



**Informe Plan de Mejora CAF
2023**

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023

Con el compromiso firme de seguir avanzando y fortaleciendo la función pública en nuestra institución, continuamos la implementación del Modelo CAF. En este sentido fomentamos a que nuestras distintas áreas se comprometan con una operatividad de la mano de la mejora continua, apegada a los criterios establecidos en esta Metodología.

Aplicamos autodiagnósticos como una forma de conocer el estatus real de nuestra institución en relación a los parámetros que establece la Metodología CAF, gracias a esto podemos cumplir con estándares de calidad que nos permitan proyectar nuestra institución como una institución vanguardista y preocupada por brindar al público general y al cliente ciudadano siempre servicios de forma eficiente y oportuna.

Para la elaboración del Plan de Mejora Institucional se tomaron en consideración los puntos débiles (áreas de mejoras) que arrojó el Autodiagnóstico CAF, donde se plasmaron las áreas de mejora que estamos comprometidos a fortalecer en el periodo indicado.

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023

Plan de mejora INDRHI 2022-2023



Plan de Mejora: Instituto Nacional de Recursos Hídricos (INDRHI): 2022-2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	Criterio No. I: Liderazgo.	SUBCRITERIO No.I.2.: Gestionar la organización, su rendimiento y su Mejora Continua.	No contamos con Sistema SASP (Sistema de Administración de Servidores Públicos).	Implementación de Sistema SASP en la institución.	Gestionar control interno del personal de la institución.	1. Dar seguimiento a través de comunicación remitida al MAP. 2. Implementación SASP.	ene-23	dic-23	Por determinar.	Implementación SASP (impacto).	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación / Dirección de Recursos Humanos.	Esta acción fue incorporada nuevamente en el Plan de Mejora actual y se han realizado algunos pasos para ponerlo en marcha.

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

2	Criterio No. I: Liderazgo.	SUBCRITERIO No.I.2.: Gestionar la organización, su rendimiento y su Mejora Continua.	No todo el personal cuenta con uniformes.	Suministro de uniformes a los colaboradores de la Institución de áreas relevantes.	Suplir de uniforme a los colaboradores de la Institución.	1. Solicitar la autorización de la MAE. 2. Realizar los procesos pertinentes relacionados a compra. 3. Comprar uniforme. 4. Entregar uniforme.	ene-23	dic-23	Por determinar.	Número de empleados con uniformes entregados.	Dirección de Recursos Humanos / Dirección Administrativa y Financiera.	Esta acción fue incorporada nuevamente en el Plan de Mejora actual.
----------	-----------------------------------	---	---	--	---	---	--------	--------	-----------------	---	--	--

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

3	Criterio No. I: 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.	Que nuestro Plan estratégico Institucional está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo END, los Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS y los Planes Sectoriales.	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	1-Inicio por parte de la alta dirección de la organización. 2-Participación y compromiso de todos los niveles de dirección y representantes de los trabajadores. 3-Elaboración de la expresión de la misión. 4-Revisión y retroalimentación. 5-Difusión entre todos los niveles y empleados de la organización. 6-Aprobación y compromiso.	ene-23	dic-23	Por determinar.	Implementación de bases para una actitud de responsabilidad en la ejecución de la planificación estratégica.	Dirección de Recursos Humanos / Dirección de planificación Institucional / Dirección de comunicaciones / Dirección de planificación hídrica.	
---	-----------------------------------	--	---	--	---	---	--------	--------	-----------------	--	--	--

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023

					Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).								
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

4	Criterio No. I: Liderazgo.	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.	Actualizar y remitir al MAP nuestro Manual de Funciones y manual de cargos para su aprobación, también remitir nuestra estructura.	Definir e instruir oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	1- hacer levantamientos de lugar. 2- realizar las actualizaciones a los distintos manuales 3- aprobación por el ministerio de administración pública (MAP)	ene-23	dic-23	Por determinar.	Aprobación de: 1- Resolución Estructura Organizativa 2-Manual del Funciones 3- Manual de Cargos	Dirección de planificación para el desarrollo institucional / Dirección de recursos humano / Departamento desarrollo institucional.	
----------	-----------------------------------	--	---	--	---	--	--------	--------	-----------------	--	---	--

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

5	Criterio No. I: Liderazgo.	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.	Informar a los colaboradores de asuntos claves de la institución	Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	desarrollar una vía o procedimiento factible donde se le informe a los colaboradores de las actividades de la institución	ene-23	dic-23	Por determinar.	proceso desarrollado de las vías de comunicación de la institución	Dirección de Recursos Humanos / Dirección de planificación Institucional / Dirección de tecnología de la información.	
----------	-----------------------------------	---	--	--	--	---	--------	--------	-----------------	--	---	--

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

6	Criterio No. I: Liderazgo.	Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.	No contamos con la logística o el procedimiento para reconocer y premiar los esfuerzos, tanto individual como de los equipos de trabajos.	Reconocer al personal que complete su evaluación del desempeño, cuando superen el 85%. o	Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	evaluar a todo el personal mediante los acuerdos por desempeño	ene-23	dic-23	Por determinar.	entrega de bono por desempeño.	Dirección de Recursos Humanos	
----------	-----------------------------------	---	---	--	---	--	--------	--------	-----------------	--------------------------------	-------------------------------	--

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

7	-	Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	Actualmente no poseemos un plan de cuidado medioambiental	evidenciar la creación de nuevos proyectos de sostenibilidad, que integren los aspectos de sostenibilidad (Gestión ambiental).	Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	1 identificar necesidad 2 Diseñar metodología 3 Evaluar impacto	ene-23	dic-23	Por determinar.	política de medio ambiente aprobada	Dirección de planificación Institucional / Dirección de planificación hídrica	
---	---	--	---	--	---	---	--------	--------	-----------------	-------------------------------------	---	--

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

8	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	Desarrollar e implementar políticas de Recursos Humanos contenidas en la planificación de Recursos Humanos, la que contempla el proceso de reclutamiento y selección, la promoción igual de compensación y beneficios.	Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias	1 identificar necesidad 2 Diseñar metodología 3 Evaluar impacto	ene-23	dic-23	Por determinar.	política de reclutamiento y selección de personal aprobada	Dirección de recursos humano / Dirección de planificación institucional / Departamento de calidad en la gestión / Departamento de desarrollo institucional.	
---	-----------------------------	--	---	--	---	---	--------	--------	-----------------	--	---	--

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023

					para el futuro.								
--	--	--	--	--	-----------------	--	--	--	--	--	--	--	--

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

9	CRITERIO 4: ALIANZA S Y RECURSOS.	Subcriterio 4.5.4 Gestionar la tecnología.	La Institución no aplica de forma eficiente las tecnologías más adecuadas.	Utilizar la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación de los grupos de interés con herramientas para aumentar la productividad maximizando la automatización y colaboración	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.	1 identificar necesidad 2 Diseñar metodología 3 Evaluar impacto	ene-23	dic-23	Por determinar.	informe de la tecnología implementada	Dirección ejecutiva / Dirección de proyectos y obras / Dirección de planificación institucional.	
---	--	---	--	--	---	---	--------	--------	-----------------	---------------------------------------	--	--

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

10	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.	No contamos con indicador de medición de resultados de las sugerencias recibidas e implementadas.	Elaborar periódicamente un informe de resultados de las encuestas del buzón de sugerencias .	Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	1 realizar informe del buzón periódicamente 2- poner en marcha las sugerencias realizadas 3- implementar las sugerencias	ene-23	dic-23	Por determinar.	Mediciones realizadas y sugerencias aplicadas	Dirección de planificación para el desarrollo institucional / Dirección de recursos humano / Departamento desarrollo institucional.	
-----------	---	--	---	--	---	--	--------	--------	-----------------	---	---	--

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

11	CRITERIO No 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Subcriterio No.8.2.3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (número de artículos, contenidos, etc.).	No se evidencia la medición del grado de importancia de la cobertura positiva y negativa por los medios de comunicación.	Monitorización de las publicaciones que se realicen en redes sociales y canales de noticias digitales.	Medir la cobertura en los diferentes medios de comunicación, de artículos, noticias o publicaciones de temas de interés de la institución.	1. Activar la función de alerta Google para palabras claves identificadas. 2. Completar una plantilla de control de publicaciones negativas o positivas. 3. Realizar informe mensual de la recopilación de los datos.	ene-22	dic-22	Por determinar.	Cantidad de publicaciones monitorizadas / total de publicaciones realizadas	Comité de calidad / Dirección de Comunicación / Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Esta acción fue incorporada nuevamente en el Plan de Mejora actual.
-----------	--	---	--	--	--	---	--------	--------	-----------------	---	---	--

Tabla 1- Plan de Mejora INDRHI 2022 - 2023.

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023



SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan:	<u>José A. Peguero</u>	Fecha:	_____
Revisa:	<u>Juan Saldaña</u>	Fecha:	_____
Aprueba:	<u>Olmedo Caba Romano</u>	Fecha:	_____

No	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
1	1. Implementar Sistema SASP en la institución.	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

2	<p>1. Solicitar la autorización de la MAE. 2. Realizar los procesos pertinentes relacionados a compra. 3. Comprar uniforme. 4. Entregar uniforme.</p>	<p>Dirección de Recursos Humanos Dirección Administrativa y Financiera.</p>						80 %	
3	<p>1. Plan Estratégico Institucional alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo END, los Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS y los Planes Sectoriales.</p>	<p>Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional / Departamento de Planes Programas y Proyectos.</p>						100%	

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

4	<p>1.Actualización de Estructura Organizativa. 2.Actualizar Manual de Funciones en atención a la nueva Estructura Organizativa.</p>	<p>Máxima Autoridad Ejecutiva, Dirección de Planificación Institucional y Dirección de Recursos Humano</p>						75%	
5	<p>1.Crear canales de comunicación interna. 2.Describir procedimiento de comunicación interna.</p>	<p>Dirección de Comunicaciones / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.</p>						100%	

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

6	1.Reconocimiento a los colaboradores.	Máxima Autoridad Ejecutiva / Dirección de Recursos Humanos						80%	
7	1.Elaborar Plan de Cuidado Medioambiental.	Dirección de Planificación y Desarrollo Hídrico / Departamento de Gestión Ambiental.						80%	
8	1.Elaborar política de Reclutamiento y Selección.	Dirección de Recursos Humanos.						80%	

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

9	1.Implementar el uso de Tecnología en la operatividad de la institución para garantizar la eficiencia y aprovechamiento de los recursos.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación / Dirección de Planificación y Desarrollo Hídrico.						80%	
10	1.Desarrollar Política de buzón. 2.Describir Procedimiento de manejo de quejas y sugerencias.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional / Departamento de Calidad en la Gestión.						100%	
11	1.Monitorización de las publicaciones que se realicen en redes sociales y canales de noticias digitales.	Dirección de Comunicaciones						100%	

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023

ACCIONES REALIZADAS

Acorde a lo planificado en este plan, detallamos a continuación el avance logrado en cada acción priorizada que fueron mejoradas.

