



Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA)

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2025

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesario	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	7	3.2.9	<i>No se evidencia que se evalúe el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido.</i>	Realizar encuestas de percepción para conocer la participación en las actividades de mejoras.	Conocer la percepción del personal que haya participado en actividades de mejora e identificar si existen adecuaciones que puedan ser aplicadas.	1. Definir la metodología de las encuestas a realizar, el alcance, la muestra y la fecha del levantamiento. 2. Ejecutar el levantamiento de encuestas. 3. Realizar un resumen donde se analicen los resultados obtenidos. 4. Identificar si existen adecuaciones necesarias a aplicar en las actividades de mejora que se realizan.	ene-25	dic-25	Recursos humanos y recursos tecnológicos.	Tasa de satisfacción del personal participante en actividades de mejora: (número de respuestas positivas / número total de respuestas) x 100	Departamento de Calidad en la Gestión	
2	7	4.5.7	<i>Nos evidencia que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.</i>	Conocer el rendimiento de las actividades de mejora.	Identificar adecuaciones necesarias para las actividades de mejora realizadas en la organización.	1. Recopilar datos relevantes de resultados obtenidos en las actividades de mejora (acciones correctivas o capacitaciones, etc). 2. Tabular los datos. 3. Identificar desviaciones o tendencias para realizar adecuaciones.	ene-25	dic-25	Recursos humanos y recursos tecnológicos.	Tasa de acciones de mejora = (número de actividades de mejoras / número de actividades de mejoras con desviaciones) x 100	Departamento de Calidad en la Gestión	
3	7	4.6.3	<i>No se evidencia que se aplique una política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</i>	Recopilar evidencias necesarias para alimentar los indicadores.	Medir el cumplimiento de las actividades relativas a la capacidad de tratar a los clientes.	1. Recopilar evidencias relativas a los indicadores establecidos y tabular los resultados. 2. Evaluar si existen desviaciones para proceder a abrir acciones correctivas.	ene-25	dic-25	Recursos humanos y recursos tecnológicos.	Tasa de cumplimiento de actividades de atención al cliente: (Número de actividades cumplidas / Número total de actividades planificadas) x 100	Departamento de Calidad en la Gestión y Dirección Comercial	
4	8	5.2.2	<i>No se evidencia que se utilice métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda centrándose en el principio de una sola vez.</i>	Realizar un análisis de la cobertura negativa/positiva de las actividades de comunicación.	Conocer el rendimiento de la cobertura positiva o negativa de las actividades de comunicación realizadas.	1. Definir el alcance del análisis, determinando cuáles actividades de comunicación serán evaluadas. 2. Llevar a cabo un análisis de medios que permita cuantificar la cantidad de menciones positivas y negativas relacionadas con las actividades de comunicación de la organización. (se pueden utilizar herramientas de monitoreo de medios y análisis de sentimiento para clasificar las menciones como positivas, negativas o neutrales.) 3. Identificar aspectos que pueden mejorar. 5. Registrar las conclusiones en un resumen o informe.	ene-25	dic-25	Recursos humanos y recursos tecnológicos.	Índice de cobertura positiva/negativa de las actividades de comunicación: (Número de menciones positivas / Número total de menciones) x 100	Departamento de Calidad en la Gestión y Departamento de Comunicaciones	
5	6	6.1.2.4	<i>No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.</i>	Concluir con la formalización de la Carta Compromiso para obtener estándares de servicios.	Formalizar los estándares de servicios para mejorar la satisfacción al cliente.	1. Recopilar los requisitos necesarios para la formalización de la CCC. 2. Realizar las correcciones necesarias. 3. Someter requisitos al MAP. 4. Publicar los estándares de servicio (en la CCC).	ene-25	dic-25	Recursos humanos, recursos financieros y recursos tecnológicos.	Tasa de satisfacción en cuanto al cumplimiento a los estándares de servicio: (número de respuestas positivas / número total de respuestas) x 100	Departamento de Calidad en la Gestión	
6	6	6.2.3.1	<i>No se evidencia que existan mediciones con relación al grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos.</i>	De acuerdo a los indicadores que existen, realizar un análisis para determinar si la disponibilidad de información de la organización cumple con las exigencias dadas.	Conocer el nivel del cumplimiento de la organización en publicar las informaciones requeridas en los portales informativos.	1. Recopilar los indicadores (tanto internos o de órganos rectores) del año 2024 existentes, relativos a indicadores que miden la disponibilidad de la información publicada por la organización. 2. Si no existen indicadores de este tipo, proceder a definirlos y formalizarlos. 3. Analizar si el rendimiento de los mismos para identificar desviaciones.	ene-25	dic-25	Recursos humanos y recursos tecnológicos.	Índice de cumplimiento de publicación de información en portales informativos: (Cumplimiento total de los indicadores / Número total de indicadores) x 100	Oficina de Libre Acceso a la Información / Departamento de Calidad en la Gestión	
7	8	8.2.3	<i>No se evidencia mediciones del rendimiento del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.</i>	Crear un indicador que mida el rendimiento acerca del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.	Tener informaciones exactas acerca del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa percibida por los medios de comunicación.	1. Socializar con el departamento de comunicación, para en conjunto tener disponible un indicador para comenzar a medir la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.	ene-25	dic-25	Recursos humanos y recursos tecnológicos.	Índice de cobertura positiva/negativa de las actividades de comunicación: (Número de menciones positivas / Número total de menciones) x 10	Departamento de Calidad en la Gestión y Departamento de Comunicaciones	
8	8	9.1.4	<i>No se evidencia mediciones del rendimiento acerca del grado de cumplimiento de contrato/acuerdo o convenio entre autoridades y la institución.</i>	Crear un indicador para medir el rendimiento y grado de cumplimiento de los contratos, acuerdos o convenios entre las autoridades y la institución.	Medir y asegurar el cumplimiento de los contratos, acuerdos o convenios entre las autoridades y la institución	1. Socializar con las áreas pertinentes para definir los indicadores necesarios para medir el cumplimiento de los contratos, acuerdos o convenios. 2. Implementar un sistema de monitoreo continuo para evaluar el cumplimiento. 3. Analizar los resultados y tomar medidas correctivas si se encuentran desviaciones. 4. Documentar los resultados en un informe para su revisión periódica.	ene-25	dic-25	Recursos humanos y recursos tecnológicos.	Índice de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios: (Número de contratos cumplidos / Número total de contratos) x 100	Departamento de Calidad en la Gestión y Departamento Legal	