

			Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA)									
			PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2026									
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	3	3.2.9	No se evidencia que se evalúe el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Diseñar e implementar un modelo de evaluación de impacto de la capacitación.	Implementar un mecanismo de monitoreo y evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo.	Diseñar e implementar un sistema de evaluación de capacitación, que incluya: 1) Definir indicadores de impacto de la formación (desempeño, productividad, competencias). 2) Elaborar encuestas de retroalimentación para los participantes y sus compañeros. 3) Registrar y analizar la transferencia de conocimientos a otros colaboradores. 4) Realizar un análisis costo/beneficio de cada programa de capacitación. 5) Generar informes periódicos para la gerencia sobre los resultados y recomendaciones.	ene-26	dic-26	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	Recursos Humanos / Departamento de Calidad en la Gestión	
2	4	4.5.7	no se evidencia un programa de reciclaje y rutilizacion de cartucho, baterías y equipos obsoletos, fomentando convenios con empresas de manejo de desechos tecnologicos.	Diseñar e implementar una política institucional de ciclo de vida para el sistema integrado de gestión de instalaciones, que establezca procedimientos claros para la reutilización, reciclaje y eliminación segura de equipos, materiales y recursos, incluya la asignación de responsables, capacite al personal y establezca alianzas con empresas certificadas en gestión ambiental para garantizar el cumplimiento y la sostenibilidad.	Implementar una política que aplique el ciclo de vida en un sistema integrado de gestion de instalaciones que incluye su reutilizacion, reciclaje o eliminacion segura.	1). identificar los tipos de residuos tecnologicos generados en la organizacion. 2). seleccionar y contactar empresas certificadas en manejos de desechos tecnologicos. 3). Establecer convenios formales para la recoleccion, reciclaje o disposicion segura de los residuos. 4).crear un procedimiento interno para la recoleccion y almacenamiento temporal de cartucho, baterías y equipos obsoletos. 5). Capacitar al personal sobre el programa y la importancia del manejo adecuado de desechos tecnologicos.	ene-26	dic-26	Recursos humanos y recursos tecnológicos.	Cumplimiento de la política de ciclo de vida en la gestión de instalaciones: Cumplimiento(%)= N° de instalaciones que aplican la política de ciclo de vida / N° total de instalaciones evaluadas X 100.	Departamento de Calidad en la Gestión	
3	4	4.6.3	no se eviencia que se aplique una politica de ciclo de vida en un sistema integrado de gestion de instalaciones que incluye su reutilizacion, reciclaje o eliminacion segura.	Diseñar e implementar un plan institucional de gestión de residuos tecnológicos, que contemple la instalación de puntos de recolección para cartuchos, baterías y equipos obsoletos, además de establecer convenios con empresas certificadas en reciclaje electrónico, asegurando una disposición final responsable y sostenible.	Implementar un programa de reciclje y reutilizacion de cartuchos, baterías y equipos obsoletos, fomentando convenios con empresas de manejo de desechos tecnologicos.	1) identificar los tipos de residuos tecnologicos generados en la organizacion. 2). seleccionar y contactar empresas certificadas en manejo de desechos tecnologicos. 3). Establecer convenios formales para la recoleccion, reciclaje o disposicion segura de los residuos. 4). crear un procedimiento interno para la recoleccion y almacenamiento temporal de cartucho, baterías y equipos obsoletos. 5). Capacitar al personal sobre el programa y la importancia del manejo adecuado de desecho tecnologicos. 6).monitorear la implementacion del programa y evaluar resultados periodicamente.	ene-26	dic-26	Recursos humanos y recursos tecnológicos.	: porcentaje de recursos y equipo gestionados segun la política de ciclo de vida.(numero de recursos gestionados/ numero total de recursos y equipos) x 100.	Departamento de Calidad en la Gestión y Departamento de Comunicaciones	