• ACCIÓN I: implementación de sistema SASP en la institución.

En acompañamiento de nuestro analista asignado en el Ministerio de Administración se implementó el método alterno aprobado por el Ministerio, para poder viabilizar la transparentación de nuestra nomina mientras se logra el ajuste nuestros archivos de Nomina al Sistema de Administración de Servidores Públicos SASP. Por lo que hemos logrado un 100% de cumplimiento.

Evidencias: captura de comunicación Remitida al Ministerio y puntuación de SISMAP.

*Nota: Este punto, aunque figura en otros planes de mejora de años anteriores, es en este correspondiente al año 2023 en el cual completamos el proceso, anteriores siempre quedaba pendiente completar el 100%.



05.2 Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)		PUNTOS	PESO	RESULTADO	Tabla de Valoración
		100	3.9	3.9	
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO	
05.2.1 Comunicación de Uso SASP	31/12/2023	Christian Sanchez	100		

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023

• **ACCIÓN II: suministrar uniforme a los empleados de la institución.**

Se ha logrado un **80%** de su ejecución. Se hizo entrega de uniformes al restante del personal de mayordomía y planta física de la sede central al igual que a las secretarias, completando la segunda fase del proceso de entrega de uniformes al personal de los grupos de apoyo de la institución.

Evidencias: cotización, listado firmado por los colaboradores y fotografías.

*Nota: Esta es una segunda etapa del procedimiento, en los planes de mejora anterior se presentan las primeras entregas de uniformes, en este se agrega un nuevo grupo de colaboradores.

Formulario de cotización de uniformes con el número 240089, fechado el 26 de diciembre de 2023. Incluye el nombre de la institución y el departamento de calidad en la gestión.

Página 2 de 3

Item	Descripción	Cantidad	Unidad	Valor Unitario	Valor Total	Observaciones
1	Camiseta blanca	100	UD	1.500,00	1.500,00	
2	Camiseta blanca	100	UD	1.500,00	1.500,00	
3	Camiseta blanca	100	UD	1.500,00	1.500,00	
4	Camiseta blanca	100	UD	1.500,00	1.500,00	
5	Camiseta blanca	100	UD	1.500,00	1.500,00	
6	Camiseta blanca	100	UD	1.500,00	1.500,00	
7	Camiseta blanca	100	UD	1.500,00	1.500,00	
8	Camiseta blanca	100	UD	1.500,00	1.500,00	
9	Camiseta blanca	100	UD	1.500,00	1.500,00	
10	Camiseta blanca	100	UD	1.500,00	1.500,00	

Subtotal: 150.000,00
Total: 150.000,00

Página 3 de 3

Observaciones:

Item	Descripción	Cantidad	Unidad	Valor Unitario	Valor Total	Observaciones
1	POLICIA DE TRAYECTORIA	100	UD	1.500,00	1.500,00	
2	CAMISAS MANGAS LARGAS NEGRAS CON EL LOGO	100	UD	1.500,00	1.500,00	
3	TRAJE DE SASTRE NEGRO	100	UD	1.500,00	1.500,00	
4	CAMISAS BLANCAS (MEDICINA)	100	UD	1.500,00	1.500,00	
5	CAMISAS MANGAS CORTA ADELANTE Y LOGO	100	UD	1.500,00	1.500,00	
6	TRAJECOS EN MANGAS ADELANTE Y LOGO	100	UD	1.500,00	1.500,00	
7	CAMISAS MANGAS LARGAS BLANCAS CON EL LOGO	100	UD	1.500,00	1.500,00	
8	CAMISAS MANGAS CORTAS BLANCAS Y LOGO CARGO SUPER	100	UD	1.500,00	1.500,00	

INDRHI INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS

División de Servicios Generales

#	Nombre y Apellido	Cedula	Recibido
1	Angela María Soto Faiz	223-0013250-7	[Firma]
2	Aida Mattheis Lora Eugenia	011-0012175-1	[Firma]
3	Cláudia Pires	001-1580202-1	[Firma]
4	Felipa Margarita Santana Isabal	001-0728443-2	[Firma]
5	Irishleye María Pérez	226-0029488-6	[Firma]
6	Maria Feja / Leonidas Furiel Suero	001-1912929-9	[Firma]
7	Melanie Alejandra Vazquez	001-15207960-8	[Firma]
8	Micovella Ramirez Marcelo	001-1844188-1	[Firma]
9	Rosel Encarnación	001-0207960-8	[Firma]
10	Ramona Almaraz	002-0017895-5	[Firma]
11	Rosa Piquero Salche	001-0423434-9	[Firma]
12	Silvia Suarez Benin	049-0003410-9	[Firma]
13	Silvana Alvarado	001-0789200-5	[Firma]
14	Tatiana de la Rosa Franco	001-0884664-4	[Firma]
15	Teodora Santo Alvarez	001-0403272-7	[Firma]
16	Yurelis Brito Torres	001-02818010-8	[Firma]
17	Yuliyetta Rivas / Juana de Leon	010-0073582-2	[Firma]
18	Marcelina Lencor Peña	012-0014186-1	[Firma]
19	Basilisa Herrera Hino	223-0033258-2	[Firma]

Mantenimiento

1	Tomás de Jesús	001-0089710-8	[Firma]
2	Carlos Stevenson Montero de los B	001-1537613-8	[Firma]
3	Nelson García	001-0205850-5	[Firma]
4	Ramon Siles Muñoz	001-0207630-9	[Firma]
5	Hansel García	001-1155320-3	[Firma]
6	Francisco Alberto Pérez Matos	012-0033460-2	[Firma]
7	Albando Lizardo / Osma Antonio M	110-0004134-0	[Firma]
8	Ibaiz Vargas	001-1580362-2	[Firma]

Superintendente

1	Juan José Francisco Encarnación	118-0004404-8	[Firma]
2	Estel Pérez	001-0202910-2	[Firma]
3	Hansel Abel Colares	001-1068208-9	[Firma]
4	Evelin Pérez / Carlos Manuel Pausa	001-0769218-8	[Firma]

INDRHI INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS

SECRETARIAS

#	Nombre y Apellido	Cedula	Recibido
1	ANGELA CONDOMINIO MARTOS GILLES	001-0090672-2	[Firma]
2	DEJALIS ANDREA MARIQUE MENDEZ	000-008480-2	[Firma]
3	LORENA MARILENA URBINA LEBRI	223-0010250-0	[Firma]
4	VANESA METODIANO CRISTINA DE LA CRUZ	227-0002049-9	[Firma]
5	CINTHIA N. RAMIREZ ACOSTA	001-0402372-2	[Firma]
6	RICARDO RAMONA Y FERRER CARRERO	001-0542047-7	[Firma]
7	ALEXANDRA FRANCO GUZMAN	001-0117736-5	[Firma]
8	DANIELA DE LA CRUZ GIL	001-0001223-0	[Firma]
9	LUISA MORENO	001-1331700-0	[Firma]
10	ARIBALDI ELIZABETH	002-0009810-9	[Firma]
11	ANASTASIA ANTONIA SANCHEZ SANCHEZ	001-0484823-2	[Firma]
12	FRANCHELA RIVERA RICHARDSON	223-0164809-9	[Firma]
13	LESIY MORENO ARBORETO	002-2300170-0	[Firma]
14	YENNY POLARIS OLIVE	001-1440260-7	[Firma]
15	ELIZABETH RIVERA SANCHEZ	001-1804244-7	[Firma]

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Alineamiento Plan de Mejora Institucional 2023

PEI - INDRHI 2021-2024
Recibidos
Juan Isais Ruiz <juan.ruiz@mepyd.gob.do> 28 ene 2022, 11:19
para Olga, Jose, mi
Archivo adjunto.
Estimada, Rosario.
Le reemito la matriz INDRHI para su aprobación, por mi parte se ha concluido satisfactoriamente el proceso de formulación de la misma.
Sin más, se despide.
---- Favor responder recepción de este correo ----
Ing. Juan Isais Ruiz Mota
Análisis sectorial I (Agua y Vivienda)



- **ACCIÓN III: Elaborar plan estratégico Institucional alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo END, los Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS y los Planes Sectoriales.**

Tenemos un 100% del objetivo logrado, la institución cuenta con un plan estratégico alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, La evidencia del mismo se encuentra publicada en nuestro portal institucional.

Evidencias: Confirmación de validación de PEI, Portada Plan estratégico institucional y publicación del Plan en el portal institucional.

