

**INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS  
(INAPA)**



**Informe de Autoevaluación Institucional  
en base al Modelo CAF de Excelencia en la Gestión.**

Preparado por el  
Departamento de Calidad en la Gestión  
Dirección de Planificación y Desarrollo

AGOSTO 2024  
Santo Domingo, República Dominicana

## Índice de contenido

Resumen ejecutivo.....	2
1. Aspectos generales.....	3
1.1 Marco institucional.....	3
1.1.3 Valores.....	3
1.1.4 Base legal.....	4
1.1.5 Estructura organizativa.....	5
1.1.6 Servicios.....	6
1.2 Síntesis del Plan Estratégico Institucional.....	7
2. Resultados del proceso de Autoevaluación.....	10
2.1 Principales fortalezas identificadas.....	10
2.2 Áreas que impulsan a la mejora institucional.....	62
2.2.1 Área de mejora en los criterios facilitadores.....	64
2.2.2 Áreas de Mejora en los criterios de resultados.....	64
3. Conclusiones y lecciones aprendidas.....	66
4. Resumen de puntuaciones.....	66

## **Resumen ejecutivo**

El Autodiagnóstico CAF correspondiente al año 2024 es el resultado de una serie de jornadas de trabajo del Comité de Calidad del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) y el acompañamiento, apoyo e integración de parte del personal designado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

La metodología utilizada se basó en la participación de cada miembro, lo que permitió el análisis de la organización en todos los niveles en función de los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de Evaluación (CAF). Durante el proceso se identificaron los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización, estrategia que favoreció la identificación y conocimiento de buenas prácticas emprendidas en la institución.

El informe que presentamos a continuación es el resultado de un arduo trabajo en equipo, enfocado en la implementación de mejores prácticas y políticas de excelencia, así como en la mejora continua de nuestros procesos y servicios.

En el INAPA, creemos que la calidad y la eficiencia en el servicio público son fundamentales para el desarrollo de nuestro país, y por ello nos esforzamos por ofrecer soluciones de alto impacto a los ciudadanos.

# 1. Aspectos generales.

## 1.1 Marco institucional.

### 1.1.1 Misión

Contribuir a la salud y calidad de vida de la población bajo nuestra jurisdicción, a través de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, conforme a lo establecido en la política del sistema de gestión.

### 1.1.2 Visión

Ser una institución líder por la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento, brindados a la población bajo nuestra jurisdicción con una gestión innovadora, eficaz, eficiente, transparente y que impulsa el desarrollo del país.

### 1.1.3 Valores

- **Vocación de servicio:** Mantenemos una actitud de empatía, pasión y disposición, orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **Confiabilidad:** Estamos comprometidos a brindar el servicio de forma consistente con calidad y puntualidad, apegados a los valores éticos del servidor público.
- **Eficacia:** Logramos los resultados esperados conforme a lo planificado
- **Eficiencia:** Trabajamos optimizando los recursos necesarios, para lograr que nuestros usuarios reciban el servicio oportunamente.
- **Transparencia:** Nos mostramos de manera veraz, abierta y fácil, expuestos al escrutinio público.
- **Responsabilidad:** Demostramos ser responsables con la sociedad y el medio ambiente.

#### 1.1.4 Base legal

**Las principales disposiciones legales referentes al Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillado son las siguientes:**

- Ley Núm. 5994, del 30 de julio de 1962, Gaceta Oficial Núm. 8680, y sus modificaciones que crea el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados.
- Ley Núm. 214, del 19 de mayo de 1966, Gaceta Oficial Núm. 8985, que traspasa al INAPA la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable a cargo de la Liga Municipal Dominicana.

**Otras leyes importantes para el accionar de la Institución son:**

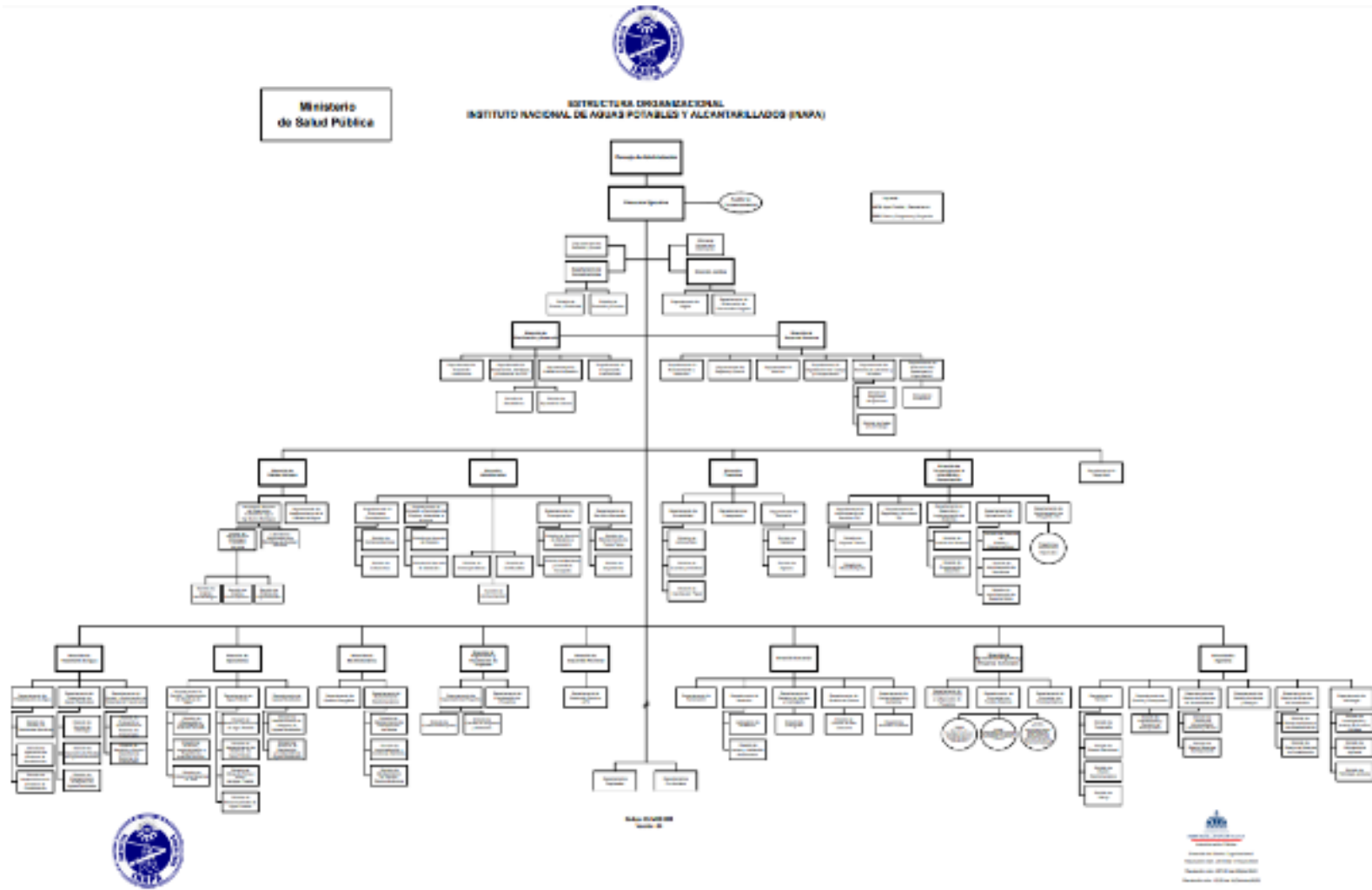
- Ley No. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008.
- Ley No. 247-12 Orgánica de la Administración Pública, del 14 de agosto de 2012.
- Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública, del 28 de diciembre del 2006.
- Ley No. 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo, del 25 de enero del 2012.
- Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones de Obras y Servicios del Estado, del 18 de agosto de 2006.
- Ley No. 10-07 de Control Interno, del 08 de enero del 2007.
- Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, del 28 de julio de 2004.

**Reglamentos:**

- Reglamento Núm. 8955-Bis. Del 12 de diciembre de 1962, Gaceta Oficial Núm. 8746, y sus modificaciones, sobre el funcionamiento del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados.

### 1.1.5 Estructura organizativa

El INAPA cuenta con 15 direcciones, 56 departamentos, 67 divisiones y 4 secciones.



### 1.1.6 Servicios

Servicios
Pago del servicio de agua potable y alcantarillado.
Actualización de Contacto (actualización de datos del cliente)
Descuento del saldo.
Cancelación de Contrato
Reclamación por interrupción de servicio
Análisis Bacteriológico
Autorización de sistemas hidrosanitarios para proyectos.
Acuerdo de Pago
Análisis Físico Químico completo
Análisis de cuantificación de Aerobios Mesófilos
Certificación de no objeción para conexión a una red de acueducto y/o alcantarillado operado por el INAPA.
Análisis microbiológico
Duplicado de Certificado autorización
Certificación de no objeción utilización de fuente superficial.
Suspensión temporal del servicio

## 1.2 Síntesis del Plan Estratégico Institucional.

### Principales objetivos y líneas estratégicas.

EJES	Objetivos Estratégicos
EJE 1: Ampliar la cobertura y continuidad del servicio de agua potable.	OE 1: Mejorar la cobertura y calidad del servicio de agua potable.
EJE 2: Ampliar la Cobertura del Servicio de Saneamiento.	OE 2: Aumentar la cobertura del servicio de saneamiento.
EJE 3: Fortalecer la Organización institucionalmente y hacer eficiente la gestión.	OE 3: Mejorar el Desempeño y la Eficiencia de la Gestión Institucional.
	OE 4: Lograr la sostenibilidad financiera de la institución.

EJE 1: Ampliar la cobertura y continuidad del servicio de agua potable.		
OE 1: Mejorar la cobertura y calidad del servicio de agua potable.		
Resultados PNPSP	Resultados institucionales	Meta al 2024
Incrementada la cobertura de agua potable en zonas urbanas y rurales.	Ejecutada Inversión en Sistemas de Acueductos.	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria de Inversión en Sistemas de Acueductos al 100%.
Reducidas las pérdidas físicas en los sistemas de agua potable.	Ejecutada Inversión en Sistemas de Acueductos.	Eficientizar los Sistemas de Agua Potable y 100% de averías corregidas.
Incrementada la cobertura de agua potable en zonas urbanas y rurales.	Aumentada la Calidad del Agua en los Acueductos.	100% de Ac. con control sanitario y Índice de Potabilidad en 95%.