4	6	6.1.1.3	No se evidencia que se mida la percepcion de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de desicion de la organizacion.	Diseñar e implementar una política institucional de ciclo de vida para el sistema integrado de gestión de instalaciones, que establezca procedimientos claros para la reutilización, reciclaje y eliminación segura de equipos, materiales y recursos, incluya la asignación de responsables, capacite al personal y establezca alianzas con empresas certificadas en gestión ambiental para garantizar el cumplimiento y la sostenibilidad.	Implementar una política que aplique el ciclo de vida en un sistema integrado de gestion de instalaciones que incluye su reutilizacion, reciclaje o eliminacion segura.	1). Analizar los procesos actuales de gestion de instalaciones y recursos. 2).Establecer lineamientos claros para adquisicion, uso, mantenimiento, reutilizacion, reciclaje, y eliminacion segura. 3). Capacitar al personal responsable sobre la política y procedimiento asociados. 4).implementar mecanismo de seguimiento y control del ciclo de vida de los recursos. 5). Evaluar periodicamente la efectividad de la política y ajustar segun resultados y buenas practicas.	ene-26	dic-26	Recursos humanos, recursos financieros y recursos tecnológicos.	pocentaje de propuesta validadas por el comite consultivo con representates de los grupos de interes antes su implementacion: (número de propuesta validada por el comite / número total de respuestas presentadas) x 100	Departamento de Calidad en la Gestión	
5	6	6.1.2.5	No se evidencia formacion continua en capacitaciones tecnologicas de innovacion como (Desigh thinking, lean, six sigma).	Rediseñar la encuesta existente para incluir preguntas específicas sobre percepción ciudadana en relación con los procesos y decisiones de la organización, de modo que los resultados proporcionen información útil para mejorar la planificación, priorización de acciones y la calidad del servicio.	-Establecer e implementar un sistema de medición de percepción ciudadana, que permita recopilar, analizar y utilizar de manera sistemática la opinión de los ciudadanos y clientes sobre los procesos de trabajo y la toma de decisiones de la organización, con el fin de mejorar la calidad del servicio, aumentar la satisfacción del usuario y fortalecer la legitimidad institucional.	1) Identifica los procesos y desiciones que se evaluaran desde la perspectiva de los ciudadanos-clientes. 2) Diseñar instrumento de medicion como encuesta, cuestionario, entrevista o buzones de sugerencias. 3). Establecer responsables y frecuencias de recoleccion de informacion. 4). Analizar los resultados y detectar areas de mejora. 5). Comunicar hallazgo a los responsables de decisiones y ajustar procesos segun la retroalimentacion. 6).Revisar periodicamente la efectividad del sistema y realizar	ene-26	dic-26	Recursos humanos, recursos financieros y recursos tecnológicos.	Porcentaje de colaboradores que han participado en capacitaciones continuas en metodologia de innovacion (Design thinking, lean, six sigma) durante el año : (número de colaboradores capacitados en innovation / número total de colaboradores previsto para capacitacion.) x 100	Departamento de Calidad en la Gestión	
6	6	6.2.3.1	No se evidencia un comite consultivo con representante de los grupos de interes para validar propuestas ante de su implementacion.	Implementar un programa de formación continua en innovación y metodologías como Design Thinking, Lean y Six Sigma, con seguimiento de su aplicación práctica en los procesos.	Planificar y ejecutar un proceso de formacion con capacitaciones tecnologicas de innovacion como (Desigh thinking, lean, six sigma)	1). identificar areas y colaboradores que participaran en la formacion. 2). Definir contenidos, modalidades (presencial y virtual) y cronograma del programa. 3). Selecciona instructores especializados o recursos de aprendizaje confiables. 4). Asignar proyectos practico para aplicar los conocimientos en procesos reales. 5). Establecer indicadores de seguimiento y evaluacion del impacto de la formacion en los procesos. 6). Revisar resultados y ajustar el programa segun la efectividad y retroalimentacion recibida.	ene-26	dic-26	Recursos humanos, recursos financieros y recursos tecnológicos.	Porcentaje de ciudadanos/ clientes que participan en la evaluacion de procesos y desiciones de la organizacion: (número de procesos y desiciones evaluados por ciudadanos(clientes) / número total de procesos y desiciones relevantes) x 100	Departamento de Calidad en la Gestión	
7	6	6.2.3.3	No se evidencia la implementacion de una plataforma en linea para solicitudes, pago y seguimiento de tramites.	Implementar un comite consultivo con representante de los grupos de interes para validar propuestas antes de su implementacion.	Implementar un comite consultivo con representante de los grupos de interes para validar propuestas antes de su implementacion.	1). identificar los grupos de interes relevantes y seleccionar a sus representantes. 2). Definir la estructura, roles, responsabilidades y frecuencias de reuniones del comite. 3). Establecer un procedimiento formal para la presentacion y validacion de propuestas. 4). Documentar las recomendaciones del comite y asegurar que se consideren antes de ejecutar cualquier proyecto. 5). Evaluar periodicamente la efectividad del comite y ajustar su funcionamiento segun los resultados.	ene-26	dic-26	Recursos humanos, recursos financieros y recursos tecnológicos.	Porcentaje de tramites disponibles y gestionados a traves de la plataforma en linea : (número de tramites gestionado en linea/ número total de tramites habilitados) x 100	Departamento de Calidad en la Gestión	
8	7	7.1.4.3	No se evidencia un plan anual de capacitaciones basados en diagnostico de necesidades, que incluya modalidad presencial y virtual con evaluacion de satisfaccion y medicion del impacto en el desempeño de los colaboradores.	Implementar una plataforma para el tramite de los servicios y pago del mismo.	Implementacion de una plataforma en linea para solicitudes, pago y seguimiento de tramites.	1). identificar los tramites y servicios que se incluiran en la plataforma. 2). seleccionar o desarrollar la solucion tecnologica adecuadas. 3). Diseñar una interfaz amigable y capacitar al personal en su uso. 4). Establecer medidas de seguridad y proteccion de datos. 5). Realizar un lanzamiento piloto y recopilar retroalimentacion de los usuarios. 6). Ajustar la plataforma segun los comentarios y medir indicadores de eficiencia y satisfaccion.	ene-26	dic-26	Recursos humanos, recursos financieros y recursos tecnológicos.	Porcentaje de capacitaciones realizadas conforme al plan basado en diagnostico de necesidades, incluyendo ievaluacion de satisfaccion y medicion del impacto en el desempeño : (número de capacitaciones ejecutadas segun el plan anual / número total de capacitaciones) x 100	Departamento de Calidad en la Gestión	
9	7	7.2.2.2	No se evidencia campaña de sensibilizacion y acompañamiento para usuarios y ciudadanos, explicando como usar correctamente las herramientas digitales.	Implementar un plan de capacitacion basado en diagnostico y necesidades, que incluya modalidad presencial y virtual con evaluacion de satisfaccion y medicion del impacto en el diseño de los colaboradores.	Implementar un plan de capacitaciones basado en diagnostico y necesidades, que incluya modalidad presencial y virtual con evaluacion de satisfaccion y medicion del impacto en el desempeño de los colaboradores.	1). Realizar un diagnostico de necesidades de capacitacion por area y cargo. 2).Definir los contenidos, modalidades y cronogramas anual de capacitacion. 3).Implementar mecanismo de evaluacion de satisfaccion de los participantes. 4).Establecer indicadores y herramientas para medir el impacto en el desempeño. 5).Revisar periodicamente los resultados y ajustar el plan segun los hallazgo.	ene-26	dic-26	Recursos humanos, recursos financieros y recursos tecnológicos.	Porcentaje de usuarios y ciudadanos que participan en campañas de sensibilizacion y acompañamiento sobre el uso correcto de herramientas digitales ,(numero de usuarios/ ciudadanos capacitados en el uso de herramientas digitales/ numero total de usuarios /ciudadanos objetivos.	Departamento de Calidad en la Gestión	
10	8	8.2.3	No se evidencia mediciones del rendimimiento del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicacion.	Crear un indicador para medir el rendimiento acerca del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicacion.	Implementar una planificacion para la medicion de la encuesta de cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicacion.	1). identificar las herramientas digitales que nesecitan difucion. 2). Definir mensajes claves 3).seleccionar los canales de comunicacion adecuados (presencial, virtual, redes, correo). 4).organizar talleres, webinars o sesiones de acompañamiento. 5).Evaluar la comprension y satisfaccion de los usuarios mediante encuesta o indicadores de uso. 6). Ajustar las campañas segun los resultados y retroalimentacion recibida.	ene-26	dic-26	Recursos humanos, recursos financieros.	Indice de cobertura positiva / indice de cobertura negativa x 100	Departamento de Calidad en la Gestión	