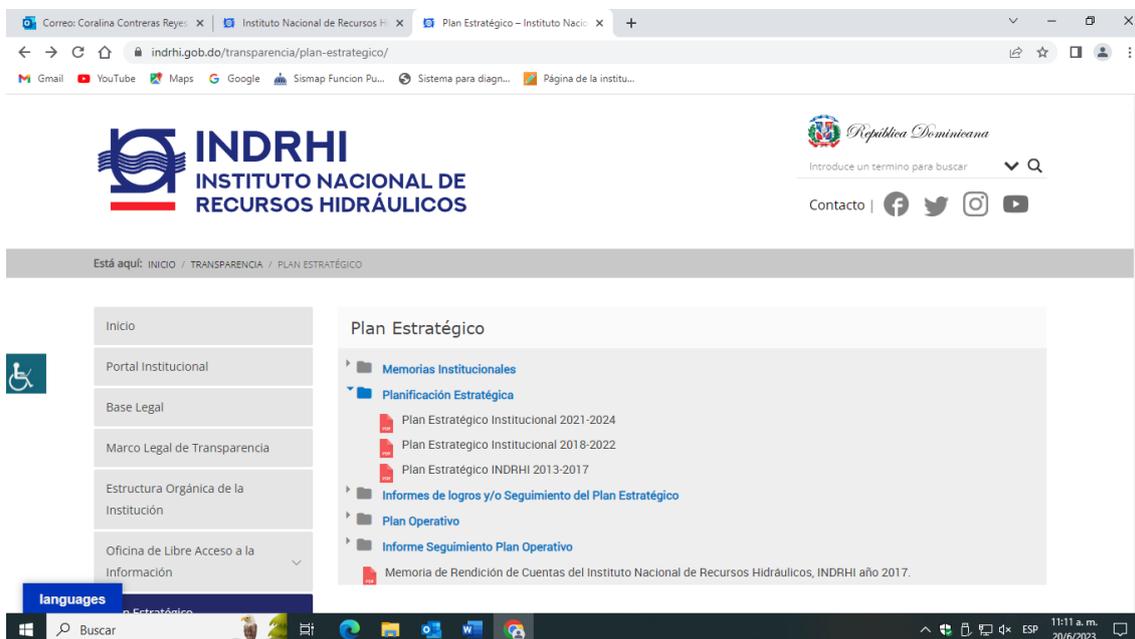
PEI - INDRHI 2021-2024
Recibidos
Juan Isais Ruiz <juan.ruiz@mepyd.gob.do> 28 ene 2022, 11:19
para Olga, Jose, mi
Archivo adjunto.
Estimada, Rosario.
Le reemito la matriz INDRHI para su aprobación, por mi parte se ha concluido satisfactoriamente el proceso de formulación de la misma.
Sin más, se despide.
---- Favor responder recepción de este correo ----
Ing. Juan Isais Ruiz Mota
Análisis sectorial I (Agua y Vivienda)
Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGCDES)
Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD)
Ave. Máximo Gómez, Centro del Gobierno, Oficina Gubernamental, Bodega 1.
Cic: (809) 488.7000 ext.2337
Web: <http://www.mepyd.gob.do>



INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023



<https://indrhi.gob.do/transparencia/plan-estrategico/#665-planificacion-estrategica>

• ACCIÓN IV: Actualización de Estructura Organizativa.

Se ha logrado un **75% de su ejecución**. Actualmente estamos en proceso de actualización de nuestra estructura organizativa, la versión actual está vigente hasta el año 2026 como se evidencia en el SISMAP.

Se ha designado un equipo para en conjunto con la analista asignada en el Ministerio de Administración Pública, llevar los trabajos correspondientes a esta actualización. Hasta la fecha ha sido remitida una propuesta de estructura para validación por parte del Ministerio de Administración Pública.

Evidencias: Puntuación SISMAP, Comunicación de designación de equipo institucional, Estructura Vigente.

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**


GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"AVANZAMOS PARA TI"

08 de junio 2022 **009023**

Señor
Orlando Caba Romano
Director Ejecutivo del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI)
Su Despacho.

Distinguido Sr. Caba:

Por esta vía, damos respuesta a la comunicación núm. 0792, de fecha 07 de junio 2022, mediante la cual nos remite el organigrama propuesto de ese organismo. A tal efecto, aprovechamos la ocasión para solicitar las argumentaciones que sustentan los cambios propuestos, a los fines de proceder con su revisión y análisis conforme a las normativas y criterios técnicos existentes. En caso de proponer la creación de unidades, deberán remitir la descripción de las funciones correspondientes, y la estructura de cargos requerida.

Asimismo, les informamos que continuará asistiéndoles la Lic. **Amny Rosario**, Analista de la Dirección de Diseño Organizacional, correo electrónico: amny.rosario@indrhi.gob.do, quien coordinará con el equipo que usted tenga a bien designar, los procedimientos necesarios para la obtención efectiva de los resultados esperados.

Para la realización de este procedimiento es necesario que usted designe a los integrantes del equipo correspondiente, así como lo establece el instructivo para el Análisis y Diseño de Estructuras Organizativas en el Sector Público, los cuales deben reunir el siguiente perfil profesional universitario, capacidad de análisis, proactivo, dominio de la comunicación oral y escrita, y pertenecer a las áreas de planificación y desarrollo, recursos humanos, administrativos financieros, y de uno a tres representantes de las áreas objeto de modificación.

Con sentimiento de alta estima y consideración, le saludamos.

Atentamente,

José Pimentel
 Viceministro de Fortalecimiento Institucional


INSTRUMENTO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
MAP - 2018


1001

Santo Domingo, D.N.
 21 de Mayo 2022

Lic. **Darío Castillo Lago**,
 Ministro de Administración Pública,
 Su Despacho.

Distinguido Lic. Castillo Lago:

Luego de un cordial saludo, presentando nuestro interés de continuar con el procedimiento de modificación a nuestra estructura organizativa y atendiendo a la comunicación **N.º 009023 del 08/06/2022**, tengo a bien remitirle los miembros del equipo a los trabajos que hasta la fecha han sido llevados a cabo para el proceso anteriormente mencionado.

Nombre	Cargo
Arvelio de León	Director de Proyectos y Obras
José Paul Pérez	Director de Planificación y Desarrollo Técnico
Juan Francisco Saldaña	Director de Planificación y Desarrollo Humano
Luis Roldanes Domínguez	Director Jurídico
Juan Carlos Nova	Director Operación y Mantenimiento de Sistema de Riego (Instituto)
Angel Porfido De León Vilches	Director Administrativo y Financiero
Nancy Mercedes Baez	Directora de Recursos Humanos

Agradecido su atención, se despide,
 Atentamente,

Tag. Orlando Caba Romano
 Director Ejecutivo

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS - Av. Juan de Dios Ventura Simó s/n, Av. Jiménez Moya, Sto. Esp., Rep. Dom. - Apartado 1407 - Agua y Energía para todos - Tel. 809-323-3271 - <http://www.indrhi.com.do>
 E-mail: diraccion@indrhi.gob.do - RUC: 401012804

04. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO					
04.1 Estructura Organizativa					
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	PUNTO	RESULTADO
				70	3.9
				2.73	Tabla de Valoración
04.1.1 Equipo Contratista Estructura Organizativa			0		No Remitido
04.1.2 Evidencia Levantamientos Estructura Organizativa			0		No Remitido
04.1.3 Evidencia remitiendo informe diagnóstico E.O.			0		No Remitido
04.1.4 Resolución aprobatoria E.O.	31/12/2026	Indiana Puello	70		

• **ACCIÓN V: Crear canales de comunicación interna.**

Se ha logrado un **100% de su ejecución**. En la institución se ha creado un canal interno de comunicación que son los correos electrónicos institucionales, además de tener murales informativos en el edificio y un portal web que se mantiene actualizado con las actividades principales y la operativa de la institución, garantizando con esto que sea de conocimiento de los colaboradores todo lo relacionado con los trabajos que se realizan y cualquier tipo de cambio organizacional. La responsabilidad de la divulgación de cualquier cambio en las políticas o procedimientos institucionales ha quedado establecida mediante la política de comunicación institucional.

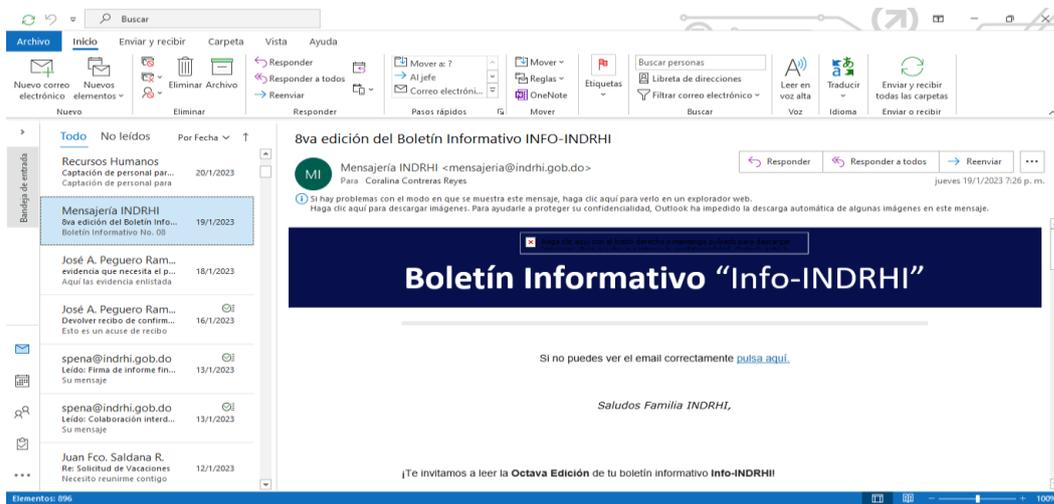
INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023

Evidencias: Captura del portal web, correos institucionales con el boletín informativo que se envía diariamente a todo colaborador, foto del mural institucional y Política de comunicaciones.

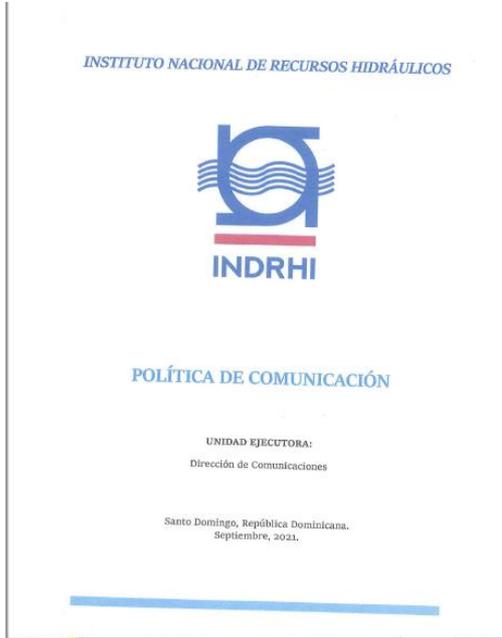
***Nota:** Aunque la política fue firmada en el año 2021, es en este año 2023, en donde se socializa y se implementa.