**EJE 2: Ampliar la Cobertura del Servicio de Saneamiento.**

**OE 2: Aumentar la cobertura del servicio de saneamiento.**

Resultados PNPSP	Resultados institucionales	Meta al 2024
Incrementada la proporción de aguas residuales tratadas.	Inversión en sistemas de saneamiento ejecutada.	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria de Inversión en Sistemas de Alcantarillados al 100%.
	Sistemas de alcantarillados sanitarios eficientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25% de porcentaje de aguas residuales recolectadas con respecto a la generada.</li> <li>• 100% de porcentaje de Alcantarillado Sanitario en operación.</li> <li>• 100% de porcentaje de Redes colectoras intervenidas.</li> <li>• 85% de PTAR Monitoreadas.</li> <li>• 85% de PTAR intervenidas.</li> </ul>

**EJE 3: Fortalecer la Organización institucionalmente y hacer eficiente la gestión.**

**OE 3: Mejorar el Desempeño y la Eficiencia de la Gestión Institucional.**

Resultados PNPSP	Resultados institucionales	Meta al 2024
Definida la planificación institucional en base a los objetivos sectoriales y las problemáticas de la población.	Asegurada la debida articulación entre la planificación estratégica y operativa.	Cumplimiento al 100% de metas del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.
Aumentada la Rendición de Cuentas y Transparencia de las Instituciones Públicas	Mejorada la producción de Estados Financieros, Presupuestarios y Económicos para la Rendición de Cuentas y	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% de porcentaje de informes financieros entregados.</li> <li>• Índice de</li> </ul>

	Gestión Financiera.	Transparencia en 100%.
Aumentada el uso de las TICs y el e-GOB en las instituciones del gobierno central y el gobierno local.	Eficientizado el uso de los recursos tecnológicos.	Resultado en el Índice de uso TICs e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE) en 100%.
Reformadas estructural, funcional y normativamente las instituciones y organizaciones públicas para la modernización y eficientización del Estado.	Fortalecida la organización institucionalmente y mejorada la gestión.	Índice Global del SISMAP en 95%.
	Fortalecida la gestión integrada de procesos institucionales.	Índice Global de Normas Básicas de Control Interno en 95%
	Implementadas herramientas de calidad para la mejora continua de la gestión y los servicios.	Puntuación Global en Autodiagnóstico CAF en 100%.
Aumentada la Rendición de Cuentas y Transparencia de las Instituciones Públicas	Gestionar de manera oportuna la información estadística para los clientes internos y externos a la institución.	100% de Informes Estadísticos Entregados.

**EJE 3: Fortalecer la Organización institucionalmente y hacer eficiente la gestión.**

**OE 4: Lograr la sostenibilidad financiera de la institución.**

Resultados PNPSP	Resultados institucionales	Meta al 2024
Eficientizada la Gestión Financiera.	Incrementado el nivel de recaudaciones de manera sostenible.	Índice de cobranza en 100%.
		18% de usuarios introducidos en el sistema Comercial OPEN y facturados.
Mejorada la calidad de los servicios públicos.	Fortalecida la gestión comercial.	Índice de satisfacción de los usuarios mediante encuestas en 80%.

## 2. Resultados del proceso de Autoevaluación.

### 2.1 Principales fortalezas identificadas.

#### Criterio 1

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

Para la elaboración del Marco Estratégico Institucional, se tomaron en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, las cuales incluyen:

- **Usuario final:** requiere un suministro de agua potable de calidad, en cantidad suficiente, con continuidad y la presión adecuada.
- **Colaboradores/empleados:** necesitan una remuneración justa, estabilidad laboral y un clima laboral adecuado.
- **Proveedores:** necesitan garantías de pago puntual.
- **Organismos rectores:** exigen el cumplimiento de leyes, decretos, normativas y requisitos.
- **Comunidades:** necesitan que se minimice el impacto ambiental, se manejen adecuadamente los desechos, que se generen fuentes de empleo y se cumplan leyes y normativas aplicables.
- **Organismos certificadores:** cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas de gestión aplicables.

La evidencia de estas consideraciones están incluidas el acta de aprobación del Marco Estratégico Institucional que incluye: la Misión, Visión y Valores, la nota de prensa de presentación del Marco Estratégico, y la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (evidencia 1.1.1).

El marco de valores institucionales está alineado con la visión institucional y destaca valores como la eficiencia, eficacia y transparencia, además de otros valores esenciales para la prestación del servicio público y el contexto organizacional:

- **Vocación de servicio:** Mantenemos una actitud de empatía, pasión y disposición orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **Confiabilidad:** Nos comprometemos a brindar un servicio consistente con calidad y puntualidad, apegados a los valores éticos del servidor público.
- **Eficacia:** Logramos los resultados esperados conforme a lo planificado.
- **Eficiencia:** Optimizamos los recursos necesarios para asegurar que nuestros usuarios reciban el servicio oportunamente.
- **Transparencia:** Actuamos de manera veraz, abierta y accesible, expuestos al escrutinio público.

- **Responsabilidad:** Demostramos responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente.

La evidencia del Marco Estratégico, que incluye estos valores institucionales, se encuentra detallada en la evidencia 1.1.2.

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

La Alta Dirección ha definido una metodología clara para la gestión documental institucional, controlada a través del “Procedimiento para la Elaboración y Cambios de Información Documentada (PR-MCO-001-V02)”. Este procedimiento instruye sobre la creación, gestión y actualización de procedimientos, manuales, formularios, políticas e instructivos. Las funciones y responsabilidades están especificadas en cada documento controlado y las competencias están definidas en el “Manual de Cargos”. Para asegurar la disponibilidad eficiente de esta información, se dispone de una Biblioteca de Información Documentada, accesible en la nube y difundida a todo el personal. Esta disposición se revisa regularmente mediante auditorías internas y externas (evidencia 1.2.1).

El rendimiento de la organización se mide mediante el seguimiento y análisis de indicadores que cubren objetivos estratégicos y requerimientos de órganos rectores. Estos indicadores se discuten en reuniones semanales entre el Director Ejecutivo y los directores de áreas, así como en las reuniones del Consejo Administrativo (evidencia 1.2.2).

Se han identificado las partes interesadas pertinentes, cuya influencia es significativa en la capacidad de la institución para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y las normativas legales aplicables. Esto se evidencia a través de los indicadores de proceso del Sistema de Gestión Integrado (SGI), que están alineados con las necesidades y expectativas de los grupos de interés (evidencia 1.2.3).

El Sistema de Gestión Integrado (SGI) y la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) que incluye políticas, procedimientos y prácticas establecidas que garantizan el cumplimiento efectivo de los objetivos y la minimización de riesgos y pérdidas. La gestión de riesgos se realiza a través del registro de identificación, clasificación, valoración y tratamiento de riesgos de la organización. Para el seguimiento y medición de los objetivos y procesos, así como para el análisis y evaluación de resultados, se ha definido la metodología bajo el "Procedimiento de Seguimiento, Análisis y Medición del SGI (PR-MCO-10-V2)" (evidencia 1.2.4).

El INAPA ha logrado la conformidad y certificación internacional en las normas ISO 37001:2016 sobre el Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad, buscando eficiencia, equidad y transparencia en la institución y sus procesos (evidencia 1.2.5).

La comunicación interna se maneja de manera oportuna y transparente en todos los niveles para fomentar un clima organizacional adecuado y un sentido de pertenencia entre los empleados. Se utilizan diversos medios para difundir información relevante: el Mural Informativo, el Boletín Informativo semanal y correos electrónicos masivos sobre temas administrativos, gestión humana, calidad, salud y seguridad (evidencia 1.2.6).

Para la comunicación externa, la institución emplea su página web institucional, redes sociales administradas por un equipo especializado, y medios de prensa, radio, televisión y brochures. Estas disposiciones están descritas en el “Plan de Comunicación Institucional (MA-GCO-001)” y la “Ficha de Proceso de la Gestión de la Comunicación (FP-GCO-001)” (evidencia 1.2.7).

Los procesos clave, de soporte y estratégicos de la institución están definidos a través del ciclo de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), reflejado en el “Mapa de Procesos (ES-MCO-001)” y las Fichas de Proceso. Esto permite un alto nivel de competencia y desarrollo, generando un sistema continuo de mejora (evidencia 1.2.8).

La cultura de la calidad se fomenta mediante capacitaciones continuas en calidad, gestión antisoborno y ética. La institución también ha establecido condiciones para asesorar y proteger a los empleados que reporten de buena fe intentos de soborno, corrupción, violaciones a políticas internas o cualquier incumplimiento del Sistema de Gestión Integrado (SGI). Esto se documenta en la “Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y no Represalias (PO-DYC-002-V2)” (evidencia 1.2.9).

Las informaciones relativas a cambios y sus efectos se difunden a los empleados mediante boletines semanales, murales informativos y correos electrónicos, y a los usuarios a través de redes sociales y la página web institucional (evidencia 1.2.10).

### **Subcriterio 1.3.1 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

La organización ha establecido claramente los objetivos en el Plan Estratégico Institucional, así como la misión, visión y valores, asegurando que todos los empleados estén informados y alineados con ellos.

Quien suscribe, Wellington Amin Arnaud Bisono, manifestamos nuestro alto compromiso personal e institucional de iniciar los trabajos para la implementación de un modelo de integridad dentro de la institución que representamos, en cumplimiento del artículo 146 de la constitución de la República Dominicana.

1. Se dispone a crear las estrategias necesarias institucionales para sancionar a toda persona que sustraiga fondos públicos o que, prevaleciendo de sus posiciones dentro de la institución, obtenga para sí o para terceros provechos económicos, proporcione ventajas a sus asociados, familiares, allegados, amigos o relacionados.
2. Nos comprometemos a no procesar para fines de pago ninguna nómina o expediente de un servidor que se constituya un sujeto obligado de la ley para la declaración jurada de bienes de los funcionarios públicos.
3. Nos comprometemos a realizar la conformación y asegurar el funcionamiento para la capacitación y los trabajos de nuestra comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo (CIGCN), El oficial de integridad (OI) o cualquier otro instrumento determinado por la DIGEIG para la ejecución y consolidación del sistema de integridad en la república dominicana.

Inspira a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados. (Evidencia 1.3.2)

Para fomentar un ambiente de mejora continua y participación, se han creado diversos comités, tales como: comité de ética que promueve la denuncia de conductas impropias a través de canales establecidos con directrices claras en el Código de Ética Institucional (evidencia 1.3.2).

La comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo invitó a los colaboradores del INAPA al taller Código de Integridad Institucional en fecha 25 de abril del 2024. (Evidencia: código de ética e integridad del INAPA, Taller de código de integridad del INAPA) (Evidencia 1.3.1)

A Través del plan nacional contra la corrupción, de establecer lineamientos y estrategias institucionales para la prevención, mitigación y gestión de riesgo, antisoborno, anticorrupción, administración de buzones de denuncias, entre otras herramientas e instrumento que permitan la prevención de la corrupción. Unas de las medidas del INAPA es promover denuncias de actos de corrupción y de prácticas contrarias de la ética a través de los mecanismos dispuestos para los fines por la DIGEIG y los demás órganos de control, tales como:

- La creación del gabinete transparencia.
- El portal único transparencia.
- Portal transaccional.

En otro orden el INAPA en colaboración con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), impartió el “Programa de Liderazgo Ejecutivo en Equidad de Género” el cual busca apoyar a la institución en el aumento de las oportunidades para las mujeres, mediante la introducción de iniciativas de igualdad de género en cada fase del ciclo de vida de los empleados, desde la etapa de contratación hasta la creación de estrategias que ayudarán a retener el talento femenino.

Así mismo, el Departamento de Equidad de Género realiza de forma regular actividades a favor del buen trato hacia las mujeres.

Además, la institución fue reconocida con el sello “RD Incluye 2021”, por la práctica a favor de la inclusión de las personas con discapacidad, al facilitar la accesibilidad en su consultorio.

Por último, el Comité de Ética Institucional del INAPA promueve el denunciar conductas impropias a través de los canales establecidos (Capítulo II, Punto 14)  
Evidencia:

- Extracto del Código de Ética Institucional donde se evidencia las directrices para la denuncia conductas impropias (como discriminación).
- Notas de prensa relativas a actividades relacionadas a la equidad y apoyo a la accesibilidad

Informa y consulta a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización (Evidencia 1.3.3).

La organización informa a los empleados a través de correo electrónico, murales y boletines semanales acerca de las informaciones relevantes o de vital importancia y se utiliza las encuestas masivas tales como la encuesta de clima organizacional para recibir retroalimentación de parte de los empleados. Evidencia: comunicaciones acerca de actividades y 2 ejemplares de circulares semanales.(Evidencia 1.3.3)

Los empleados son empoderados en el desarrollo de los objetivos establecidos en los Planes Operativos Anuales (POA's), mediante la implementación de los Acuerdos de Desempeño, que definen las metas semestrales de cada empleado. Se ofrecen capacitaciones para mejorar conocimientos y habilidades, y se utilizan herramientas como el Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación, los Acuerdos de Desempeño y el Formulario de Evaluación de la Eficacia de la Capacitación para estructurar el Plan de Capacitación (evidencia 1.3.4).

A los empleados de nuevo ingreso se les proporciona inducción sobre sus funciones y se les aplican evaluaciones de desempeño para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos. La lista de asistencia a la capacitación "Inducción a la Administración Pública" y la relación de empleados con acuerdos de desempeño están documentadas (evidencia 1.3.5).

Se promueve una cultura de capacitación continua, utilizando tecnología y dinámicas grupales para desarrollar competencias necesarias para alcanzar las metas. Tras la migración de Microsoft Office 365 a Google Workspace, se realizaron capacitaciones para optimizar el trabajo de los colaboradores. Además, se fomenta una cultura de respeto y liderazgo mediante capacitaciones sobre liderazgo para equidad de género (evidencia 1.3.6).

El compromiso y entrega de los colaboradores se reconoce mediante la entrega de bonos y el reconocimiento público por los logros alcanzados (evidencia 1.3.7).

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

Para garantizar que la institución pueda proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y cumplan con las normativas legales y reglamentarias, se ha desarrollado una Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente anualmente; en 2022, se obtuvo un resultado de un 90.15%, lo que llevó a implementarse un plan de acción para mejorar los niveles de satisfacción y expectativas de los usuarios externos, lo que dio como resultado que para el periodo 2023 aún mantuvimos dicho resultado debido a procesos de mejora que se estaban implementado durante el proceso. En el 2024 los resultados en la medición de la expectativa y satisfacción del usuario externo aumentaron a un 97%, logrando así el incremento esperado por la Institución.

La institución mantiene las certificaciones ISO 9001:2015 de Gestión de la Calidad y 37001:2016 de Gestión Antisoborno las cuales anualmente pasan por un proceso de auditorías anuales para validar el cumplimiento de los requisitos aplicables, y se realizan encuestas de clima laboral y capacitaciones para mejorar las habilidades técnicas y blandas de los colaboradores (evidencia 1.4.1).

Las autoridades de la institución participan activamente en encuentros con autoridades del sector APS y líderes comunitarios para formar alianzas estratégicas y resolver problemas que afectan a las comunidades (evidencia 1.4.2).

En colaboración con las Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados (CORAA), el INAPA trabaja para unificar las políticas públicas de agua del gobierno y cumplir con el Plan Nacional de Rescate de las Instalaciones (evidencia 1.4.3).

Siguiendo los lineamientos del Plan de Gobierno del Cambio, que prioriza "Agua Potable: un derecho" y "Saneamiento: hacia una transformación", el INAPA ha implementado planes de acción para asegurar la provisión eficiente de servicios de agua potable y alcantarillado. El Plan Nacional de Rescate de las Instalaciones del INAPA incluye la ampliación, rehabilitación, mantenimiento y mejora de los sistemas de acueductos y alcantarillados, así como la adquisición de bienes y servicios necesarios (evidencia 1.4.4).

La Alta Dirección ha establecido alianzas con diversas organizaciones para apoyar los objetivos del sector APS. Esto incluye proyectos de cooperación sobre sistemas de acueductos con Costa Rica, colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad, acuerdos comunitarios como el drenaje pluvial de Moscú, y un acuerdo de colaboración con la Universidad PUCMM (evidencia 1.4.5).

La organización ha establecido vínculos con el Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA), y el director ha recibido reconocimientos por su colaboración. También se han realizado convenios con la PUCMM y se han ofrecido conferencias, jornadas de reforestación, reuniones con directores de las CORAAs, y participación en talleres (evidencia 1.4.6).

La organización mantiene informados a los ciudadanos sobre los proyectos de infraestructura en curso. Paralelamente, se difunde semanalmente el Boletín Informativo Institucional dirigido a los colaboradores, resumiendo las actividades más relevantes realizadas por la institución (evidencia 1.4.7).

## **Criterio 2. Estrategia y Planificación**

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

La institución ha identificado las cuestiones externas e internas que son relevantes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad. Para esto, se elaboró un Análisis FODA que detalla los factores positivos y negativos, así como las condiciones a considerar en función del logro de los objetivos estratégicos (evidencia 2.1.1: Análisis FODA).

Dado el impacto potencial en la capacidad de la organización para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y cumplan con las normativas legales y reglamentarias, se llevó a cabo un ejercicio para comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Estas se registraron en la Matriz de Necesidades y Expectativas de las



Partes Interesadas (evidencia 2.1.2: Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas).

Siguiendo los lineamientos del Plan de Gobierno del Cambio, que establece como ejes prioritarios "Agua Potable: un derecho" y "Saneamiento: hacia una transformación", el INAPA ha planificado e implementado acciones para asegurar la provisión eficaz y eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillado (evidencia 2.1.3: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 del INAPA).

El análisis para identificar las cuestiones externas e internas pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la institución se plasmó en la Matriz de Análisis FODA, detallando los factores que afectan la consecución de los objetivos (evidencia 2.1.4: Análisis FODA).

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

El Marco Estratégico Institucional se concreta en objetivos estratégicos a través del Plan Estratégico Institucional (PEI) y en objetivos operativos mediante el Plan Operativo Anual (POA), asegurando que los proyectos se conviertan en acciones concretas, medibles, evaluables y controlables.

Evidencia 2.2.1: Marco Estratégico, PEI y POA del INAPA.

El PEI y el POA han sido desarrollados mediante un proceso participativo y dinámico, en el que se capacitó a los directivos y al personal de nivel medio en planificación estratégica. Esta estrategia busca concentrar esfuerzos, conocimientos y experiencias para lograr un producto de alta calidad y excelencia, sustentado en el compromiso del INAPA de forjar una institución pública sostenible.

Evidencia 2.2.2: Nota de prensa sobre el Taller de Planificación.

Las bases del PEI están alineadas con las Políticas de Gobierno, que incluyen aspectos de responsabilidad social como "El acceso al agua y mejora del recurso" y "Vivienda digna y adecuada, derecho fundamental del ser humano". El PEI del INAPA incorpora indicadores como el porcentaje de hogares que reciben servicio de agua y el porcentaje de la población con acceso a agua.

Evidencia: Matriz para la Formulación del Plan Estratégico Institucional.

La organización integra aspectos de sostenibilidad (gestión ambiental), responsabilidad social y diversidad de género en sus estrategias y planes. Esto se refleja en actividades como jornadas de reforestación, la inauguración de la primera etapa del saneamiento de Arroyo Gurabo, y capacitaciones en cooperación con el Instituto Mexicano de Tecnología para la formulación y evaluación de planes de sostenibilidad en servicios de abastecimiento, drenaje y saneamiento en comunidades rurales.

Evidencia 2.2.3: Sello RD Incluido por CONADIS 2021.

La organización asegura la disponibilidad de recursos financieros mediante el uso del Presupuesto (Ejecución de Gasto y Aplicaciones Financieras) y el Plan Anual de Compra y Contrataciones (PACC), donde se detallan los gastos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Asegurar la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondiente, previsión de fondos, gestión de donación, etc. :

La organización asegura la disponibilidad de recursos financieros a través del uso del Presupuesto (Ejecución de Gasto y Aplicaciones Financieras) y el Plan Anual de Compra y Contrataciones (PACC) en donde se detallan los gastos que la institución incurrirá para el logro de sus funciones. (Evidencia 2.2.4.PACC/Presupuesto INAPA 2023, 2024, Plan Anual de Compra (PACC) 2023, 2024).

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

El Plan Estratégico Institucional define las líneas de acción específicas, las responsabilidades directas de cada y la alineación estratégica. Evidencias (2.3.1): Plan Estratégico Institucional 2021-2024.

De forma activa se realiza seguimiento, medición y evaluación de los procesos de la organización. Es evidenciada a través de la Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI. Evidencia (2.3.2): Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI, Procedimiento de Seguimiento, Análisis y Medición.

La organización ha establecido los mecanismos y los sistemas adecuados para obtener, procesar, generar y comunicar de manera eficaz, eficiente y económica; la información Financiera, Administrativa, de Gestión y de otro tipo en el desarrollo de sus procesos, transacciones y actividades, así como en la operación de sus sistemas de control con miras al logro de los objetivos institucionales.

Evidencia (2.3.3): Plan de Comunicación Institucional y Vista general de resultados de la difusión de las incidencias, actividades y comunicados en la página web institucional y las redes sociales del INAPA.

La organización ha definido los sistemas para dar seguimientos de la ejecución del POA a todos los niveles de la organización. Se evidencia a través de la Memoria Institucional donde se muestra lo planificado versus lo realizado y los avances de lo mismo y se registran en el software ERP “**Delphos**” donde se le da seguimiento a todos los objetivos e indicadores de la institución. Evidencia (2.3.4): Informe de Evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2023.

Eón y sus oportunidades de mejora, estos son:

En el 2024, el INAPA diseñó un dashboard en el Sistema Operativo Power BI, con el objetivo de tener una medición de los indicadores de operación Institucional por provincia, dando así una visual general de las operaciones de la Institución.

- Resultados de los Sistemas de Agua Potable.
- Producción de agua potable.
- Índice de potabilidad (IP).
- Recaudaciones.

**Evidencia:**

Informe de Evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2023, Imagen ilustrativa de la Plataforma “INAPA 360”

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

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) ha establecido el Centro de Contacto de Operaciones (CCO), con el objetivo de mejorar continuamente la satisfacción de los grupos de interés clave. Este centro gestiona de manera eficiente los recursos administrativos y operativos necesarios para las diferentes unidades organizativas bajo la jurisdicción del INAPA. Para su funcionamiento, se han implementado tecnologías avanzadas como centrales telefónicas y software de gestión de tareas.

Evidencia 2.4.1: Descriptivo del Centro de Contacto de Operaciones (CCO) del INAPA.

La organización fomenta una cultura de colaboración con otras entidades del Sector Agua y sectores relacionados para compartir buenas prácticas. Un ejemplo de ello es la visita del Departamento Aeroportuario a INAPA para conocer su experiencia en la implementación de las normas ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno) e ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad), con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados.

Evidencia 2.4.2: Boletín informativo sobre la visita del Departamento Aeroportuario.

Se han establecido mecanismos y sistemas adecuados para obtener, procesar, generar y comunicar los logros de los objetivos institucionales. Esto incluye el uso del Plan de Comunicación Institucional y la difusión de resultados en la página web y redes sociales del INAPA.

Evidencia 2.4.3: Plan de Comunicación Institucional, vista general de resultados de la difusión de incidencias, actividades y comunicados en la página web institucional, redes sociales del INAPA, y Memoria Institucional INAPA 2023.

La organización asegura la disponibilidad de recursos a través de una planificación detallada y la definición del presupuesto necesario para alcanzar los objetivos propuestos. Evidencia 2.4.5: Programación indicativa anual 2023, 2024 Presupuesto Aprobado 2023, 2024.

Evidencia 2.4.4 : 360 Este dashboard, creado con Power BI, proporciona una visualización clara y concisa de los resultados relacionados con los sistemas de agua potable, producción de agua, índice de potabilidad y gestión comercial. Utilizando datos recopilados de las áreas operativas de la institución, este sistema permite monitorear en tiempo real el rendimiento de los servicios, facilitando una mejor toma de decisiones, mayor transparencia y eficiencia operativa. Este proyecto es fundamental para mejorar la calidad del agua y la gestión comercial. Evidencia 2.4.4: Captura de pantalla del sistema INAPA 360.

En respuesta a propuestas del personal, se han llevado a cabo capacitaciones en análisis y visualización de datos, lo que ha llevado al desarrollo de un innovador proyecto llamado INAPA 360. Este dashboard, creado con Power BI, proporciona una visualización clara y concisa de los resultados relacionados con los sistemas de agua potable, producción de agua, índice de

potabilidad y gestión comercial. Utilizando datos recopilados de las áreas operativas de la institución, este sistema permite monitorear en tiempo real el rendimiento de los servicios, facilitando una mejor toma de decisiones, mayor transparencia y eficiencia operativa. Este proyecto es fundamental para mejorar la calidad del agua y la gestión comercial. Evidencia 2.4.4: Captura de pantalla del sistema INAPA 360.

### **Criterio 3: Personas.**

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

La planificación de recursos humanos y el Plan de Capacitación permiten a la organización integrar de manera periódica las necesidades de recursos humanos en todas las áreas. Estas acciones aseguran que los colaboradores cuenten con las competencias necesarias para cumplir con la estrategia organizacional.

Evidencia 3.1.1: Planificación de Recursos Humanos del INAPA, Procedimiento para la Gestión de Capacitación de los Colaboradores, Procedimiento para la Elaboración del Plan de Capacitación.

En la gestión de recursos humanos se realiza en base a las directrices del Ministerio de Administración Pública. Esto incluye el reclutamiento mediante concursos públicos, la delegación de responsabilidades a través del Manual de Organización y Funciones, la promoción del personal mediante un proceso definido, y la asignación de funciones según competencias requeridas para cada cargo, respaldado por el Manual de Cargos.

Evidencia 3.1.2: Resolución del Manual de Cargos, Puesta en vigencia del Manual de Organización y Funciones del INAPA, Acta de concursos públicos externos, Procedimiento para la promoción del personal.

La organización promueve activamente la inclusión y el desarrollo de sus colaboradores, enfocándose en los derechos y el bienestar de las personas con discapacidad, así como en la equidad.

Evidencia 3.1.3: Video sobre personas con discapacidad desarrollando actividades en la institución, Recuento de actividades a favor de la inclusión y equidad realizadas en la institución. El desarrollo de la carrera pública se gestiona promoviendo la rotación y promoción de personal basada en la transparencia y el mérito profesional.

Evidencia 3.1.4: Diagnóstico de sistema de carrera, Movimientos de servidores de carrera administrativa, Nombramiento de servidores de carrera. Los empleados de la institución son evaluados siguiendo el formato de acuerdo de desempeño, lo que permite una valoración objetiva de su rendimiento.

Evidencia 3.1.5: Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados. El Departamento de Equidad de Género del INAPA ha realizado un análisis detallado de la cantidad de empleados hombres y mujeres en la institución, incluyendo aquellos en cargos de jefatura, y ha comparado los sueldos brutos por género. Estos objetivos están reflejados en los Planes Operativos Anuales (POA) de la institución.

Evidencia 3.1.6: Política institucional de Género, POA del Departamento de Equidad de Género, Análisis de empleados separados por género y sueldo.

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

La institución realiza levantamientos de información para identificar áreas de mejora y recibir recomendaciones de los empleados con el objetivo de mejorar sus competencias. Se utilizan los resultados de los Acuerdos de Desempeño para alimentar el Plan de Capacitación. Además, se evalúa la eficacia de las capacitaciones para identificar fortalezas y oportunidades de mejora.

Evidencia (3.2.1): Plan de Mejora, Capacitación y Desarrollo Profesional, Formulario de Control de Inducción, Formulario de Control de Capacitación, Formulario de Evaluación de Eficacia de las Capacitaciones, Formulario de Plan de Capacitación Anual, Informe Técnico del Proceso de Evaluación del Desempeño Laboral 2023.

La institución organiza ferias de empleo en las provincias Independencia, Barahona y Azua, con el objetivo de cubrir vacantes en diversas áreas. Los puestos disponibles incluyen ayudante de operaciones y mantenimiento, operador de sistemas de APS y plomero, requiriendo al menos el octavo curso y tres meses de experiencia en labores similares. Evidencia (3.2.2): Flyer de ferias de empleos realizadas durante el 2024.

Se promueve una cultura de aprendizaje para el desarrollo de competencias, con un enfoque en la capacitación virtual. Evidencia (3.2.3): Convocatoria para capacitaciones virtuales.

El Plan de Capacitación Anual de la institución detalla todas las capacitaciones realizadas a los colaboradores, basadas en la detección de sus necesidades y los resultados de los acuerdos de desempeño. Evidencia (3.2.4): Plan de Capacitación 2023.

Los nuevos empleados reciben una inducción que incluye la presentación y entrega de información importante sobre la institución, como el nombramiento, perfil de cargo, código de vestimenta, código de ética, Ley de Función Pública y un resumen general de las NOBACI.

Evidencia (3.2.5): Procedimiento de Inducción y Socialización al Personal.

Para facilitar el transporte de empleados desde su residencia hasta las instalaciones de la institución y viceversa, se han destinado cinco autobuses con asientos confortables. Además, para la movilidad desde la Sede Central hasta las provincias, se cuenta con una flota de vehículos que incluye minibuses y camionetas. Evidencia (3.2.6): Fotografías de camionetas y autobuses del INAPA.

La organización utiliza tecnologías para realizar actividades formativas dirigidas al personal, incluidas capacitaciones virtuales. Evidencia (3.2.7): Anuncio sobre capacitación en modalidad virtual.

El Plan de Capacitación 2023 del INAPA incluye capacitaciones en cortesía telefónica, supervisión efectiva, atención al ciudadano y calidad en el servicio, gestión y resolución de conflictos, inteligencia emocional, manejo de relaciones interpersonales y comunicación efectiva. Evidencia (3.2.8): Plan de Capacitación Anual del INAPA.

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

La organización fomenta una cultura del diálogo a través de la creación de grupos de trabajo como el Comité de Calidad y el Comité NOBACI, además de realizar actividades que promueven la integración y el intercambio de ideas entre los colaboradores.

Evidencia (3.3.1): Conformación del Comité de Calidad, Conformación del Comité de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Nota de prensa sobre el Taller de Planificación.

Se ha definido y establecido una política para el planteamiento de inquietudes, asesoramiento y protección al denunciante, con el objetivo de fomentar y facilitar que las personas reporten de buena fe o basándose en una creencia razonable, cualquier intento de soborno, corrupción, violaciones a políticas internas, malas prácticas, incumplimientos al código de Ética Institucional (CEI) o debilidades en el sistema de gestión integrado.

Evidencia 3.3.2: Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y No Represalias.

La organización ha demostrado un enfoque proactivo en la involucración de sus empleados y representantes en el desarrollo de estrategias y la implementación de innovaciones clave, como lo ejemplifica el proyecto **INAPA 360**. Este proyecto, basado en la creación de un dashboard interactivo utilizando Power BI, optimiza la gestión y presentación de datos institucionales, permitiendo un análisis en tiempo real de los sistemas de agua potable, producción de agua, índice de potabilidad y gestión comercial. Al integrar datos recopilados de las áreas operativas, el sistema proporciona una visualización clara y concisa del rendimiento de los servicios, lo que facilita una toma de decisiones más informada y ágil. Además, **INAPA 360** refuerza la transparencia y la eficiencia operativa, siendo un componente crucial para la mejora continua de la calidad del agua

Evidencia 3.3.3: imagen del dashboard en power bi.

El POA en el INAPA, nos permite y facilita la ejecución del plan institucional, el seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas, la administración eficaz de los recursos y la adecuada ejecución del presupuesto y para esto se hace necesario el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.

Evidencia 3.3.4: POA 2023.

La organización realiza encuestas de clima laboral para conocer las expectativas y comentarios de los empleados, utilizando esta retroalimentación para crear un plan de acción que aborde las áreas de mejora identificadas.

Evidencia (3.3.5): Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional.

El POA de la Dirección de Recursos Humanos incluye la integración de elementos de protección individual para los trabajadores, la implementación de un modelo de atención primaria para los servidores y la creación de un ambiente motivador para mejorar el rendimiento, basándose en los resultados de la Encuesta de Clima Laboral.

Evidencia (3.3.6): POA Dirección de Recursos Humanos 2023.

La organización respeta y responde a las necesidades y circunstancias del personal, proporcionando formularios para permisos, licencias médicas y licencias por estudios.

Evidencia (3.3.7): Formularios de permisos, licencias médicas y licencias por estudio.

El POA de la Dirección de Recursos Humanos incluye el Programa Inclusivo, que brinda a cada servidor la oportunidad de desarrollarse personal y profesionalmente, en línea con la Ley No. 05-13 sobre discapacidad. Esta iniciativa ha llevado al INAPA a ser reconocida con el sello “RD Incluye 2021” por el Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS) por sus prácticas a favor de la inclusión de personas con discapacidad.

Evidencia (3.3.8): POA Dirección de Recursos Humanos 2023, Nota de prensa sobre el reconocimiento "RD Incluye 2021".

El POA de la Dirección de Recursos Humanos también incluye el reconocimiento del rendimiento, productividad, dedicación, creatividad, innovación e iniciativas de los empleados durante el año.

Evidencia (3.3.9): POA Dirección de Recursos Humanos 2023 Notas de prensa sobre actividades de salud para los empleados del INAPA.

#### **Criterio 4: Alianzas y Recursos.**

##### **Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

La organización identifica y colabora con entidades que ofrecen programas de desarrollo comunitario, estableciendo convenios para fortalecer estas iniciativas. Ejemplo de ello es la alianza estratégica con el Instituto Dominicano de Desarrollo Integral (IDDI) en programas como: Aumentar la capacidad de resiliencia climática en la provincia San Cristóbal, República Dominicana.

Además, INAPA participa activamente en el Foro Centroamericano y República Dominicana (FOCARD-APS), órgano especializado en agua y saneamiento del Sistema de Integración Centroamericana (SICA).

Evidencias (4.1.1): Informe final del proyecto para impulsar alianzas público-privadas para infraestructuras de acceso al agua potable en Buenos Aires y Las Piedras, Galván, Provincia de Bahoruco; Propuesta de proyecto al Fondo de Adaptación para aumentar la resiliencia climática en San Cristóbal; Declaración de Boca Chica FOCARD APS; Reglamentos del comité de alto nivel del proyecto “Aumentar la Capacidad de Resiliencia Climática en la Provincia de San Cristóbal”; Informe trimestral FOCARD-APS.

INAPA ha realizado acuerdos de cooperación interinstitucional, ejecutando acciones de mejoramiento y saneamiento en comunidades rurales, fortaleciendo a los actores locales en la administración de sistemas de agua comunitarios y promoviendo prácticas adecuadas para el manejo del agua.

Evidencias (4.1.2): Reglamentos del comité de alto nivel del proyecto “Aumentar la Capacidad de Resiliencia Climática en la Provincia de San Cristóbal – República Dominicana”; Programa Integral de Recursos Hídricos y Desarrollo Rural; Informe trimestral FOCARD APS; Declaración de Boca Chica FOCARD APS.

En los acuerdos firmados, se definen las responsabilidades de las partes y los controles necesarios para garantizar una ejecución efectiva. Se generan informes de avances para mantener a todas las partes informadas.

Evidencia (4.1.3): Informe Trimestral de Actividades Enero a Marzo de 2021 del Foro Centroamericano y República Dominicana de Agua Potable y Saneamiento (FOCARD-APS).

INAPA ha establecido alianzas con el sector privado para desplegar iniciativas de desarrollo, promoviendo la colaboración entre sectores. Evidencia (4.1.4): Nota de prensa sobre la convocatoria de la Mesa del Agua público-privada en San Pedro de Macorís.

Los proveedores son seleccionados según criterios de calidad de los suministros, fiabilidad del plazo de entrega, flexibilidad del proveedor, fiabilidad de la información, servicio y garantía. Evidencia (4.1.5): Formulario de Evaluación de Proveedores.

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

La organización se compromete a realizar todas sus actividades con transparencia, eficiencia y eficacia. Evidencia (4.2.1): Captura de pantalla del portal de transparencia del INAPA: [inapa.gob.do/transparencia](http://inapa.gob.do/transparencia).

Para evaluar la satisfacción de los clientes y obtener sus opiniones sobre los servicios prestados, se aplican encuestas periódicas. Estas encuestas incluyen preguntas sobre la puntualidad en la entrega, la profesionalidad y experiencia del personal, el cumplimiento de los objetivos del servicio, la cortesía, la relación calidad-precio y la presentación de la información. Los datos recolectados se analizan para identificar y corregir posibles desviaciones.

Resultados de satisfacción general del Laboratorio Nacional de Referencia de la Calidad de Agua:

- 2019: 99.28% (primer semestre) y 98.40% (segundo semestre)
- 2020: 97% (primer semestre) y 99.34% (segundo semestre)
- 2021: 99.70% (primer semestre) y 96.80% (segundo semestre)
- 2022: 96.88 (primer semestre), y 99% (segundo semestre)
- 2023: 99% (primer semestre), y 99% (Segundo semestre)
- 2024: 99% (primer semestre)

Resultados de satisfacción de los servicios comerciales:

- 2019: 81.2%
- 2020: No se realizó encuesta debido a la pandemia
- 2021: 86.2%
- 2022: 82.26%
- 2023: 90%
- 2024: 97%

Evidencia (4.2.2): Informes de resultados de encuestas del Laboratorio 2019 - 2022; Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2019 - 2022, 2023 y 2024.

Se han definido procedimientos claros para la realización de encuestas de satisfacción, asegurando una ejecución eficiente y efectiva.



Evidencia (4.2.3): Procedimiento para la realización de Encuestas de Satisfacción Ciudadana. En la página web del INAPA se describen los servicios más demandados, proporcionando información pertinente y accesible a los clientes.

Evidencia (4.2.4): Captura de pantalla de la sección de información sobre servicios en la página web del INAPA.

#### **Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Se realiza la formulación y seguimiento del Presupuesto Institucional con el fin de coordinar los gastos e inversión en que incurrirá la Institución durante el año.

Evidencias (4.3.1): Presupuesto Anual, Informes financieros y Avances del POA.

Los riesgos financieros fueron evaluados en la matriz de riesgos institucionales y para mantener el control del presupuesto, se han elaborado procedimientos con el fin de marcar los lineamientos para asegurar la transparencia en el accionar financiero.

Evidencia (4.3.2): Matriz de gestión de riesgos financieros, Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional y Procedimiento de confección de cheques.

La organización prioriza la iniciativa de que sus actividades financieras sean realizadas con transparencia, eficiencia y eficacia en todas sus ejecuciones.

Evidencia (4.3.3): Captura de pantalla del portal de transparencia del INAPA [inapa.gob.do/transparencia](http://inapa.gob.do/transparencia).

A los recursos financieros se les aplica controles para certificar la gestión eficiente y evitar desviaciones durante la ejecución del gasto.

Evidencia (4.3.4): Procedimiento de confección de cheques, Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional y Procedimiento para realizar conciliaciones de activos fijos de manera periódica.

La institución elabora y da seguimiento de forma constante sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, tales como PACC 2023, 2024, PEI y POA.

Evidencias (4.3.5): Presupuesto aprobado 2022, 2023, 2024, Plan Estratégico Institucional (2022-2024) y Plan Operativo Anual 2022, 2023, 2024.

Se han elaborado una serie de procedimientos con el fin de marcar los lineamientos para asegurar la transparencia en el accionar financiero y se asignan responsabilidades en cada una de las actividades con los controles pertinentes.

Evidencias (4.3.6): Procedimiento de confección de cheques, Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional y Procedimiento para realizar conciliaciones de activos fijos de manera periódica.

#### **Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

La institución ha demostrado un compromiso sólido con la creación de una organización centrada en el aprendizaje mediante la implementación efectiva del Sistema de Gestión de

Documentos del INAPA. Este sistema ha sido diseñado para proporcionar un marco estructurado para la elaboración, gestión y control de documentos, con el objetivo de garantizar la integridad y accesibilidad de la información crítica. En concreto, se han establecido lineamientos claros que regulan todos los aspectos del ciclo de vida de los documentos, desde su creación hasta su almacenamiento y eventual disposición. La política de control interno de documentos, que se encuentra formalmente documentada y disponible en la biblioteca de información documentada, actúa como un pilar fundamental en esta estrategia. Esta política no solo define los procedimientos y responsabilidades asociadas con la gestión documental, sino que también establece mecanismos para la evaluación continua de su eficacia. De esta manera, la institución asegura una base sólida para la resiliencia organizacional y mantiene la flexibilidad necesaria para adaptarse a cambios y desafíos futuros. La integración de estos procesos demuestra una capacidad avanzada para administrar el conocimiento de manera eficiente, contribuyendo significativamente al fortalecimiento de la capacidad de respuesta y adaptación de la organización.

Evidencia (4.4.1): Política de Control de Documentos Internos y Biblioteca de Gestión Documental del INAPA.

La organización ha adoptado un enfoque sistemático para garantizar la gestión eficaz de la información disponible externamente, asignando responsabilidades claras al Departamento de Desarrollo Institucional. Según la Política de Control de Documentos Internos, específicamente en la página 5, este departamento tiene la incumbencia de identificar, recolectar, procesar, almacenar y asegurar la utilización adecuada de los documentos externos. Esta política establece un marco detallado para el manejo de información externa, asegurando que los documentos sean gestionados de manera efectiva desde su recepción hasta su almacenamiento y utilización.

Evidencia (4.4.2): Política de Control de Documentos Internos.

La organización ha demostrado una notable capacidad para capitalizar las oportunidades ofrecidas por la transformación digital, integrando tecnologías avanzadas para mejorar el conocimiento y las habilidades digitales de sus miembros. En particular, la implementación de capacitaciones virtuales a través de videollamadas representa un avance significativo en la modernización del aprendizaje, permitiendo la formación continua y el desarrollo de competencias en un formato accesible y flexible. Este enfoque no solo optimiza el proceso de enseñanza, sino que también maximiza la participación y el acceso a los recursos formativos, independientemente de la ubicación geográfica de los participantes. Además, la utilización del almacenamiento en la nube facilita el acceso y la gestión de documentos y recursos educativos, asegurando que la información esté disponible de manera segura y en tiempo real.

Evidencia (4.4.3):

- Flyer sobre capacitación virtual.
- Captura de pantalla del sitio SharePoint del INAPA.

La organización ha establecido un sólido marco para el fomento de redes de aprendizaje y colaboración, lo que facilita la adquisición de información externa relevante y la obtención de aportes creativos. Este marco se materializa a través del Plan de Capacitación del INAPA, que está diseñado específicamente para proporcionar formación continua y especializada a los empleados en áreas que complementan y enriquecen sus funciones laborales. El Plan de Capacitación define claramente las actividades formativas, asegurando que los contenidos sean pertinentes y estén alineados con las necesidades y objetivos de la organización. Esto no solo

mejora las competencias del personal, sino que también promueve un entorno de aprendizaje colaborativo, permitiendo a los empleados acceder a conocimientos actualizados y generar ideas innovadoras.

Evidencia (4.4.4):

- Plan de Capacitación del INAPA 2022.
- capacitaciones Agosto-septiembre.(INFOTEP)
- Capacitaciones mayo-junio 2024.(INAP)

La organización ha implementado un riguroso sistema para el monitoreo de la información y el conocimiento, con el fin de garantizar su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. Este sistema está detallado en la Política de Control de Documentos Internos, que establece claramente las responsabilidades y procedimientos para la supervisión y protección de la documentación interna. La política define roles específicos y mecanismos para asegurar que todos los documentos sean revisados y actualizados regularmente, cumpliendo con los estándares de calidad y precisión requeridos. Además, se establecen controles estrictos para salvaguardar la integridad y la confidencialidad de la información, protegiendo así los datos contra accesos no autorizados y garantizando su correcta gestión a lo largo del tiempo.

Evidencia (4.4.5):

- Política de Control de Documentos Internos (Evidencia 4.4.5).

La organización ha implementado canales internos efectivos para garantizar que todos los empleados tengan acceso continuo a la información y el conocimiento necesarios, al mismo tiempo que se fomenta la transferencia de conocimiento dentro de la institución. Este objetivo se logra a través de la utilización de almacenamiento en la nube, que permite la centralización y disponibilidad de documentos esenciales, incluyendo políticas, procedimientos, formularios y otros recursos relevantes. La adopción de esta tecnología garantiza que la información documentada esté siempre actualizada y accesible para todos los miembros del personal, facilitando así la difusión de conocimientos clave y la alineación con los estándares institucionales.

Evidencia (4.4.6):

- Captura de pantalla de la plataforma INTRANET del INAPA y la Gestión Documental del INAPA.

La organización ha desarrollado un enfoque sistemático para asegurar el acceso y el intercambio efectivo de información y datos abiertos con todas las partes interesadas externas, priorizando la facilidad de uso y la adaptación a las necesidades específicas de cada grupo. Este proceso está delineado en el Plan de Comunicación Institucional, que establece de manera detallada las metodologías y estrategias para la divulgación de información relevante. El Plan de Comunicación Institucional define los procedimientos para garantizar que la información se comunique de forma clara, accesible y adaptada a las características y requerimientos de las partes interesadas externas. Esto incluye la selección de canales de comunicación apropiados y la adaptación del contenido para asegurar su comprensión y utilidad.

Evidencia (4.4.7): Plan de Comunicación Institucional.

La organización ha implementado una estrategia robusta para la retención del conocimiento clave, tanto explícito como implícito, de los empleados que dejan de laborar en la institución.

Esta estrategia se encuentra formalmente establecida en la Política de Control de Documentos Internos, específicamente en la página 3, punto 4.1.1. Según esta política, toda la documentación de uso interno generada en el INAPA se considera de uso exclusivo de la institución, prohibiendo su reproducción parcial, total o distribución externa sin la debida autorización por escrito de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE). Este enfoque asegura que el conocimiento crítico generado durante la permanencia de los empleados se conserve dentro de la organización, evitando la pérdida de información valiosa y manteniendo la integridad y la confidencialidad de los datos.

Evidencia (4.4.8): Política de Control de Documentos Internos..

#### **Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

La organización ha diseñado de manera efectiva la gestión de la tecnología para alinear con sus objetivos estratégicos y operativos, asegurando así un soporte integral para sus metas institucionales. La Dirección de Tecnología y Comunicaciones juega un rol fundamental en este proceso, administrando las facilidades tecnológicas que permiten una integración coherente de las herramientas digitales con las estrategias de la institución. En particular, se utilizan softwares especializados para optimizar diferentes aspectos operativos: el software “Dynamic” se emplea para la gestión administrativa, facilitando la administración de recursos y procesos internos; “Open Smartflex” se utiliza para la gestión de cobro, mejorando la eficiencia en el manejo de ingresos y facturación; y “SISMOPA” se encarga del seguimiento de la potabilidad del agua, asegurando la calidad del suministro y la conformidad con los estándares de seguridad. La implementación y gestión de estas herramientas tecnológicas están orientadas a apoyar y alcanzar los objetivos estratégicos de la organización, proporcionando soluciones específicas que responden a necesidades operativas clave.

Evidencia (4.5.1): Captura de pantalla de Software financiero/administrativo “Dynamic” y SISMOPA.

La organización ha demostrado un compromiso avanzado con la identificación y utilización de tecnologías relevantes, aplicando un enfoque integral que incluye principios de seguridad robustos y herramientas tecnológicas innovadoras. Para la gestión de información institucional, se siguen rigurosamente los estándares internacionales de seguridad de la información, específicamente los principios establecidos en las normas ISO 27001 y NIST 800-53. Esto se refleja en la implementación de medidas de protección avanzadas, tales como un sistema antivirus actualizado, mecanismos de detección y mitigación proactiva de amenazas en la red, firewalls para la protección de la infraestructura de red, y filtrado de navegación en internet con servicios de protección actualizados. Además, se asegura la comunicación segura mediante cifrado HTTPS y Reverse Proxy para la protección de datos publicados.

En cuanto a la adopción de tecnologías relevantes, la institución hace uso de aplicaciones de código abierto como PHP y MySQL, facilitando el desarrollo y gestión de aplicaciones con flexibilidad y coste-efectividad. También se emplean herramientas de análisis de datos avanzadas, como GIS para análisis geoespacial y SISMOPA para el seguimiento de la potabilidad del agua, lo cual apoya una toma de decisiones informada y basada en datos precisos. Estas prácticas no solo optimizan el uso de tecnologías actuales, sino que también promueven una cultura de innovación y adaptación tecnológica dentro de la organización.

Evidencias (4.5.3):

- Captura pantalla de Software GIS y
- antivirus Symantec. (Evidencia 4.5.3)

La organización utiliza una gama completa de herramientas tecnológicas para fomentar la creatividad, la innovación y la colaboración, al tiempo que facilita la digitalización de la información relevante. Entre estas herramientas, **Google Workspaces** juega un papel central, ofreciendo **Gmail** para la gestión de correos electrónicos, **Google Calendar** para calendarios compartidos, y **Google Drive** para almacenamiento en la nube. **Google Meet** permite videoconferencias y llamadas de voz, mientras que **Google Documentos**, **Google Hojas de Cálculo** y **Google Presentaciones** soportan el procesamiento de texto, el cómputo y la creación de presentaciones, respectivamente. **Google Chat** y **Google Forms** facilitan la comunicación en equipo y la recopilación de datos. Además, **Jira** se utiliza para la gestión de proyectos y seguimiento de tareas, y **SISVIATICO** para la gestión de solicitudes de viáticos. El **Portal de la Dirección de Recursos Humanos** simplifica la solicitud de certificaciones laborales, y **DELPHOS** apoya la planificación y gestión de riesgos. La **Intranet del INAPA** centraliza el acceso a diversas aplicaciones para satisfacer diferentes necesidades operativas. Estas herramientas no solo optimizan la gestión y el intercambio de información, sino que también refuerzan la capacidad de la organización para colaborar y adaptarse de manera ágil y efectiva.

Evidencia (4.5.4): Captura pantalla Intranet/Centro de Ayuda INAPA.

La organización ha implementado un enfoque integral para mejorar los servicios internos y externos mediante la aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Un ejemplo destacado de esta aplicación es el Centro de Contacto Operativo (CCO) del INAPA, que actúa como la unidad central para canalizar todas las peticiones, solicitudes e incidencias relacionadas con los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. Este centro asegura la calidad del servicio y el buen funcionamiento de los sistemas, mejorando la interacción entre los servicios internos y externos para cumplir con los objetivos institucionales. Para gestionar eficientemente las solicitudes y tareas, se utiliza el software de gestión de tareas **Jira**, y para la comunicación, se emplea telefonía y **Google WorkSpace**. Estas herramientas facilitan la digitalización de formularios y documentos, el acceso a servicios en línea y la gestión de quejas, respondiendo a las necesidades y expectativas de los grupos de interés. La integración de estas TIC no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también proporciona un servicio más accesible y ágil para los usuarios.

Evidencia (4.5.5): cartillas de servicios,captura de pantalla de Google work space.

La organización ha establecido un sólido marco de protección de datos y seguridad cibernética, garantizando un equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la seguridad de la información. Para ello, ha obtenido certificaciones clave, incluyendo la **Norma A2 para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano**, la **Norma A3 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano**, y la **Norma E1 para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales**. Estas certificaciones reflejan el cumplimiento de normas rigurosas en la gestión y publicación de datos, así como en la protección de la información sensible. La evidencia de estas acreditaciones está documentada en el desglose de certificaciones otorgadas al INAPA, avalado por la OGTIC. Este enfoque asegura que la organización maneje la información de manera segura mientras promueve la transparencia y el acceso a los datos abiertos de forma controlada.

Evidencia (4.5.6): Desglose de certificaciones otorgadas al INAPA avalado por la OGTIC.

#### **Subcriterio 4.6 gestionar las instalaciones :**

La organización asegura la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas sus instalaciones, incluyendo edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario y materiales. Este compromiso se refleja en la integración de productos específicos para el mantenimiento de la infraestructura dentro del POA 2023 y 2024. Estos productos están diseñados para garantizar la continuidad operativa y la sostenibilidad de los recursos físicos de la organización.

Evidencia (4.6.1): POA Dirección Administrativa 2023 y 2024.

La organización garantiza condiciones de trabajo seguras y efectivas, así como un acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y clientes. Este compromiso se refleja en la integración de productos específicos para mejorar las condiciones laborales dentro del POA 2023 y 2024. Estos productos están diseñados para asegurar que las instalaciones sean seguras, accesibles y funcionales para todos los usuarios.

Evidencia (4.6.2): POA Dirección Administrativa 2023 y 2024.

La organización asegura el valor público agregado mediante la disposición de sus instalaciones para actividades comunitarias, incluyendo un espacio accesible para los ciudadanos. En particular, se ha habilitado un punto de venta de las Farmacias del Pueblo dentro del edificio central, proporcionando un servicio conveniente para la comunidad. Este espacio no solo mejora la accesibilidad a productos farmacéuticos, sino que también fomenta la integración de servicios comunitarios en las instalaciones institucionales. La evidencia de esta disposición se encuentra en la fotografía del punto de venta y en el listado de Farmacias del Pueblo que incluye la dirección del punto de venta en el INAPA.

Evidencia (4.6.4):

- Fotografía punto de venta de Farmacias del Pueblo en el Edificio Central del INAPA.
- Listado de Farmacias del Pueblo incluyendo la dirección del punto de venta en INAPA.

La organización garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos al proporcionar un beneficio de transporte para sus empleados. En particular, se han dispuesto autobuses suministrados por la institución para facilitar el traslado de los empleados, optimizando así el uso de recursos y contribuyendo a la sostenibilidad operativa. Este beneficio no solo mejora la eficiencia en el transporte de personal, sino que también reduce la necesidad de transporte individual y sus impactos asociados.

Evidencia (4.6.5): Notificación sobre el transporte en Autobuses empleados INAPA.

La organización asegura una adecuada accesibilidad física a sus edificios, cumpliendo con las necesidades y expectativas de empleados y ciudadanos/clientes. Las instalaciones están equipadas con rampas y barandillas para facilitar el acceso a personas con discapacidades, garantizando un entorno inclusivo y accesible. Además, se ha habilitado un servicio de transporte gratuito con autobuses para los empleados, mejorando la comodidad y el acceso al lugar de trabajo.

Evidencia (4.6.6):

- Fotografía de autobuses para transporte de empleados.
- Rampa para acceso de personas con discapacidad. (Evidencia 4.6.6)

## **Criterio 5: Procesos**

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

La organización ha establecido un enfoque sistemático para asegurar una estructura organizativa ágil mediante la elaboración y aprobación de procedimientos detallados. Estos procedimientos incluyen la identificación, mapeo, descripción y documentación de procesos clave, adaptados continuamente según las oportunidades de mejora detectadas. La actualización periódica de la documentación garantiza su validez y relevancia, reflejando un compromiso con la eficiencia operativa. Las evidencias de este proceso incluyen el mapa de procesos, la estructura organizacional y el Formulario Listado Maestro de Documentos Internos y Externos.

Evidencias (5.1.1):

- Formulario Listado Maestro de Documentos Internos y Externos.
- Mapa de Procesos.

La organización ha optimizado la gestión de procesos mediante la implementación de un sistema que aprovecha la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos. El uso de tecnologías de comunicación y colaboración ha permitido efficientizar el intercambio bilateral de información, facilitando la realización de videollamadas grupales con **Google Meet**, el almacenamiento en la nube mediante **Google Drive**, y la visualización dinámica de datos con **Power BI**. Estas herramientas digitales no solo mejoran la eficiencia en la gestión de procesos, sino que también promueven un entorno más integrado y accesible.

Evidencias (5.1.2):

- Captura de pantalla del catálogo de aplicaciones utilizadas para gestionar procesos.

La organización realiza un análisis y evaluación continua de los procesos, riesgos y factores críticos de éxito para garantizar el cumplimiento de sus objetivos y la satisfacción de las expectativas de ciudadanos y clientes. Este enfoque incluye la identificación de riesgos y oportunidades potenciales, así como la elaboración de planes de acción para mitigar los efectos adversos que puedan surgir. La asignación adecuada de recursos para alcanzar los objetivos establecidos se asegura a través de una gestión proactiva y estratégica. La evidencia de este proceso se refleja en la Matriz de Gestión de Riesgos, que documenta las evaluaciones y medidas implementadas.

Evidencia (5.1.3): Matriz de Riesgo Institucional.

La organización ha establecido claramente los propietarios de los procesos, asignándoles responsabilidades y competencias específicas para garantizar una gestión efectiva. Estos propietarios están identificados en las fichas de procesos, que detallan cada paso y su respectivo control. Las responsabilidades y competencias de cada propietario se encuentran claramente definidas en el Manual de Cargos. La evidencia de esta asignación de roles y

responsabilidades se puede consultar en el Manual de Cargos del INAPA y en las fichas de procesos correspondientes.

Evidencias (5.1.4):

- Manual de Cargos del INAPA.
- Fichas de procesos (recuento de algunas de las más destacadas).

La organización lleva a cabo actualizaciones regulares en su base documental para simplificar los procesos y ajustar los requisitos según la evolución normativa y operativa. Esta práctica asegura que los procesos se mantengan alineados con los cambios necesarios para su optimización continua. La metodología para la gestión y actualización de documentos está claramente establecida en la Política de Control de Documentos Internos, que guía la implementación de estas mejoras. La evidencia de este enfoque se encuentra en el Procedimiento para la Elaboración y Cambios de Información Documentada y en la Política de Control de Documentos Internos.

Evidencia (5.1.5):

- Procedimiento para la elaboración y cambios de información documentada.
- Política de Control de Documentos Internos.

La organización fomenta la innovación y la optimización de procesos al adoptar buenas prácticas nacionales e internacionales y al involucrar a grupos de interés relevantes. Mediante la implementación de procesos de mejora continua, se ha logrado obtener certificaciones de normas internacionales como ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016. Estas certificaciones permiten identificar y gestionar las partes interesadas, garantizando que los procesos estén alineados con sus necesidades y expectativas.

Evidencia (5.1.6):

- Certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016.

La organización ha definido indicadores de procesos clave para monitorear la eficacia y asegurar el rendimiento óptimo. Estos indicadores permiten a la institución realizar un seguimiento continuo de los procesos, facilitando la identificación de desviaciones y la implementación de acciones correctivas cuando sea necesario. La efectividad del sistema de gestión se evalúa a través de la Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de los Indicadores de Procesos del SGI y la Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de Objetivos del SGI. Estas matrices proporcionan una base sólida para la evaluación y mejora continua del desempeño organizacional.

Evidencia (5.1.7):

- Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de los Indicadores de Procesos del SGI.
- Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de Objetivos del SGI.
- Imagen del sistema delphos.

La organización revisa y mejora continuamente los procesos para garantizar una protección efectiva de los datos, incluyendo el respaldo y la seguridad de la información crítica. Se ha establecido una metodología detallada para asegurar que la información electrónica crítica sea respaldada de manera periódica, tras una verificación de integridad y grado de importancia.



Este enfoque no solo asegura la disponibilidad de los datos, sino que también cumple con las normas de protección de datos personales y de información del estado. La evidencia de esta metodología se encuentra en el Procedimiento para el Respaldo Diario de la Información Electrónica Crítica.

Evidencia (5.1.8):

- Procedimiento para el Respaldo Diario de la Información Electrónica Crítica.

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

La institución demuestra un compromiso significativo con la participación ciudadana y la colaboración interinstitucional para la mejora continua de los servicios de agua potable y saneamiento. A través de encuentros regulares con las comunidades, se recogen de manera directa las necesidades y preocupaciones de los habitantes, lo que permite identificar problemas específicos y buscar soluciones efectivas y adaptadas al contexto local. Además, las reuniones con representantes de las corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAAAs) facilitan la planificación conjunta y la alineación de agendas de trabajo, abordando temas de interés común y mejorando la calidad de los servicios prestados. Este enfoque colaborativo se respalda en evidencias como notas de prensa que documentan los esfuerzos realizados para fortalecer las relaciones con los diferentes grupos de interés y avanzar en la mejora de la gestión del agua en las comunidades.

Evidencias (5.2.1):

Nota de prensa: "Director del INAPA escucha necesidades representantes de Santiago y Línea Noroeste", "Reunión con directores de las CORAAAs", "Director de INAPA se reúne con comunitarios en Haina", "INAPA y FEDOMU aúnan esfuerzos para mejorar servicio agua en comunidades", "INAPA y ASOLESTE trabajan de la mano para solucionar problemas de agua potable y saneamiento en Punta Cana", "Director de INAPA y comunitarios del barrio Moscú firman acuerdo de colaboración."

La institución integra de manera efectiva la diversidad y la gestión de género en sus operaciones mediante la implementación de estrategias desarrolladas por la Oficina de Equidad de Género del INAPA. Estas estrategias están orientadas a garantizar que las acciones y políticas del organismo consideren y respondan adecuadamente a las necesidades y expectativas de los diferentes géneros. La aplicación de una perspectiva de género en los procesos institucionales no solo promueve la equidad, sino que también asegura que los servicios y productos ofrecidos sean inclusivos y accesibles para todos.

Evidencia (5.2.3): Recuento de actividades impulsadas a favor de la gestión de género.

La organización demuestra un firme compromiso con la promoción de la accesibilidad a sus productos y servicios, asegurando que todos los ciudadanos puedan beneficiarse de ellos sin barreras. El sitio web del INAPA incorpora un "menú de accesibilidad" que facilita la navegación y el acceso al contenido para personas con diversas necesidades, reflejando un enfoque inclusivo y adaptado a diferentes usuarios. Además, la disponibilidad de seis servicios en línea garantiza que los ciudadanos puedan acceder a ellos en cualquier momento y lugar, aumentando la conveniencia y el alcance de los servicios prestados. Este enfoque proactivo

hacia la accesibilidad está respaldado por capturas de pantalla que muestran tanto los servicios en línea como las funcionalidades del menú de accesibilidad en la página web del INAPA. (Evidencia (5.2.4)

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

La organización demuestra una efectiva coordinación de sus procesos tanto internos como externos, trabajando en estrecha colaboración con otras corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAAAs) para optimizar el Sector APS. Esta coordinación interinstitucional permite una alineación de esfuerzos y recursos que fortalece la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos, asegurando una respuesta más coherente y eficaz a las necesidades del sector. Las iniciativas y proyectos conjuntos reflejan un enfoque estratégico que maximiza el impacto de las acciones emprendidas, garantizando que las mejoras en la infraestructura y los servicios se realicen de manera coordinada.

Evidencia (5.3.1): Recuento de encuentros entre INAPA y corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAAAs).

Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicio, para facilitar el intercambio de datos Evidencia 5.3.2 :

INAPA y el instituto para el desarrollo del noroeste (INDENOR) firman convenios de colaboración para construir (7500) módulos sanitarios en la región noroeste, con el objetivo de evitar enfermedades gastrointestinales y mejorar la calidad de vida de la gente.

A través de este convenio se desarrolla un sistema compartido para la prestación de servicio, para facilitar el intercambio de datos ya que el INAPA aportará (RD 300,000,000.00), que serán desembolsados en 5 pagos, conforme a la medición de cuentas y al cumplimiento del plan de trabajo.

Es por esto que se hace necesario un eficaz intercambio de datos con el objetivo de desarrollar un sistema compartido con otros socios en la cadena de prestación de servicios

La organización asimismo, en cumplimiento con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, el INAPA mantiene un portal de transparencia donde se publican estadísticas institucionales de relevancia, garantizando que los ciudadanos tengan acceso a información clave sobre la gestión de los recursos hídricos.

Evidencia (5.3.2): Notas de prensa acerca de reuniones con CORAAAs. Comunicaciones y Banco Central.

La organización ha establecido un enfoque colaborativo sólido para abordar problemáticas comunes y mejorar la calidad de los servicios a través de la creación de grupos de trabajo con diversas organizaciones y proveedores de servicios. Estas alianzas estratégicas incluyen colaboraciones con entidades como el Centro Nacional de Ciberseguridad, el Ayuntamiento de Baní, FEDOMU, la Unión Europea, la PUCMM, el Gabinete de Política Social y las comunidades del Barrio Moscú. Estos convenios permiten una coordinación más efectiva en la implementación de soluciones conjuntas, optimizando recursos y fortaleciendo la capacidad de respuesta ante desafíos específicos. La eficacia de estas iniciativas se refleja en las diversas notas de prensa que documentan los acuerdos de cooperación alcanzados, evidenciando el

compromiso de la organización con la mejora continua y la resolución colaborativa de problemas.

Evidencia (5.3.3): Notas de prensa de acuerdos de cooperación con diversas organizaciones. La organización ha implementado incentivos efectivos para fomentar la creación de procesos inter-organizacionales, integrando en su Plan Operativo Anual (POA) un enfoque orientado al reconocimiento del rendimiento, productividad, dedicación, creatividad, innovación e iniciativas de los empleados. Estos incentivos, que incluyen el reconocimiento formal y la revisión periódica de la escala salarial, alineados con las directrices del órgano rector, motivan tanto a la dirección como al personal a colaborar en el desarrollo de procesos compartidos entre diferentes unidades. Este enfoque no solo promueve un entorno de trabajo más dinámico y orientado a la mejora continua, sino que también fortalece la cohesión y eficiencia organizacional. La incorporación de estos elementos en los POA de 2023 y 2024, documentados en los correspondientes informes, evidencia el compromiso de la institución con la excelencia operativa y la innovación en la gestión de sus procesos.

Evidencia (5.3.4): POA INAPA 2023 y 2024. (resaltando los productos mencionados).

El INAPA, en colaboración con el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) y diversas Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados (CORAAS), está avanzando en la unificación de servicios como parte del proyecto de Ventanilla Única de la Construcción. Esta iniciativa busca establecer estándares comunes y facilitar el intercambio de datos entre las instituciones involucradas, lo que permite una mayor coordinación de procesos a lo largo de la cadena de entrega. Al centralizar y simplificar los trámites relacionados con la construcción, se mejora la eficiencia y se optimiza la interacción entre actores clave de los sectores público, privado y de ONG, promoviendo un entorno de colaboración más eficaz.

Evidencia (5.3.5): Documentos relativos a la simplificación de procesos para el proyecto de Ventanilla Única de la Construcción.

La organización demuestra un enfoque estratégico en la utilización de asociaciones con diversos niveles de gobierno para coordinar la prestación de servicios esenciales. Ejemplos de esta colaboración incluyen la reunión del Director Ejecutivo del INAPA con representantes del municipio de Haina, donde se estableció una mesa temática junto con los munícipes y autoridades locales para abordar los desafíos relacionados con el agua potable y saneamiento. Además, el INAPA ha instaurado la primera Mesa del Agua en San Pedro de Macorís, que reúne a instituciones públicas y privadas con el objetivo de mejorar la eficiencia del servicio en la provincia. Asimismo, la participación de INAPA en la iniciativa "Acueductos Seguros", coordinada por la Comisión Nacional de Emergencias (CNE), destaca su compromiso con la capacitación en gestión de riesgos para técnicos de acueductos a nivel nacional, incrementando la seguridad y preparación ante emergencias.

Evidencia (5.3.6): Notas de prensa acerca de las alianzas realizadas.

## **Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes**

### **Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción**

En el informe, se observa que la percepción general sobre la imagen y reputación de la organización ha sido altamente positiva según los resultados del estudio de clima y cultura organizacional 2024. La organización destaca en áreas clave como la austeridad y combate a la corrupción (92%), la identidad con la institución y sus valores (92.4%), y la calidad y orientación al usuario (90.9%). Estos resultados reflejan una sólida aceptación de los protocolos internos y el manejo responsable de desechos contaminantes. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en áreas como el reconocimiento laboral y el equilibrio trabajo-familia, con puntuaciones que indican margen para optimizar el bienestar y la satisfacción del personal. Estos hallazgos evidencian un fuerte desempeño general, pero también resaltan aspectos que requieren atención para elevar aún más la percepción positiva de la organización. Evidencia (6.1.1.1): Los resultados del estudio de clima y cultura organizacional 2024.

Los resultados de las encuestas realizadas a clientes de la institución reflejan una notable mejora en la percepción sobre la orientación al ciudadano/cliente, evidenciando un sólido enfoque en la atención personalizada. Entre 2019 y 2024, la empatía y accesibilidad del personal aumentaron significativamente de un 82% a un 98%, mientras que la profesionalidad y fiabilidad alcanzaron un 97% en 2024, destacando una evolución constante en la calidad del servicio. La capacidad de respuesta también mostró un incremento, alcanzando el 96% en 2024. Además, la dimensión de seguridad, que ahora incluye la profesionalidad y el trato al personal, evidenció una alta puntuación del 96% en 2024, subrayando el compromiso con un trato equitativo y soluciones efectivas. Estos resultados demuestran un avance continuo en la calidad de la atención brindada a los ciudadanos y clientes, aunque la integración de las dimensiones de fiabilidad y seguridad en 2024 ha permitido una evaluación más comprensiva de estos aspectos..

Evidencia (6.1.1.2): encuesta de satisfacción ciudadana:(2019,2021,2022,2023,2024).

La organización ha demostrado un compromiso constante con la transparencia y la apertura, como lo refleja el desempeño en el Índice de Transparencia Estandarizado emitido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). En 2023, el INAPA mantuvo una puntuación perfecta del 100% en los primeros once meses del año, con una ligera disminución a 88.13% en diciembre. Sin embargo, la tendencia positiva continuó en 2024, con puntuaciones de 98.43% en enero y 99.79% en febrero y marzo. Estos resultados indican una alta calidad y accesibilidad en la información proporcionada, asegurando que esta sea adecuada para los grupos de interés y fácilmente comprensible. La consistencia en la alta puntuación de transparencia subraya el esfuerzo continuo de la organización por mantener un estándar elevado en la comunicación

Evidencia (6.1.1.4): Índice de Transparencia Estandarizado 2022-2023,y del 2024 hasta marzo de la evaluación que hace el DIGEIG en INAPA cada año.

La percepción de integridad y confianza en la organización se ha mantenido en niveles elevados, como lo evidencian los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. La proporción de encuestados que consideraron que el personal transmite una alta confianza aumentó del 86.2% en 2021 al 97% en 2024. Este incremento resalta una mejora constante en la fiabilidad del servicio, reflejada también en la dimensión de fiabilidad/seguridad, que alcanzó un 97% en 2024, con una calificación específica de 97% en confianza durante la atención. Además, la profesionalidad del personal obtuvo una puntuación del 96%, lo que refuerza la percepción positiva de la integridad organizacional. Estos datos subrayan un sólido desempeño en la generación de confianza entre los ciudadanos y clientes, consolidando la reputación de la organización en este aspecto.

Evidencia(6.1.1.5): Extracto de encuesta de satisfacción ciudadana 2022, 2023, 2024.

La percepción de los usuarios sobre la confianza en la organización y sus productos/servicios ha mostrado una mejora significativa en los últimos años. En 2024, el nivel de confianza en la correcta resolución de trámites y gestiones alcanzó el 97%, destacándose en las dimensiones de fiabilidad/seguridad (97%) y empatía (98%). Este aumento se refleja también en la encuesta de satisfacción ciudadana, donde el nivel de confianza general creció del 82% en 2022 al 97% en 2024. Las puntuaciones específicas para la calidad y orientación al usuario, así como para la capacidad de respuesta y profesionalidad, respaldan esta percepción positiva, con incrementos notables en cada una de estas áreas desde 2019. Estos resultados evidencian una sólida confianza en la capacidad de la organización para ofrecer un servicio de alta calidad y eficacia.

Evidencia (6.1.2.1): Informe de encuesta de satisfacción al usuario de los servicios públicos, para los años 2022, 2023, 2024.

La percepción de la accesibilidad a los servicios, tanto físicos como digitales, ha mostrado una notable mejora según los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. En 2024, la satisfacción en cuanto a la accesibilidad alcanzó un 98%, reflejando avances significativos respecto a años anteriores. La capacidad de respuesta de la institución se situó en un 98%, con servicios presenciales y virtuales puntuando en 96% y 97%, respectivamente. El horario de apertura, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., complementa la accesibilidad general, asegurando que los servicios estén disponibles dentro de un marco temporal adecuado para la mayoría de los usuarios. Estos resultados evidencian una sólida mejora en la accesibilidad y eficacia en la prestación de servicios, consolidando el compromiso de la organización con la satisfacción del ciudadano.

Evidencia (6.1.2.2): Extracto de Informe Encuesta Satisfacción ciudadana. 2022, 2023, 2024 podemos evidenciar el horario de la institución en la carta compromiso al ciudadano.

La calidad de los productos y servicios de la organización ha experimentado una notable mejora, tal como se refleja en los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. La satisfacción con la capacidad de respuesta, que se sitúa en un 96% en 2024, muestra un incremento continuo desde el 85% en 2019. Este aumento en la percepción de calidad indica un sólido cumplimiento de los estándares establecidos, con una significativa mejora en el tiempo de entrega y el enfoque medioambiental. Los informes de satisfacción ciudadana de los años anteriores respaldan estos hallazgos, destacando una evolución positiva en la calidad del servicio brindado. Esta tendencia demuestra un firme compromiso con la excelencia en la prestación de servicios y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.  
Evidencia (6.1.2.3): Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2019, 2021, 2022, 2023, 2024.

La capacidad de la organización para la innovación ha mostrado un progreso significativo, como se evidencia en los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional. La percepción sobre la mejora y el cambio aumentó del 66% en 2021 al 83.4% en 2022, manteniéndose en un 82.5% en 2024. Del mismo modo, el uso de tecnología experimentó un incremento notable, pasando del 30% en 2021 al 81.67% en 2024. Aunque el enfoque en resultados y productividad mostró una ligera disminución del 89.7% en 2022 al 86.5% en 2024, sigue siendo un área destacada. Estos datos reflejan una creciente capacidad para adaptarse e innovar, subrayando el compromiso de la organización con la mejora continua y la integración de nuevas tecnologías.  
Evidencia (6.1.2.5): Resultados de la Encuesta Clima Organizacional(2021-2022),(2022-2024).

La agilidad de la organización, evaluada en términos de su capacidad para adaptarse a cambios y proporcionar una orientación de calidad al usuario, ha sido destacada con una calificación del 90.8%. Este resultado, obtenido del estudio de clima organizacional de 2024, refleja una notable habilidad para ajustarse a nuevas demandas y mantener un servicio eficiente y centrado en el usuario. La alta puntuación subraya la eficacia de la organización en la adaptación rápida a los cambios, garantizando así una experiencia positiva y de alta calidad para los usuarios.  
Evidencia (6.1.2.6): Resultado del estudio de clima organizacional (2024).

La digitalización en la organización ha avanzado significativamente, reflejado en una calificación del 81.6% en el uso de tecnología según la Encuesta de Clima Organizacional 2024. Este progreso se complementa con el desarrollo del innovador proyecto "INAPA 360", una herramienta de análisis de datos basada en Power BI. Este dashboard permite una visualización clara y concisa de indicadores clave como la producción de agua, el índice de potabilidad y la gestión comercial. La implementación de esta solución tecnológica no solo facilita el monitoreo en tiempo real del rendimiento de los servicios, sino que también mejora la toma de decisiones, aumenta la transparencia y optimiza la eficiencia operativa. Este avance en digitalización es fundamental para fortalecer la calidad del agua y la gestión comercial de la institución.  
Evidencia (6.1.2.7): Resultados de la Encuesta Clima Organizacional INAPA 2021 y 2022,(2022-2024). Captura de pantalla de Microsoft Power BI donde se visualizan los resultados institucionales, donde tenemos los siguientes indicadores: indicadores de producción de agua potable, índice de potabilidad, monto recaudado.

## **Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

### **1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.**

La capacidad de la organización para gestionar el tiempo de espera en la prestación de servicios ha mostrado una mejora notable, como se refleja en los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. La satisfacción con la capacidad de respuesta, que comenzó en un 85% en 2019, aumentó a un 98% en 2024. Este incremento destaca una notable reducción en el tiempo de procesamiento y prestación del servicio, consolidando un avance significativo en la eficiencia operativa. Las evidencias específicas, disponibles en las páginas correspondientes de los informes de 2022, 2023 y 2024, respaldan esta mejora continua en la gestión del tiempo de espera y la capacidad de respuesta

Evidencia (6.2.1.1): Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2019, 2022, 2023, 2024.

La gestión de quejas y sugerencias ha sido efectiva, como lo demuestra la Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas. En total, se han registrado 107 acciones correctivas, de las cuales 35 se encuentran abiertas, representando el 33% del total, mientras que 72 han sido cerradas, lo que equivale al 67%. Esta distribución indica una capacidad significativa para procesar y resolver las quejas y sugerencias recibidas, con una proporción destacada de acciones completadas. La evidencia de este seguimiento se encuentra detallada en la matriz de seguimiento de acciones correctivas y de mejora, lo que refleja un compromiso continuo con la mejora de los procesos y la satisfacción del cliente.

Evidencia (6.2.1.2): matriz de seguimiento de acciones correctivas y de mejora.

### Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad (evidencia 6.2.1.3) :

Los resultados de las medidas de evaluación sobre errores y el cumplimiento de compromisos de calidad reflejan un desempeño positivo en la mayoría de los indicadores, con algunas áreas de mejora identificadas. Según la Carta de Compromiso al Ciudadano y los resultados de la encuesta de satisfacción de los primeros meses de 2024, se observa que el cumplimiento de estándares de calidad en áreas como fiabilidad, amabilidad, y profesionalidad se encuentra cerca del estándar mínimo del 85%, aunque con algunas variaciones (fiabilidad 79%, amabilidad 81%, profesionalidad 80%, y accesibilidad 79.5%). En contraste, los resultados resumidos de mayo de 2024 muestran mejoras en amabilidad (87%) y profesionalidad (86%), mientras que otros aspectos como tiempo y acceso también mejoraron (79% y 83% respectivamente). Además, el informe de satisfacción ciudadana de junio de 2023 y 2024 destaca un avance significativo en elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, con puntuaciones que subieron considerablemente (elementos tangibles 95%, fiabilidad 97%, capacidad de respuesta 96%, y seguridad 97% en 2024). Estos datos indican un progreso en el cumplimiento de los compromisos de calidad, con una continua mejora en la percepción de los servicios ofrecidos.

Evidencia (6.2.1.3): Resumen de encuestas relativas a la Carta Compromiso.

Cálculo de la muestra para la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 y 2024.

El cumplimiento de los estándares de servicio establecidos en la Carta de Compromiso al Ciudadano ha mostrado resultados variados en los primeros meses de 2024. Los atributos de calidad evaluados, con un estándar mínimo de 85%, presentaron las siguientes puntuaciones: fiabilidad alcanzó el 77%, amabilidad el 81%, profesionalidad el 80% y accesibilidad el 79%. Aunque estos resultados indican que no se ha alcanzado el estándar mínimo en varias áreas, reflejan una base sólida para identificar oportunidades de mejora y ajustar las estrategias de servicio para cumplir con los compromisos establecidos. El análisis de estos resultados permitirá a la organización enfocar sus esfuerzos en áreas específicas para elevar el nivel de satisfacción y alinearse completamente con los estándares de calidad propuestos.

Evidencia (6.2.1.4): Resumen encuesta Carta Compromiso.

## **2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.**

La organización cuenta con una amplia variedad de canales de información y comunicación, doce (12) en total, que facilitan una interacción eficaz y accesible con los ciudadanos y partes interesadas. