

Cantidad: 5%.

Medio:

Correo Electrónico.

Cantidad: 0%.

Medio:

Líneas telefónicas 311.

Cantidad: 0%.

Estos valores son medidos en función de la productividad. Cabe resaltar que estas fueron las vías de queja, reclamación o sugerencias comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Llevamos el indicador de medición en función de la cantidad entradas de quejas, sugerencias y reclamaciones vs cantidad de quejas, sugerencias y reclamaciones atendidas.

2- Vamos de la mano con la utilización de métodos innovadores para atender a los ciudadanos/clientes a través de nuestra aplicación móvil y el portal web de la institución.

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

1- Nosotros involucramos a los grupos de intereses en función de los distintos proyectos a ejecutar, su naturaleza y las diferentes etapas de este; También tomamos en consideración la demanda y los involucrados para el desarrollo de la

estrategia de planificación. Escuchamos a nuestros empleados al momento de formular un proyecto.

Criterio 7: Resultados en las personas

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas.

- 1- Nuestro personal está enfocado en el cumplimiento de sus objetivos y metas a cumplir, partiendo de la naturaleza, misión, visión y valores de la Institución. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el 64.31% percibe sentirse en conocimiento de la misión, visión y valores.
- 2- Nuestro personal participa en la realización de encuesta sobre Clima Laboral. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el **56.53%** percibe sentirse identificado en la participación de actividades de mejora que contribuyan con el desempeño.
- 3- La institución cuenta con una comisión de Integridad Institucional, la cual tiene a su cargo la tarea principal de mediar en los posibles conflictos de intereses institucionales. Esta comisión es de conocimiento de todos los colaboradores ya que son quienes eligen a sus miembros. Contamos con un código de ética institucional y un régimen de consecuencia por inobservancia del mismo. Este código es entregado a cada colaborador y por igual a toda persona física o jurídica que inicie una relación contractual con la institución.
- 4- Convocamos a reuniones formales al personal dependiendo el tema de interés. Realizamos encuestas de clima a nuestros colaboradores como método de retroalimentación y consulta institucional.
- 5- Ejecutamos acciones de responsabilidad social a nuestro personal atendiendo a las necesidades eventuales presentados. Se culminó el poblado entregado a las 390 familias de la demarcación afectada por la Presa de Montegrande
- 6- Vamos de la mano con la utilización de métodos innovadores para atender a los ciudadanos/clientes a través de nuestra aplicación móvil y el portal web de la institución.

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

- 1- El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizada en el período de mayo-junio arrojó que el 73.15% percibe la capacidad de los altos y medios directivos en dirigir.
- 2- En nuestro Manual de Procesos reflejamos los distintos procedimientos con sus respectivas actividades para el cumplimiento de los objetivos). Su diseño está clasificado en tres (3) niveles Nivel 1: Procesos Estratégico, Nivel 2: Procesos Claves, Nivel 3: Procesos de apoyos.
- 3- Elaboramos anualmente acuerdos de desempeño a todos nuestros colaboradores, auxiliados en el POA de cada área, el Manual de Cargos y Manual de Organización y funciones aprobados por el Ministerio de Administración Pública MAP, que describen el reparto de las tareas.
- 4- Contamos con un apolítica de comunicación institucional que abarca la parte de la comunicación interna garantizando la suficiencia y la calidad de la información.
- 5- Elaboramos anualmente acuerdos de desempeño a todos nuestros colaboradores.
- 6- En estos momentos estamos desarrollando la Metodología CAF a través de la elaboración del Autodiagnóstico y plan de mejora institucional.

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

- 1- Bajo la ley No. 41-08 de Función Pública otorgamos permisos atendiendo a sus necesidades, en cuanto al horario nos amparamos a los artículos que emana la ley como tal; a través del sistema AVACOMP asentamos los permisos, vacaciones. Licencias, teniendo el control de forma electrónica.
- 2- Ofrecemos oportunidades tomando en consideración la igualdad de oportunidades, en estos momentos contamos con la Unidad de Equidad de Género. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el **50.17%** percibe la oportunidad de toma en consideración de igualdad de género.
- 3- El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el 67.41% de los perciben que la disposición de lugar de trabajo es favorable. En estos momentos en acompañamiento del IDOPPRIL la institución levantamientos a cabo los levantamientos con respecto a la salud y seguridad ocupacional con

miras a garantizar un ambiente laboral más seguro a nuestros colaboradores y visitantes. De igual manera se han llevado a cabo en nuestras instalaciones trabajos de adecuación y remozamiento de espacios laborales.

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

- 1- Contamos con un Plan de Capacitación que se elabora a principio de cada año luego del levantamiento de las necesidades de capacitación de los empleados con respecto a sus tareas. La Mayoría de Talleres de Capacitación impartidos son por Entidades Gubernamentales de forma gratuita. A la fecha contamos con una valoración de 60% (sesenta por cientos) en lo que hace referencia a la gestión del desarrollo. Este dato fue obtenido de: http://map.gob.do:8282/sismap_central/Ranking/OrganismoEvidencias/154. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el **57.89%** de los empleados percibe que la capacitación que recibe va orientada su desarrollo profesional.
- 2- El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el **85.87%** percibe sentirse motivados y empoderados.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

Resultados generales en las personas.

- 1- En estos momentos estamos trabajando con los acuerdos de desempeños.
- 2- El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el **76.68%** percibe aplicar las mejoras de las actividades para el desempeño de sus funciones. Contamos con una política de mejora continua la cual identifica los canales a través de los cuales cualquier colaborador sin importar su área puede notificar o proponer alguna mejora a los procedimientos, las cuales son evaluadas para su posible implementación.
- 3- Contamos con una Comisión de integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo que dentro de sus funciones tiene la de mediar en los conflictos y dilemas éticos dentro de la institución.
- 4- Participamos en Jornadas a favor de causas específicas como es el caso de la lucha contra el Cáncer, La No Violencia Contra la Mujer, jornadas de Reforestación, Jornadas de Saneamiento (lucha contra el Zika y Chicungunya), Campañas de vacunación contra COVID, Jornadas de Reforestación.

Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

- 1- Anualmente todos nuestros colaboradores firman acuerdos de desempeño laboral, en los cuales le son fijados sus metas y objetivos individuales.
- 2- Reflejamos el nivel de uso de la tecnología de información y comunicación por: mensajería Interna por correo Electrónico Institucional, Intranet, Mesa de Servicios, visitas a nuestro portal Web etc. El informe de resultados de la Encuesta de Clima Laboral más reciente arrojó que el 85.51% percibe que el desempeño de su trabajo necesita nivel de uso de las tecnologías de la información.
- 3- Nuestro objetivo es medir la eficacia de las Capacitaciones impartidas al personal y sus metas A la fecha contamos con una valoración de 60% (sesenta por cientos) en lo que hace referencia a la gestión del desarrollo. Este dato fue obtenido de: http://map.gob.do:8282/sismap_central/Ranking/OrganismoEvidencias/154. Este valor puede variar a medida que vamos cumpliendo con los indicadores exigidos por la modalidad SISMAP/ranking.

Criterio 8: Resultados de responsabilidad social

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción.

- 1- Desde el Programa Cultura del Agua desarrollamos jornadas de educación de higiene y cuidado de las aguas en las escuelas, Comunidades y otras Instituciones; a través del fondo del “Proyecto Hidroeléctrica Los Toros” hemos aportado a actividades de Clubes Deportivos y hemos construido a la fecha 132 (ciento treinta y dos) también hemos promovido la cultura a través de la publicación de libros sobre Literatura e Historia y se han construidos dos (2) escuelas rurales.
- 2- Por medio de sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/cliente a través de nuestro buzón de sugerencias, conocemos la reputación de la Institución. Desde la Dirección de comunicaciones se monitorean las opiniones vertidas por los clientes ciudadanos por cualquiera de las vías digitales a su disposición.
- 3- El INDRHI impacta de forma vital en la producción agrícola nacional, ya que es el encargado de la distribución eficaz y eficiente de los recursos hidráulicos destinados al sub-sector de riego.
- 4- Contamos con nuestro portal de Transparencia el cual está valorado por la DIGEIG (Dirección General de Ética e Integración Gubernamental) en un 92.3% para el mes de abril del año en curso.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

- 1- Realizamos jornadas de reforestación, limpieza de canales y cañadas y conservación del agua bajo el marco legal establecido por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales..
- 2- La Dirección de Comunicaciones y el Departamento de Relaciones Pública y Prensa han observado la representación de la Institución en los medios de comunicación tales como: prensa escrita, radio, televisión, medios digitales, redes sociales, entre otros.
- 3- Por nuestra naturaleza estamos vinculados a colaborar para el acceso y suministro de las aguas, ejemplo: acuerdos con planes internacionales, Programa Mundial de Alimentos, OXFAM, Iglesias, Organizaciones Comunitarias.
- 4- Realizamos conferencias, talleres, seminarios en materia de recursos hídricos, Obras Hidráulicas, Riegos. Hemos participados en coloquios nacionales e Internacionales.
- 5- Desde el Programa Cultura del Agua llevamos charlas y jornadas de previsión de enfermedades que vengan por origen hídrico dirigidas a los ciudadanos/clientes con el objetivo de proteger la salud. A través de la aplicación del formulario de Identificación de Comunidades se procede con el levantamiento de la información de campo, en este formulario recopilamos: Datos Generales, Ambientales, Salubridad, Educativos y Económicos, con el propósito de generar un diagnóstico situacional de la comunidad; luego de haber levantado la información de campo se procede a una reunión de socialización con los técnicos de los resultados obtenidos, en la cual definimos las estrategias a implementar y el plan de acción; posterior a la implementación, de seis meses a un año después, se procede a la actualización de la información levantada y con ello se mide el impacto de las intervenciones realizadas. Tenemos como evidencias Fotografías, Videos, Formulario de Identificación de Comunidad, Listado de participante, Resultados por comunidad, Aplicación Móvil APP Informe de trabajo de Campo.

Criterio 9: Resultados clave de rendimiento

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

- 1- Elaboramos informes trimestrales con la cantidad de servicios ofrecidos en relación a los compromisos de Carta Compromiso al Ciudadano.
- 2- A través de la aplicación del formulario de Identificación de Comunidades suministrado por el Programa Cultura del Agua se procede con el levantamiento de la información de campo, en este formulario recopilamos: Datos Generales, Ambientales, Salubridad, Educativos y Económicos, con el propósito de generar un diagnóstico situacional de la comunidad; un (1) año después, se procede a la actualización de la información levantada y con ello se mide el impacto de las intervenciones realizadas y el análisis de comparación.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

- 1- Actualmente estamos remozando por completo nuestra infraestructura física del con objetivo de asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo a nuestros empleados. No está demás informar que ya el “Edificio Viejo recientemente” fue remodelado y cuenta con las condiciones físicas y ambientales de trabajo. Con relación a las Oficinas Regionales las mismas están en proceso de remozamiento, asegurando la eficiencia de la Institución en la gestión de Recursos Humanos, condiciones Ergonómicas.
- 2- Los resultados de mejora pueden evidenciarse en la información sobre los niveles y la operación de las presas a nivel nacional en cuanto a la disponibilidad de agua para los diferentes usos, esta información se ha implementado a través del Observatorio de Agua del INDRHI.
- 3- A través del CEHICA hemos mantenido en colaboración e intercambio con Estados Insulares y la UNAM (Universidad Nacional de México). Por medio de convenios EGEHID (Empresa Generadora de Energía Hidráulica Dominicana) intercambiamos análisis de estaciones meteorológicas.
- 4- A través de las respuestas favorables de conformidad percibimos el grado satisfacción con los acuerdos establecidos.
- 5- Hemos logrado mejoras sustanciales de las informaciones hidrológicas, operación de presas, aplicación de Sistema de Alerta Temprana para inundaciones a través de estaciones hidrometeorología automáticas; la misma creación del portal web donde ponemos la disposición las informaciones actualizadas; por medio de WhatsApp podemos contar con informaciones sobre informes de supervisión de obras y operación de mantenimiento de los Sistemas de Riegos.
- 6- En estos momentos estamos desarrollando y aplicando la Metodología CAF a través de la elaboración del Autodiagnóstico y plan de mejora con el objetivo de cumplir los estándares requeridos.
- 7- La ejecución de los fondos asignados se realiza de manera adecuada y siempre apegada al Plan Operativo Anual (POA) como evidencias tenemos Reporte de ejecución presupuestaria, Plan Operativo Anual (POA).

3.2. Áreas De Mejora En Los Criterios Facilitadores.

Criterio 1: Liderazgo

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

- No hemos realizado recientemente una revisión de nuestra misión, visión y valores institucionales, para alinearla a las nuevas normativas vigentes, el Plan Plurianual del Sector Público y la Estrategia Nacional de Desarrollo.
- No contamos con política y procedimiento que establezca la obligatoriedad de la divulgación de los planes operativos y objetivos estratégicos de la institución.

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

- No se han realizado actualizaciones a la estructura organizativa y los respectivos manuales de funciones y de descripción de puestos.
- La Institución no ha introducido mejoras detectadas en las retroalimentaciones de los grupos de interés.
- No contamos con un sistema de información para monitoreo de cumplimiento de los controles internos y gestión de riesgos. No hemos implementado la Metodología de Valoración de Riesgos alineada a nuestro POA, para monitorear permanentemente el logro de los objetivos plasmados en el mismo.
- No hemos implementado la Política institucional de Mejora Continua.

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

- No contamos con un procedimiento formal que establezca canales o medios para comunicar a los empleados de manera periódica de asuntos claves relacionados con la organización.
- No contamos con la logística o el procedimiento para reconocer y premiar los esfuerzos, tanto individual como de los equipos de trabajos.

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

- No contamos con un procedimiento de revisión e inclusión de nuevas normativas legales que incidan en los procedimientos institucionales.
- No contamos con una política de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.

Criterio 2: Estrategia y Planificación.

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

- No hemos implementado la Metodología de Valoración de Riesgos alineada a nuestro POA, para monitorear permanentemente los objetivos y las condiciones internas o externas que pueden incidir en el cumplimiento de los mismos.
- No contamos con una política y procedimiento de aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana, enfocadas a los grupos de interés o clientes/ciudadanos de la institución.
- No se han elaborado análisis FODA a nivel general en la institución recientemente. No hemos implementado la Metodología de Valoración de Riesgos alineada a nuestro POA, para monitorear permanentemente los objetivos y las condiciones internas o externas que pueden incidir en el cumplimiento de los mismos.

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

- Actualmente no poseemos un plan de cuidado medioambiental.

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

- No contamos con un procedimiento formal que establezca canales o medios para comunicar a los empleados de manera periódica de asuntos claves relacionados con la organización.

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

- No contamos con políticas sobre innovación y la modernización planificada. No tenemos establecido programa de benchmarking/benchlearning en la institución.
- No hemos implementado la política y procedimiento de mejora continua para proveer al colaborador de un medio por el cual realizar sus aportes de mejora a los procesos en los que se encuentra involucrado con miras a una más eficiente forma de brindar el servicio.
- En nuestro presupuesto actual no se evidencia la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

Criterio 3: Personas.

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

- No contamos con una política o procedimiento descrito de reclutamiento, selección y/o promoción de personal

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

- No contamos con una política o procedimiento descrito que promueva la movilidad interna o externa de nuestros empleados.
- No existen herramientas para medir el retorno de la inversión en las acciones formativas. No existen evidencias de traspaso de contenidos.

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

- No contamos con políticas institucionales enfocadas a beneficiar a las personas más desfavorecidas o con alguna discapacidad.
- No contamos con planes institucionales de apoyo a actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas. No contamos con una política de compensación para los colaboradores

Criterio 4: Alianzas y Recursos.

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

- No contamos con una política y procedimiento definido para la elaboración de contratos
- No contamos políticas orientadas a establecer alianza público-privada a largo plazo.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

- No contamos con Sistemas de Contabilidad de Costos.
- No contamos con un procedimiento que contemple la descentralización y las responsabilidades financieras.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

- La Institución no aprovecha las oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento a través y potenciar las habilidades digitales.
- La Institución no monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

- No contamos con presupuesto para impulsar proyectos que nos permitan continuar con el avance.
- No contamos con políticas para monitorear y evaluar la relación costo/efectividad de las tecnologías usada.
- La Institución no asegura del uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología.
- La Institución no aplica de forma eficiente las tecnologías más adecuadas.
- La Institución no implementa normas y protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.
- No contamos con políticas o procedimientos orientados a evaluar el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC que implementamos en la institución.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

- No contamos con una política o procedimiento descrito que regule el ciclo de vida de los mobiliarios y equipos y gestión de las instalaciones.

Criterio 5: Procesos.

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

- No contamos con un sistema de gestión de procesos que aproveche la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos
- No hemos implementado la metodología de valoración de riesgos. No contamos con Políticas de Procedimientos relacionadas al análisis y evaluación de los procesos
- No hemos implementado políticas de procedimientos para la revisión de los procesos y su mejora continua.

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

- No contamos con políticas de procedimientos que involucren a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de servicios

- No contamos con políticas de procedimientos que involucren el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos.

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

- No contamos con un sistema de intercambio de datos con otras instituciones o socios de la cadena de prestación de servicios.
- No contamos con políticas de procedimientos con recursos compartidos (crear incentivos/condiciones), para que los empleados creen procesos interorganizacionales.

CRITERIOS DE RESULTADOS

Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

- No contamos con indicadores orientados a medir la percepción de todos los ciudadanos / clientes.
- No contamos con evidencias de que se realicen mediciones de la participación de los ciudadanos/clientes

Resultados de la percepción de los servicios y productos.

- No contamos con evidencias de medición que refleje la percepción de los ciudadanos sobre la accesibilidad de ubicación de lugar.
- No contamos con indicador de grado de utilización de métodos nuevos e innovadores.
- La Institución no tiene aprobado el proyecto del chat para la página web institucional.
- La Institución no ha digitalizado ningunos de los servicios internos.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

- No contamos con mecanismos de percepción de la participación de los grupos de interés en la organización para la toma de decisiones.
- No contamos con indicador de medición de resultados de las sugerencias recibidas e implementadas.
- No contamos con indicador de grado de utilización de métodos nuevos e innovadores.
- No contamos con mecanismos de percepción de indicadores establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
- No realizamos revisiones periódicas con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

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

- No contamos con un indicador de medición del grado de participación del ciudadano/cliente en los productos y servicios institucionales.
- No contamos con indicadores para medir las acciones implementadas por la transparencia.

Criterio 7: Resultados en las personas.

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

- No contamos con indicadores orientados a medir la percepción de todos los ciudadanos / clientes.
- No contamos con indicador de grado de utilización de métodos nuevos e innovadores.

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

- No contamos con evidencias de medición relacionados a la percepción del diseño y la gestión de los distintos procesos.

- La Institución no cuenta con una política o procedimiento que regule las carpetas compartidas con las informaciones de trabajo de las distintas áreas.

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo

- No contamos con una política de aplicación de encuestas de clima organizacional por parte de la administración.

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

- No contamos con índice de acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos de la organización.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

- No contamos con indicadores de medición del desempeño relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).
- No contamos con Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes para responder a sus necesidades solicitadas.

Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

- No contamos con una política o procedimiento de reconocimiento individual o colectivo de nuestros colaboradores.

Criterio 8: Resultados de responsabilidad social.

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

- No evidenciamos la medición de la percepción de la reputación de la Institución.
- No hemos realizado ninguna donación
- No evidenciamos la medición de la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad medioambiental.

- No evidenciamos la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

- No contamos con evidencias de medición de las relaciones con grupos y representantes de la comunidad.
- No contamos con evidencias de medición de grado de importancia de la cobertura positiva y negativa.
- No contamos con resultados de medición de la responsabilidad social.

Criterio 9: Resultados clave de rendimiento.

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

- No contamos con indicadores de medición de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.
- No realizamos evaluaciones comparativas en términos de productos y resultados
- No contamos con indicadores de medición de cumplimiento de contratos/acuerdos.
- No contamos con política Institucional orientada a la evaluación y medición de la innovación de los productos/servicios.
- No contamos con indicadores de medición de la incidencia de la implementación de reformas del sector público.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

- No contamos con indicadores que midan la satisfacción que incluyan la gestión de recursos, espacios físicos etc.
- No contamos con análisis comparativos establecidos en los acuerdos.
- No contamos con mediciones de eficacia de las alianzas y convenios establecidos.

- No contamos con Intranet para mantener las comunicaciones internas de la Institución.
- No se evidencian resultados de las mediciones por auditorias de funcionamiento de la Institución.
- No hemos participado en concursos ni certificaciones del sistema de Calidad.
- No contamos con indicadores de impacto relacionados al costo-efectividad.

4. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

CONCLUSION

La implementación de la autoevaluación institucional a dado cumplimiento al objetivo, alcanzando resultados esperados mediante la herramienta aplicada, que tiene como finalidad implementar la gestión de calidad en la institución, donde podemos identificar nuestros puntos fuertes y las áreas de mejora dentro de la institución, con mira a la implementación de estrategias para consolidar y dar cumplimiento a los puntos establecidos.

Entre nuestros puntos fuertes de la institución, identificamos el Liderazgo establecido y claro, orientando la institución a desarrollar su Misión, Visión y Valores, con la finalidad de afianzar y alcanzar los objetivos estratégicos de la institución.

Asimismo, mencionamos la Planificación Estratégica institucional que cumple con las necesidades e intereses de los ciudadanos clientes que reciben nuestros servicios, alineado a nuestro Plan Operativo Anual (POA), que tiene como misión poner a disposición del país el suministro de agua en cantidad suficiente para todos los usos, los cuales estarán priorizados según el marco legal vigente.

En el mismo tenor, trazamos las estrategias para el logro de las Metas Presidenciales de la Gestión de Gobierno y dar respuesta a los desafíos de la institución.

En conclusión, esta autoevaluación institucional, ha tenido un progreso muy efectivo para la gestión de calidad de los servicios que brindados en el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), satisfaciendo las necesidades e intereses de los ciudadanos clientes que reciben nuestros servicios.

LECCIONES APRENDIDAS

Luego de realizar este autodiagnóstico podemos resaltar que queda en evidencia que para ofrecer servicios de calidad en primer orden debemos tener una institución organizada en su interior, es decir, tener colaboradores conformes va proporcionalmente ligado a los servicios que ofrecemos.

En primer orden debe estar tener las herramientas, el capital humano y los procedimientos descritos, lo cual dará como resultados ofrecer al cliente ciudadano un servicio en forma eficiente y cumpliendo con los estándares de calidad que den respuesta a sus necesidades.

En segundo lugar, la opinión del cliente ciudadano debe ser la base de todo servicio ofrecido, permitiendo esto permanecer en una condición de mejora continua que garantice ir adecuando nuestros procesos al ritmo ciudadano y de las nuevas necesidades que esté presente.

Este informe nos ha ayudado a sintetizar, de manera exhaustiva, el autodiagnóstico aplicado a nuestra institución y nos facilita la formulación de actividades encaminadas a mejorar el accionar de la institución en aras de lograr la misión de la misma, de una manera más eficaz.

5. RESUMEN DE PUNTUACIONES.

Crterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	112	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	110	140
3: Personas (100 puntos)	83	100
4: Alianzas (100 puntos)	66	100
5: Procesos (120 puntos)	80	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	77	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	77	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	58	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	42	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	705	1000