**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



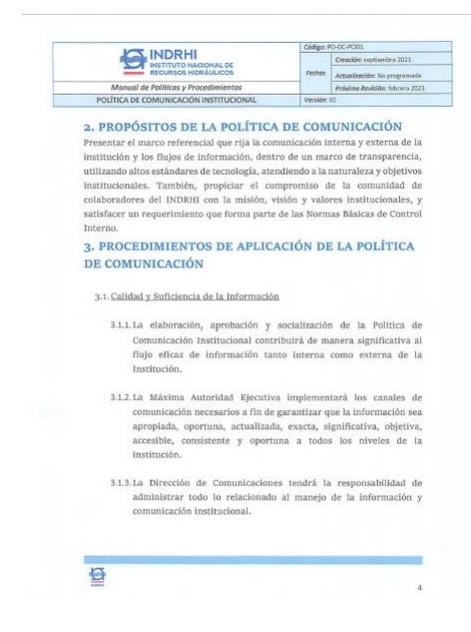
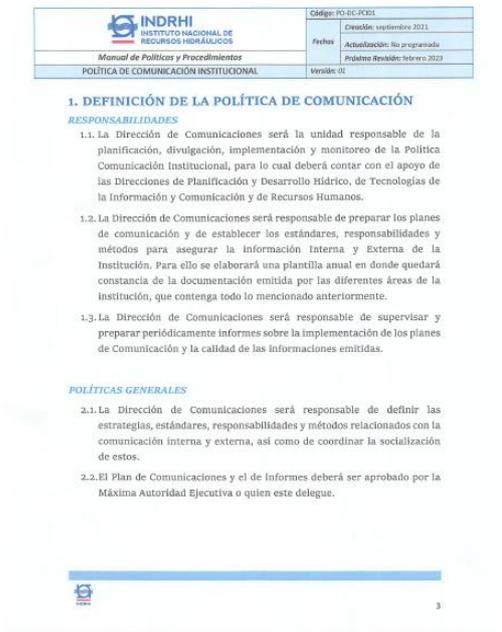
**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**



<p>INDRHI INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>	Código: PO-DC-PC01
	Fecha: Creación: Septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: Febrero 2023
	Versión: 01

Tabla de contenido

1. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	3
RESPONSABILIDADES	3
POLÍTICAS GENERALES	3
2. PROPÓSITOS DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	4
3. PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	4
4. ALCANCE	9
5. CONTROL DE CAMBIOS	9
6. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN	9
7. PRINCIPIOS SOBRE LOS QUE SE SUSTENTA LA POLÍTICA	10
8. REGULACIONES QUE DAN SOPORTE A LA POLÍTICA	10
9. RESPONSABLES DE APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS	10
10. GLOSARIO REFERENCIAS DE TERMINOS	10
11. APROBACIÓN	13



INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023

 INSTRUMENTOS INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS Manual de Políticas y Procedimientos POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Código: PO-DC-PC01
	Fecha: Creación: septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: febrero 2023
Versión: 02	

- 3.1.4. La Dirección de Comunicaciones, en conjunto con la Máxima Autoridad Ejecutiva y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, participarán activamente en los estudios de proyectos de inversión para los Sistemas de Información y Comunicación, así como en la implementación de estos en la institución.
- 3.1.5. Todas las áreas de la institución serán responsables de comunicar sobre los informes y/o reportes de carácter recurrente generados en sus áreas.
- 3.1.6. La información de la Entidad será manejada, divulgada y conservada atendiendo a los niveles de clasificación de información definidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Archivos de la República Dominicana, No. 481-08 de acuerdo con la naturaleza, sensibilidad, seguridad y los tipos de controles adoptados para preservar y custodiar la información.
- 3.1.7. La Dirección de Comunicación es la responsable de la correcta preparación, divulgación, utilización y custodia de la información, atendiendo al marco legal vigente. En atención a esto, toda persona encargada de área tiene la responsabilidad de informar a esta Dirección cualquier cambio en las Políticas o Procedimientos bajo su dependencia, para que sea canalizada su efectiva divulgación.
- 3.1.8. La Dirección de Comunicación será la responsable de crear las condiciones de acercamiento y conocimiento del ciudadano de las actividades relevantes de la institución, buscando posicionar la institución como entidad moderna con servicios eficientes.

 INSTRUMENTOS INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS Manual de Políticas y Procedimientos POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Código: PO-DC-PC01
	Fecha: Creación: septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: febrero 2023
Versión: 01	

- 3.1.9. Las Direcciones de Comunicaciones y de Recursos Humanos, de forma conjunta, definirán el proceso de inducción del personal sobre la Política Comunicación Institucional, así como la ejecución de jornadas periódicas para difundir las modificaciones y evaluar el conocimiento de esta.
- 3.1.10. La Dirección de Comunicaciones realizará anualmente la encuesta de satisfacción de los usuarios de los diferentes sistemas y canales de comunicación, a fin de obtener los puntos a mejorar en cuanto al suministro de información.
- 3.1.11. En base a los resultados de la encuesta de satisfacción, se elaborará Informes tomando en consideración los diferentes componentes del proceso comunicacional.
- 3.1.12. La Máxima Autoridad Ejecutiva se asegurará de que todas las áreas y demás unidades responsables cumplan los mandatos de los órganos rectores en materia de información y comunicación, así como con la manera, forma y presentación de los requerimientos.
- 3.1.13. La Dirección de Comunicaciones será la encargada de proyectar y mantener la buena imagen de la institución a lo interno y externo de la misma.

3.2. Canales de Comunicación Interna y Externa

3.2.1. Comunicación Interna

La comunicación interna es imprescindible para la comprensión y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles internos, para lo cual se establecerá lo siguiente:

 INSTRUMENTOS INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS Manual de Políticas y Procedimientos POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Código: PO-DC-PC01
	Fecha: Creación: septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: febrero 2023
Versión: 01	

- 3.2.1.1. La Dirección de Comunicaciones será responsable de elaborar y/o actualizar los murales informativos. En este espacio estará destinado a la publicación de informaciones de interés general para los empleados de las unidades organizativas e instituciones como son: noticias sobre el accionar de la institución, programas de capacitación, programas de beneficios sociales del personal, concursos públicos y demás informaciones.
- 3.2.1.2. Ningún servidor público está autorizado, a excepción del Vocero Oficial, a ofrecer datos a la prensa local o internacional por esta vía. En caso de que un representante de un medio de comunicación así lo requiera, el mismo deberá tomar los datos (nombre, teléfono, correo electrónico y empresa) y transferirlos a la Dirección de Comunicaciones.

3.2.2. Comunicación Externa

La Comunicación externa es la clave para mantener actualizada la organización sobre lo que ocurre en su entorno y transmitir a terceros los mensajes que se consideren necesarios para establecer excelentes relaciones. A continuación, se definen los medios considerados más idóneos para tales fines:

- 3.1.1.1. Rueda de Prensa/ Prensa Escrita: Será utilizado para divulgar a la opinión pública, una situación o un hecho institucional de relevancia local, nacional o internacional, la cual deberá ser autorizada por la Máxima Autoridad de la Institución.

 INSTRUMENTOS INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS Manual de Políticas y Procedimientos POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Código: PO-DC-PC01
	Fecha: Creación: septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: febrero 2023
Versión: 01	

- 3.1.1.2. Las convocatorias a los medios de comunicación será responsabilidad de la Dirección de Comunicaciones.
- 3.1.1.3. La Dirección de Comunicaciones preparará un dossier de prensa para entregar a los periodistas que participen en las ruedas de prensa. El mismo contendrá una síntesis de la información a transmitir y los datos pertinentes.
- 3.1.1.4. El Portal Electrónico de la Institución y la actualización de este se realizará de acuerdo con lo establecido en las normas y estándares de la Oficina Governmental de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OGTIC).
- 3.1.1.5. Las redes sociales institucionales se administrarán conforme a lo establecido en las normas y estándares de la OGTIC.
- 3.2. La Máxima Autoridad Ejecutiva, o quien esta designe, será el vocero oficial de la Institución.

3.3 Plan de Comunicación

Para la elaboración de un plan de comunicaciones bien estructurado, el director o directora de Comunicaciones debe mantenerse en contacto permanente con los empleados bajo su responsabilidad, para establecer las acciones que ayudaran a cumplir con los objetivos que se ha trazado bajo los lineamientos de esta política.

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

<p align="center">INDRHI INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS Manual de Políticas y Procedimientos POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>	Código: PO-DC-PC01
	Fecha: Creación: septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: febrero 2023
	Versión: 01

Se deben trazar todas las políticas necesarias con las publicaciones que evidencien las ejecutorias de la Dirección Ejecutiva, para asegurar la calidad de las informaciones que se publicaran en los diferentes medios establecidos.

Esta Dirección de Comunicaciones accionará para que la información fluya de forma interna y externa, cumpliendo con los estándares establecidos.

Al momento de emitir cualquier comunicación, esta Dirección de Comunicaciones debe de tener constancia de quienes reciben la misma ya que esto asegura que todo el personal reciba inducción de conformidad con la política de comunicación institucional en los reportes que se realicen para tales fines.

4. ALCANCE

Esta Política de Comunicación compromete a todas las dependencias que conforman la institución, tanto en la sede central como en sus direcciones regionales, y a la totalidad de sus colaboradores. A esos fines, la Dirección de Comunicaciones impulsará las estrategias adecuadas y velará por el cumplimiento de las normativas que se desprendan de ella.

5. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	ACCIÓN
Septiembre, 2021	Creación
Febrero, 2022	Revisión

6. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

- Cámaras
- Vehículos
- Sistema de sonido



<p align="center">INDRHI INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS Manual de Políticas y Procedimientos POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>	Código: PO-DC-PC01
	Fecha: Creación: septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: febrero 2023
	Versión: 01

- Finanzas
- Drones
- Acceso a Internet
- Software

7. PRINCIPIOS SOBRE LOS QUE SE SUSTENTA LA POLÍTICA

Principios de transparencia y de acceso a la Información pública.

8. REGULACIONES QUE DAN SOPORTE A LA POLÍTICA

- Ley No.6, que crea el Instituto Nacional de Recursos Hídricos.
- Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno.
- Normas sobre Tecnologías de Información y la Comunicación (NORTIC).

9. RESPONSABLES DE APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

La Dirección de Comunicaciones es la dependencia responsable de su implementación, con el apoyo de todas las direcciones y unidades de la institución.

10. GLOSARIO REFERENCIAS DE TÉRMINOS

Normas Básicas de Control Interno: Constituyen el marco de referencia mínimo obligatorio en materia de control interno, con el cual se debe preparar los procedimientos y reglamentos específicos del funcionamiento del Sistema de Administración y Control.

Comunicación: Es el proceso mediante el cual se intercambian ideas, pensamientos y sentimientos que se interrelacionan entre dos o más personas a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales conocidos por las partes que participan del proceso comunicativo. Para nuestros fines, se entiende como un acto de construcción de una relación transparente, confiable



<p align="center">INDRHI INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS Manual de Políticas y Procedimientos POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>	Código: PO-DC-PC01
	Fecha: Creación: septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: febrero 2023
	Versión: 01

y veraz entre el INDRHI con los distintos interlocutores sociales con los que interactúa.

Canales: Soportes físicos o tecnológicos necesarios para que el mensaje llegue al público receptor.

Cobertura: Actividad mediante la cual se recoge información a través de medios técnicos y humanos para fines de difusión. También se considera cobertura la publicación de informaciones sobre la institución en los medios de comunicación.

Audiencia: Grupo de personas a las que va dirigido un mensaje que se difunde a través de un medio de comunicación.

Comunicación Externa: Es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a entes externos, con la finalidad de proyectar una imagen favorable de la Institución.

Comunicación Interna: Es el conjunto de actividades efectuadas por la organización para el mantenimiento de buenas relaciones con el personal, a través del uso de diferentes medios de comunicación con el objetivo de mantenerlos informados, integrados y motivados y para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Información: Conjunto de datos organizados con el propósito de cumplir determinados objetivos.

Colaborador/a: Término utilizado para denominar al personal que presta sus servicios remunerados a la Institución.

Grupos de interés: Grupos de personas que inciden directa o indirectamente en la imagen y en la reputación de la Institución, consiguiendo un impulso o un freno al desarrollo de estas.



<p align="center">INDRHI INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS Manual de Políticas y Procedimientos POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>	Código: PO-DC-PC01
	Fecha: Creación: septiembre 2021
	Actualización: No programada
	Próxima Revisión: febrero 2023
	Versión: 01

Informes Externos: Son documentos que comunican información que trasciende a la institución, y están dirigidos a otras instituciones y a terceros interesados.

11. APROBACIÓN

Elaborado por:

Dirección de Comunicaciones

Licda. Solange De la Cruz
Directora



Revisado por:

Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional

Lic. Juan Pco. Saldaña R.
Director



Aprobado por:

ING. OLMEDO CABA ROMANO
Director Ejecutivo del INDRHI



INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023

• ACCIÓN VI: Reconocimiento a los colaboradores.

Este punto ha sido cumplido en un 80%. Desde la Dirección de Recursos Humanos se trabaja en un programa de reconocimiento a los colaboradores, este se encuentra en revisión para firma, aprobación y posterior implementación.

Evidencia: Borrador de programa de reconocimiento

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS



PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS

UNIDAD EJECUTORA:
Dirección de Recursos Humanos

Santo Domingo, República Dominicana.
Mes, Año.

	Código: IS-2023-111
Manual de Políticas y Procedimientos	Fecha: Creación: Agosto 2023
POLÍTICA DE INDUCCIÓN	Fecha: Actualización: No programada
	Fecha: Próxima Revisión: enero 2022
	Versión: 01

1. DEFINICIÓN DEL PROGRAMA.

Luego de un análisis profundo al ambiente laboral y el capital humano que compone el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), con busca del fortalecimiento institucional, hemos identificado la necesidad de promover e incentivar el alto desempeño.

Alinhado a este interés hemos desarrollado la política de reconocimiento, buscando el compromiso del personal con el logro de los compromisos institucionales y que apoyen los valores de la institución, permitiendo un ambiente laboral positivo y de competitividad sana.

La presente política muestra los procedimientos de reconocimientos, criterios para la entrega de los reconocimientos y la logística necesaria para la entrega de los reconocimientos.

La implementación de esta política permitirá:

- Una cultura de alto desempeño.
- Reconocer a los empleados que hayan demostrado consistentemente un desempeño extraordinario, alto compromiso con la calidad y el servicio en el logro de los objetivos.
- Proveer a los supervisores de una herramienta de motivación para el personal a su cargo.

2. PROPÓSITOS DEL PROGRAMA.

Esta política tiene como propósito servir de inspiración y soporte para el alcance de la eficiencia en el capital humano de la institución, así como la efectividad de la institución, mediante el reconocimiento al desarrollo de las acciones se busca alcanzar los objetivos institucionales de manera alineada a la Misión, Visión y Valores institucionales, logrando que el equipo humano adopte estos aspectos y que se reflejen en la cultura y el clima laboral.

Objetivo general:

- Crear una cultura de fomentar la motivación en el colaborador de la institución que le permita exhibir la conducta, principios y valores apreciados como positivos por la institución a través de la excelencia en sus labores.

Tabla de contenido

1. DEFINICIÓN DEL PROGRAMA.....	1
2. PROPÓSITOS DEL PROGRAMA.....	1
3. PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS.....	2
4. ALCANCES.....	4
5. CONTROL DE CAMBIOS.....	4
6. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN.....	4
7. PRINCIPIOS SOBRE LOS QUE SE SUSTENTA EL PROGRAMA.....	4
8. REGULACIONES QUE DAN SOPORTE A LA POLÍTICA.....	4
9. RESPONSABLES DE APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS.....	4
10. GLOSARIO REFERENCIAS DE TÉRMINOS.....	5
11. APROBACIÓN.....	5
12. ANEXOS:.....	5

Objetivos específicos:

- Fomentar un ambiente de trabajo positivo.
- Motivar el alto desempeño de los colaboradores.
- Motivar la puesta en práctica de los valores institucionales.

3. PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS.

Los reconocimientos serán otorgados para premiar:

1. Contribución individual.
2. Contribución de equipo.
3. Características específicas (Liderazgo, aportes, compromiso, entre otros) que la institución desea reforzar.

Para esto se han definido tres reconocimientos:

- a) **Por compromiso:** va dirigido a aquellos empleados que, en un tiempo o un proyecto determinado, cumple con los compromisos asumidos, excediendo las expectativas de entrega en tiempo y en calidad. Cumpliendo con las Políticas, Procedimientos, Normativas y Ética profesional correspondiente.
- b) **Por aporte:** este será otorgado a aquellos empleados que hagan un aporte significativo o notable que se realice dentro de sus funciones o la realización de algún trabajo extraordinario y/o desdolar sus asignaciones y que aporten al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- c) **Por lealtad:** reconocimiento otorgado a empleados con cinco (5), diez (10), quince (15) y veinte (20) años de servicio activo ininterrumpidos en la institución. En este caso se otorgará un ping simbólico con el número de años de servicio, en una ceremonia alusiva a este tipo de reconocimiento.

Pueden optar por la nominación a un reconocimiento:

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023

<p>INSTRUMENTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE INDUCCIÓN</p>	<p>Objetivo: 10.001.001</p> <p>Controlar: 2023</p>
	<p>Fecha: Actualizado: No programado</p> <p>Próxima Revisión: enero 2023</p>
	<p>Versión: 01</p>

- Colaboradores con evidencias de haber cumplido en su totalidad con sus metas individuales con la calidad esperada en el tiempo establecido o antes.
- Colaboradores que adicional a sus asignaciones, se encargue de tareas adicionales, con el objetivo de contribuir al logro de los objetivos institucionales.
- Colaboradores que evidencien conductas y competencias relacionadas con la ética, valores, orientado al logro, cumplimiento de compromisos, comunicación efectiva, trabajo en equipo, capacidad de trabajo, iniciativa, relaciones interpersonales que motiven a los demás y liderazgo.
- Colaboradores fijos con más de un año en la institución.

Excepción:

Para garantizar que esta política apoye los valores y los objetivos de la institución, previniendo el sentido de la justicia, se exceptuará de nominación a colaboradores que en su expediente figure una acción disciplinaria (amonestación). En este caso, deberá haber transcurrido un año desde la falta cometida.

El área que solicita el reconocimiento, remite su propuesta de nominación al departamento correspondiente, el cual procede a depurar la propuesta. Luego de validada la depuración por el **Director(a)** de Recursos Humanos, si procede se coordina la fecha de entrega del reconocimiento.

Concluido el proceso de validación y aprobación de reconocimientos se procederá a la realización de un acto formal que contará con la presencia de todo el personal de las áreas relacionadas, para reconocer públicamente a quienes fueron merecedores de reconocimiento por su labor y/o acción destacada.

Este acto será encabezado por el encargado de Recursos Humanos en coordinación con las encargadas de las áreas a donde pertenecen los colaboradores reconocidos. Se les hará entrega de un diploma firmado por el supervisor inmediato y el **Director(a)** de Recursos Humanos (acompañado de una gratificación (definir gratificaciones)). Durante el desarrollo de este acto se hará énfasis en la acción reconocida, motivando a la continuidad de la misma y a que los demás colaboradores modelen dicho accionar.

Las fotografías alusivas a la actividad serán publicadas en los medios institucionales correspondientes (intrales, internos, redes), y la Dirección de Recursos Humanos guardará registro del reconocimiento en el expediente del colaborador.

<p>INSTRUMENTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE INDUCCIÓN</p>	<p>Objetivo: 10.001.001</p> <p>Controlar: 2023</p>
	<p>Fecha: Actualizado: No programado</p> <p>Próxima Revisión: enero 2023</p>
	<p>Versión: 01</p>

4. ALCANCES

El programa de reconocimiento institucional, será aplicable a todo colaborador de la institución que cumpla con las condiciones establecidas.

5. CONTROL DE CAMBIOS

- Fecha: Acción

6. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

7. PRINCIPIOS SOBRE LOS QUE SE SUSTENTA EL PROGRAMA

Oportuno y específico: el reconocimiento debe darse de inmediato se logre el desempeño o el resultado deseado.

Apropiado: debe estar acorde a la magnitud del resultado o conducta que se desea premiar.

Apreciado: debe ser valorado por quienes recibirán el premio.

Público: los reconocimientos de mayor impacto en la motivación de los empleados son aquellos que se otorgan de manera pública.

Sincero y personal: evitar el exceso y artificialidad, que sea genuino el motivo por el que se quiere otorgar el reconocimiento.

8. REGULACIONES QUE DAN SOPORTE AL PROGRAMA

9. RESPONSABLES DE APLICACIÓN DEL PROGRAMA

Dirección de Recursos Humanos – Departamento de

10. GLOSARIO REFERENCIAS DE TERMINOS

<p>INSTRUMENTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos</p> <p>POLÍTICA DE INDUCCIÓN</p>	<p>Objetivo: 10.001.001</p> <p>Controlar: 2023</p>
	<p>Fecha: Actualizado: No programado</p> <p>Próxima Revisión: enero 2023</p>
	<p>Versión: 01</p>

Reconocimiento: son recompensas monetarias o no monetarias que premia a la institución premiar las conductas deseadas a fin de reforzar las mismas y promover su continuidad.

11. APROBACIÓN

Revisado por:

Aprobado por:

ING. OLMEDO CABA ROMANO
Director Ejecutivo del INDRHI

12. ANEXOS

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023

• **ACCIÓN VII: Planes de cuidado medioambiental.**

El Departamento de Gestión ambiental, formulo un plan de reciclaje de papel para la institución el mismo ya ha sido aprobado y está en fase de implementación por ello solo se ha logrado un 80% de esta acción de mejora.

Evidencia: Plan de cuidado medioambiental, programa de reciclaje.



PROGRAMA DE RECICLAJE DE PAPEL
EN EL INDRHI

INTRODUCCIÓN



PROGRAMA DE RECICLAJE DE PAPEL

OBJETIVOS



OBJETIVO



Crear un INDRHI ambientalmente sostenible a través de medidas **operativas, organizativas, e implementación de técnicas económicamente viables.**

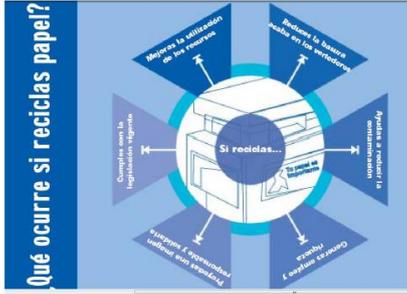
Es por esto que se hace necesario hacer un cambio en la institución, partiendo de los siguientes detalles:





PUESTA EN MARCHA

RECOLECCIÓN



¿Cómo reciclar el papel?

INSTRUCTIVOS

Para el desarrollo de este programa de implementación, se debe tomar en cuenta diversos factores, antes de dar un instructivo de cómo reciclar en los diversos espacios que presenta el recinto, entre los cuales se pueden mencionar:

- Informar a los involucrados
- Separar el papel de los demás materiales



PLAN DE MINIMIZACION DE PAPEL



• Utilizar hojas impresas a un solo lado para elaborar libretas de apuntes o elaboración de borradores para impresiones de pruebas en casos necesarios.

• Digitalización de las copias de los documentos oficiales.

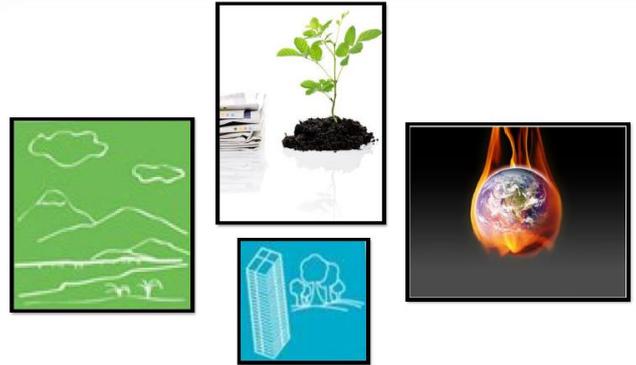




PUESTA EN MARCHA



Ventajas de reciclar papel



Ventajas de reciclar papel



¿Por qué reciclar?



- ✓ Reducción de contaminación de aguas del 92%.
- ✓ Disminución de tala de árboles.
- ✓ Ahorro energético y de agua: 62% y 86%, respectivamente, con respecto a papeles producidos con pasta química.

✓ Conservación del entorno natural, al reducir espacio de vertedero, que está ocupado en casi un 20% por papel. Es previsible que este volumen aumente hasta el 40% de no tomar medidas urgentes.





ÁREAS ADMINISTRATIVAS (OFICINAS)

• Plan de minimización

✓ Implementar la metodología de las 3 R's (Reducir, reusar, reciclar) para crear conciencia y darle el uso racional al papel.

• ¿Cómo reciclar el papel?

✓ Identificar los contenedores dispensados para el reciclaje del papel, los cuales estarán ubicados en los pasillos y/o oficinas de los edificios.
✓ Las condiciones del papel antes de verter: Seco, limpio y no arrugado; libre de clips y grapas, no puede ser encerado ni de revista.



SERVICIOS GENERALES

• Manejo del material

✓ Deberán verterlos en fundas plásticas y no podrán mezclarlo con otros residuos.

✓ Deben de estar secos y en buen estado.

• ¿Cómo recogerlo?

✓ Semanalmente un personal autorizado por este departamento, recolectará el papel reciclado en los contenedores/cajas que se encuentran en oficinas y espacios abiertos.

• ¿Dónde depositarlo?

✓ Se dispondrá de un área techada y de fácil acceso para que el personal que lo vaya a depositar/retirar pueda adquirirlo fácilmente.

METAS



*Reconocimiento del INDRHI como una institución ecológica que colabora con el desarrollo sostenible del medio ambiente, a través de la Gestión del Programa de reciclaje y disminución del consumo de papel, el cual está orientado a reducir, reusar y reciclar el mismo.

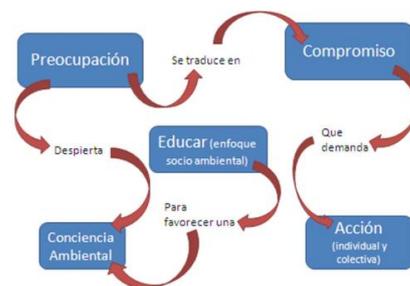
*Una reducción del volumen de desperdicios generados en la institución.

*Cambiar el término de lo que hoy se considera basura y visualizarlo como un residuo.

*Durante la implementación del programa de gestión de residuos a emplear se busca que sea económicamente rentable, logrando reducir entre un 15% y 20% del consumo actual de papel e implementar la cultura de reciclaje en un 100%.

METAS

DESARROLLO DE LAS METAS





CONCLUSIONES

• Crear conciencia del aprovechamiento del papel y lo beneficioso que resulta la disminución de este residuo, ya que mitigan impactos directos al medio ambiente.



• Con la implementación de este programa se recolectarán alrededor de #### que representan 91.66 ton/año de papel, lo que presenta un ahorro en la fabricación de papel de 2564.8 m³ de agua, se libera alrededor de 184.2 m³ de espacio en vertedero, se dejan de talar 1558 árboles y se obtiene un ahorro de energía de 195 MW/año. Adición a esto se obtiene un ahorro en la compra de papel en el INDRHI de 15% a un 20%.



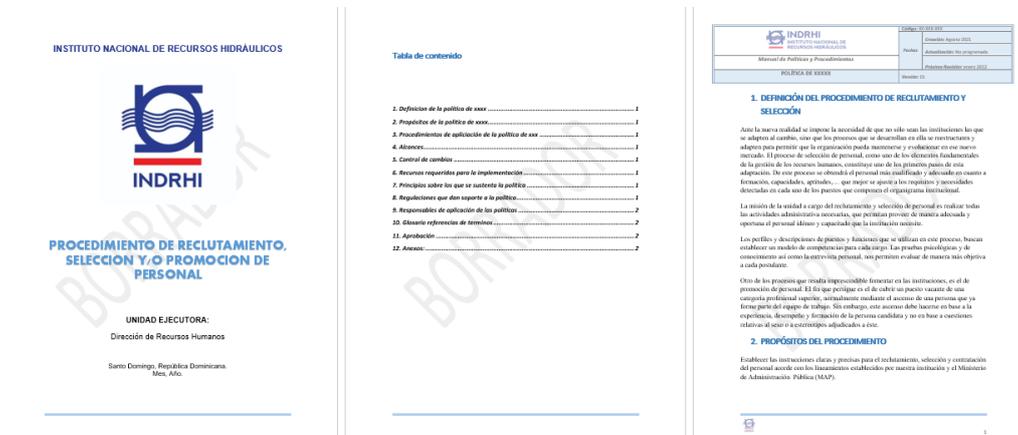
TU PAPEL ES RECICLAR Y PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE!!



• ACCIÓN VIII: Reclutamiento y selección de personal.

Este punto ha sido cumplido en un 80%. Desde la Dirección de Recursos Humanos se trabaja en una política que rija el proceso de reclutamiento y selección de personal en atención a la Ley 41-08 de Función Pública., esta se encuentra en revisión para firma, aprobación y posterior implementación.

Evidencia: Borrador de política de reclutamiento y selección.



INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023

<p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p> <p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p> <p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p>	<p>Estado: Actualizado</p> <p>Actualizado: En progreso</p> <p>Próxima Revisión: enero 2023</p>
	<p>Política de Calidad</p> <p>Revisión: 01</p>

3. PROCEDIMIENTOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

En todo proceso de reclutamiento y selección a Dirección de Recursos Humanos deberá adoptarse las medidas pertinentes para asegurar la objetividad, transparencia, no discriminación e igualdad de oportunidades.

Las necesidades de personal deberán planificarse conjuntamente con el presupuesto, de manera que los encargados puedan proveer para el siguiente año si se requieren nuevos personal, ya sea de puestos existentes o nuevos. Los encargados de las áreas solicitarán el reclutamiento de personal basados en las necesidades vinculadas con el alcance de los objetivos.

Cuando el perfil del personal solicitado está definido en los llamados e instrucciones institucionales, se tomarán como de referencia para realizar el reclutamiento, en caso de no estar descritos debe remitirse al área correspondiente de definición del perfil del candidato, así como las competencias necesarias para ocupar la posición a fin de que la solicitud sea realista y la descripción sea realista en los requisitos requeridos.

Las pruebas a aplicarse serán definidas por la Dirección de Recursos Humanos en conjunto con el área solicitante del personal. Cada parte del proceso debe ser una calificación al respecto con la finalidad de pasar a las siguientes etapas. Una vez concluida la acción de reclutamiento y selección deberá conformar un expediente con los documentos generados.

El proceso de reclutamiento en el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos podrá ser de dos tipos:

La primera estará directamente regida por el Ministerio de Administración Pública la cual será por medio de convocatorias públicas, internas o externas. Y la segunda estará regida por las necesidades institucionales internas.

4. ALCANCES

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores directos del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos.

<p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p> <p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p> <p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p>	<p>Estado: Actualizado</p> <p>Actualizado: En progreso</p> <p>Próxima Revisión: enero 2023</p>
	<p>Política de Calidad</p> <p>Revisión: 01</p>

5. CONTROL DE CAMBIOS

• Actual

6. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

- Formulación de solicitud de personal.
- Acta de apertura de concurso.
- Actos de personal (reclutamiento, promoción, etc.).

7. PRINCIPIOS SOBRE LOS QUE SE SUSTENTA EL PROCEDIMIENTO

• Objetividad

8. REGULACIONES QUE DAN SOPORTE AL PROCEDIMIENTO

- Ley N.º 45-08.
- Ley N.º 201-12.
- Reglamento con. 124-09.

9. RESPONSABLES DE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección de Recursos Humanos - Departamento de Reclutamiento y Selección del Personal

10. GLOSARIO REFERENCIAS DE TÉRMINOS

Pruebas de concurrencia general: Estas pruebas generales están de forma directa los conocimientos adquiridos como operadores y pilotos en la realización de tareas que implican el uso de los drones.

Pruebas psicométricas: Son las que buscan medir cualidades psicológicas del individuo, en base de varios tipos de medición de inteligencia (que tanto crean edad mental) y edad cronológica, rasgos de personalidad (como rasgos de reacción) personal, factores de personalidad (ordenamiento como su temperamento, proyección, etc.).

Pruebas técnicas: examina para demostrar la capacidad técnica y habilidades requeridas para determinados cargos de trabajo.

<p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p> <p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p> <p>INSTRUMENTOS DE GESTIÓN</p>	<p>Estado: Actualizado</p> <p>Actualizado: En progreso</p> <p>Próxima Revisión: enero 2023</p>
	<p>Política de Calidad</p> <p>Revisión: 01</p>

Reclutamiento: proceso de atraer aspirantes idóneos para participar en los concursos para ocupar vacantes en la institución.

Selección: acto de escoger, entre varios candidatos, al que haya obtenido en cada uno de las fases del proceso de evaluación, las mejores calificaciones para ocupar un cargo.

11. APROBACIÓN

Revisado por:

Aprobado por:

ING. DOMINGO CABRERA ROMANO
Director Ejecutivo del INDRHI

12. ANEXOS

- **ACCIÓN IX: Implementar el uso de Tecnología en la operatividad de la institución para garantizar la eficiencia y aprovechamiento de los recursos.**

Se ha logrado un **80%** de su ejecución. Atendiendo a la función principal de nuestra institución que es el aprovechamiento y cuidado de los recursos hídricos, se ha iniciado la capacitación del personal en el uso de tecnologías para una ejecución más eficaz de sus asignaciones, en este caso se está implementando el uso de drones para observación y seguimiento de los fenómenos y circunstancias que rodean las instalaciones y equipos en los que se sustenta la institución para el cumplimiento de sus metas.

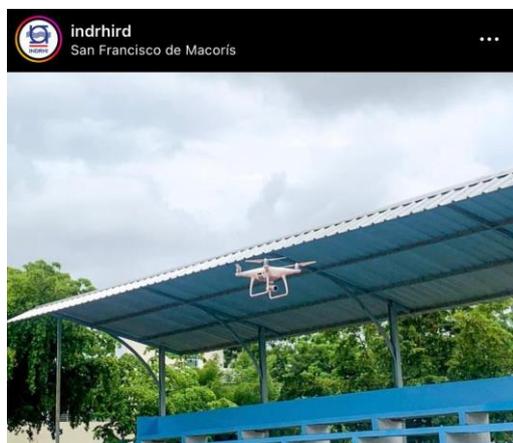
Evidencias: Fotografía de las capacitaciones.



INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023



- **ACCIÓN X: Elaborar periódicamente un informe de resultados de atención a quejas y sugerencias del buzón de sugerencias.**

Se ha logrado un **100%** de su ejecución. Contamos con una política y procedimiento de buzón de quejas y sugerencias, se llevan tabulaciones y reportes semanales de seguimiento al buzón.

Evidencias: Política y procedimiento del buzón de sugerencias.

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023

INDRHI INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS		Código: P83-DPDI-CBQ501 Creación: agosto 2022 Revisión: agosto 2024
Manual de Procesos Institucionales		
Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional		
Nombre del Proceso: Gestión y Control Buzón de Quejas y Sugerencias.		
Datos Generales		
Objetivo: Permitir a los Usuarios y Colaboradores de la Institución presentar sus opiniones, Con el Propósito de mejorar o corregir situaciones en procura de hacer eficiente los servicios y atenciones ciudadanas.	Responsable de Aplicación: Departamento de Calidad en la Gestión.	
Alcance del Proceso: Inicio: Convocatoria al comité de apertura de buzón.	Documentos de Referencia: -Registro de Solicitudes presentadas. -Informe de Supervisión del Buzón. -Informe de Subsanación. -Guía de Reclamaciones y quejas.	
Políticas del Proceso: a. Emisión de quejas o sugerencias: Toda emisión de quejas o sugerencias deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico utilizando para ello el formato diseñado por la institución para tales fines. b. Apertura del Buzón Físico: La apertura del buzón físico de quejas y sugerencias se realizará dos (2) veces a la semana por el comité de gestión del buzón, el cual está integrado por un representante de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), uno de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, y del área de Servicios Generales, quienes levantarán el acta correspondiente utilizando el formato establecido donde se muestran las evidencias entregadas. c. Registro de quejas o sugerencias: Los registros de quejas o sugerencias del buzón físico deben ser depositados en un sobre anotando la fecha y número de registros encontrados. Se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar las quejas y sugerencias. Se transmitirán las quejas y sugerencias que sean llevadas en el formato de la institución. d. Confidencialidad de las quejas y sugerencias: El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto por el responsable de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), uno de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, y del área de Servicios Generales. e. Tiempo de respuesta: El tiempo de respuesta a la queja y/o sugerencia no debe exceder los 15 días laborales una vez que se recibe la queja y/o sugerencia por el área responsable.		

INDRHI INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS		Código: P83-DPDI-CBQ501 Creación: agosto 2022 Revisión: agosto 2024
Manual de Procesos Institucionales		
f. Difusión de las sugerencias implementadas: Las sugerencias implementadas deben compartirse con el Departamento de Calidad en la Gestión antes de difundirse con los ciudadanos, para validar la medida implementada y realizar los registros correspondientes		
Descripción de las actividades del Proceso		
Actividades	Descripción de Actividades	Responsable
6.1) Convocar apertura del Buzón.	Transcurrido el tiempo previsto se convoca a quienes corresponden estar presente para el inicio del buzón de quejas y sugerencias.	Encargado(a) de Depto. de Calidad en la Gestión.
6.2) Apertura del buzón de quejas.	En presencia del comité de gestión del buzón se realiza la apertura y revisión de los formularios depositados por los interesados.	Encargado(a) de Depto. de Calidad en la Gestión.
6.3) Conteo y registro de formularios.	En presencia del comité, el auxiliar de calidad realiza conteo de los registros o formularios encontrados, dispensa y sella el sobre.	Comité Gestión y Control de buzón
6.4) Elabora informe explicativo.	Se prepara un informe donde hace referencia a lo encontrado en el buzón si tiene o no solicitudes, de contener solicitudes se realiza una tabulación de datos con información o extracto de las actas y se remite al encargado de gestión en la calidad.	Auxiliar de Calidad en la Gestión.
6.5) Remite informe y registro de formularios.	El auxiliar de calidad competente realiza el escrito de registro de formularios y procede a emitir informe al encargado para revisión del acta.	Auxiliar de Calidad en la Gestión
6.6) Recibe y revisa datos del informe.	Procede a realizar la revisión de los datos para determinar cuáles son las problemáticas existentes y las áreas a las que corresponden.	Encargado(a) de Depto. de Calidad en la Gestión.
6.6) Divulgación de información.	La persona a cargo del departamento informa a las áreas correspondientes los hallazgos de oportunidades de mejora en los servicios o funciones de acuerdo a los datos extraídos de las quejas y sugerencias del buzón.	Encargado(a) de Depto. de Calidad en la Gestión.

ACCIÓN XI: Monitorización de las publicaciones que se realicen en redes sociales y canales de noticias digitales.

Este objetivo esta logrado en un 100%. Desde la Dirección de comunicaciones se lleva un monitoreo constante del impacto he impresiones que se expresan a través de los diversos medios en los cuales la institución tiene interacción con el público general, redes sociales, periódicos digitales y todos los demás medios. Esto queda evidenciado en el informe semestral de memorias de la Dirección de Comunicaciones.

Evidencias: Memoria semestral de la Dirección de comunicaciones.

***Nota:** a la fecha de este informe de cumplimiento de plan de mejora, no se había publicado la memoria correspondiente al año 2023, sin embargo esta es evidencia de que se llevan a cabo la elaboración de dichos informes.

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS (INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023



DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES MEMORIA CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DE ENERO A JUNIO DE 2022

En el primer semestre del año que discurre (2022), esta Dirección de Comunicaciones avanzó satisfactoriamente en el cumplimiento de las acciones programadas para el periodo, implementadas a través de los departamentos y áreas que la conforman: Eventos y Presencia, Cuenta de Documentación, Comunicación Interna y Publicaciones, Relaciones Públicas y Prensa y Redes Sociales y Medios Digitales.

A continuación presentamos un compendio de las acciones realizadas.

PARTICIPACIÓN DEL DIRECTOR EJECUTIVO EN ENTREVISTAS

En este primer semestre del año que discurre, el Director Ejecutivo asistió, al menos, a 12 entrevistas en programas de televisión y de radio, y en periódicos, lo que representa un promedio de dos entrevistas por mes. En esos espacios informó sobre los objetivos de la institución y otros temas de interés de los equipos de conductores y productores. A continuación, la relación de programas, conductores y fechas de participación:

Año	Fecha y horario	Programa	Conductores	Medio
2022	11 de enero	Uso + Uso	Adalberto Grullón y Milena Urbina	Telenoche
2	7 de febrero 10:30 am	Almorzado con Sabores	Alberto Barrantes y Myriam Benavente	El Televisión/ Transmisión por el Canal 14TV
3	23 de febrero 8:00 am	Vida y Familia	Rafael Alberto Ruiz y Yenny Méndez	Televisión, canal 14
4	3 de marzo 9:00 am	El Gobierno de la Mañana	Alejo Acosta, Luis Díaz Luis, Merylen, Carlos Peña, Nelly Chacabarro, Juliana Trujillo, Manuel Cordero y Fernando Torres	2100 PM

1



DEPARTAMENTO DE REDES SOCIALES Y MEDIOS DIGITALES

A través de este departamento de Redes Sociales y Medios Digitales, el INDRHI maneja las siguientes redes sociales institucionales y un canal:

Facebook: www.facebook.com/indrhi

Instagram: www.instagram.com/indrhi

Twitter: www.twitter.com/indrhi

YouTube: www.youtube.com/indrhi

En el primer semestre de 2022, en nuestra plataforma de Facebook obtuvimos un incremento de documentos veintea y siete (27) nuevos seguidores, para un total de siete mil documentos diez y seis (7.016) seguidores en total, veintea y tres mil quinientos ochenta (23.580) me gusta y un total de cuatrocientos sesenta y un (461) publicaciones.

En tanto, en la plataforma de Instagram, en el periodo indicado obtuvimos un incremento de noventa y cuatro (94) nuevos seguidores, para un total de siete mil seiscientos siete (7.607) seguidores en total, diez mil cuatrocienta y nueve (10.049) me gusta en trescientos treinta y cinco (335) publicaciones.

Para la plataforma de Twitter en este periodo obtuvimos un incremento de mil quinientos sesenta y seis (1.566) nuevos seguidores para un total de veintea nueve mil seiscientos treinta y tres (29.732) seguidores en total, dos mil cuatrocienta y ocho (2.438) me gusta en seiscientos sesenta y tres (673) publicaciones.

En cuanto a la plataforma de YouTube, en este periodo obtuvimos cincuenta y una (51) nuevos suscripciones, ocho mil cuatrocientos treinta y tres (8.433) visualizaciones y se han subido cincuenta y nueve (59) videos. En la plataforma tenemos un total de documentos dos (2) suscripciones, diez y siete mil trescientos (17.300) visualizaciones y se han subido dos videos treinta y nueve (39) videos en total.

20



A continuación, ofrecemos los detalles por red y por mes:

FACEBOOK



Enero
En la red social de Facebook hasta el día treinta y uno (31) del mes de enero obtuvimos un incremento de sesenta y cuatro (74) nuevos seguidores, para un total de siete mil seiscientos diez y seis (7.690) seguidores en total, mil cincuenta y tres (1.853) me gusta, veintea (20) comentarios y veintea y tres (23) publicaciones.

Febrero
En el mes de febrero obtuvimos un incremento de ciento veintea y siete (127) nuevos seguidores, para un total de siete mil quinientos veintea y ocho (7.138) seguidores en total, ochocientos sesenta y cuatro (864) me gusta, catorce (14) comentarios y veintea y dos (22) publicaciones.

Marzo
En el mes de marzo obtuvimos un incremento de veintea y nueve (29) nuevos seguidores, para un total de siete mil quinientos veintea y siete (7.167) seguidores en total, mil quinientos treinta y tres (1.533) me gusta, veintea y tres (23) comentarios y veintea y uno (21) publicaciones.

Abril
En el mes de abril obtuvimos un incremento de veintea (20) nuevos seguidores, para un total

40



Febrero

En el mes de febrero tuvimos un incremento de documentos veintea y cuatro (24) nuevos seguidores, para un total de siete mil seiscientos veintea y tres (7.693) seguidores en total, tres mil seiscientos y ocho (3.686) me gusta, veintea y cinco (25) comentarios y veintea y cinco (25) publicaciones.

Marzo

En el mes de marzo tuvimos un incremento de ciento veintea y dos (122) nuevos seguidores, para un total de siete mil quinientos veintea y seis (7.395) seguidores en total, tres mil seiscientos veintea y ocho (3.788) me gusta, ochenta y siete (87) comentarios, veintea y siete (27) publicaciones.

Abril

En el mes de abril obtuvimos un incremento de veintea y uno (21) nuevos seguidores, para un total de siete mil quinientos veintea y siete (7.416) seguidores en total, mil quinientos treinta y seis (1.536) me gusta, diez (10) comentarios y veintea y ocho (28) publicaciones.

Mayo

En el mes de mayo obtuvimos un incremento de cincuenta y cuatro (54) nuevos seguidores, para un total de siete mil quinientos cuarenta y uno (7.541) seguidores en total, mil cuatrocientos veintea y cuatro (1.424) me gusta, veintea y seis (26) comentarios y cuarenta y siete (47) publicaciones.

Junio

En el mes de junio obtuvimos un incremento de sesenta y seis (66) nuevos seguidores, para un total de siete mil seiscientos veintea y siete (7.607) seguidores en total, mil cuatrocientos (1.406) me gusta, veintea y cinco (25) comentarios y cuarenta y seis (46) publicaciones.

Enlace:

www.instagram.com/indrhi

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

INDRHI
INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS

de siete mil ciento ochenta y siete (7.187) seguidores en total, seis mil ochocientos diez (6.816) me gusta, quince (15) comentarios y ochenta y seis (86) publicaciones.

Mayo
En el mes de mayo obtuvimos un incremento de dieciocho (18) nuevos seguidores, para un total de siete mil doscientos cinco (7.205) seguidores en total, seis mil ochocientos catorce (6.814) me gusta, cuarenta y dos (42) comentarios y setenta (70) publicaciones.

Junio
En el mes de junio tuvimos un incremento de seis (6) nuevos seguidores, para un total de siete mil doscientos diez y seis (7.210) seguidores en total, seis mil ochocientos veintinueve (6.830) me gusta, treinta y siete (37) comentarios y cincuenta y nueve (59) publicaciones.

Enlace:
www.facebook.com/indrhi.ec



Enero
En el mes de enero tuvimos un incremento de trecientos quince (315) nuevos seguidores, para un total de cinco mil cuatrocientos veintinueve y cuatro (5.474) seguidores en total, dos mil seiscientos cinco (2.665) me gusta, veintiseis (26) comentarios y sesenta (60) publicaciones.

41

INDRHI
INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS

TWITTER



Enero
En el mes de enero obtuvimos un incremento de doscientos nueve (209) nuevos seguidores, para un total de veintiseis y seis mil quinientos sesenta y cuatro (26.594) seguidores en total, diecinueve mil y uno (211) me gusta, ciento noventa y ochenta y nueve (190) retweets y ochenta y nueve (89) Tweets.

Febrero
En el mes de febrero obtuvimos un incremento de diecinueve mil cuatrocientos (19.400) nuevos seguidores, para un total de veintiseis y seis mil diecisiete mil ochocientos (26.815) seguidores en total, diecinueve mil y uno (211) me gusta, ciento noventa y cinco (195) retweets y noventa (90) Tweets.

Marzo
En el mes de marzo obtuvimos un incremento de ciento ochenta y cuatro (184) nuevos seguidores, para un total de veintiseis y seis mil diecisiete mil ochocientos (26.817) seguidores en total, diecinueve mil y uno (211) me gusta, ciento noventa y cuatro (194) retweets y noventa (90) Tweets.

Abril
En el mes de abril obtuvimos un incremento de quinientos cuarenta y ocho (548) nuevos seguidores, para un total de veintiseis y siete mil ciento treinta y cinco (27.135) seguidores en total, diecinueve mil y uno (211) me gusta, ciento noventa y cuatro (194) retweets y cincuenta y cinco (55) Tweets.

43

RESUMEN DE LOS AVANCES LOGRADOS PERÍODO (junio 2022-marzo 2023)

No.	Área de Mejora	Nivel de Avance	Nivel de Cumplimiento
1	Implementación de Sistema SASP en la institución.	100%	Objetivo Logrado (80-100)
2	Suministro de uniformes a los colaboradores de la Institución de áreas relevantes.	80%	Objetivo Logrado (80-100)

**INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)**



**Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023**

3	Plan estratégico Institucional está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo END, los Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS y los Planes Sectoriales.	100%	Objetivo Logrado (80-100)
4	Actualizar Estructura Organizativa, Manual de Funciones y Manual de Cargos Institucional.	75%	Cierto Avance (51-79)
5	Informar a los colaboradores de asuntos claves de la institución.	100%	Objetivo Logrado (80-100)
6	Reconocer al personal que complete su evaluación del desempeño, cuando superen el 85%.	80%	Objetivo Logrado (80-100)
7	Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	80%	Objetivo Logrado (80-100)
8	Desarrollar e implementar políticas de Recursos Humanos contenidas en la planificación de Recursos Humanos, la que contempla el proceso de reclutamiento y selección, la promoción igual de compensación y beneficios.	80%	Objetivo Logrado (80-100)
9	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.	80%	Objetivo Logrado (80-100)
10	Elaborar periódicamente un informe de resultados de las encuestas del buzón de sugerencias.	105%	Objetivo Logrado (80-100)

INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS
(INDRHI)



Departamento de Calidad en la Gestión
Informe de cumplimiento Plan de Mejora Institucional 2023

11	Medir la cobertura en los diferentes medios de comunicación, de artículos, noticias o publicaciones de temas de interés de la institución.	100%	Objetivo Logrado (80-100)
-----------	--	-------------	----------------------------------

Realizado por:

INDRHI

Dirección de Planificación para el Desarrollo Institucional.
Departamento de Calidad en la Gestión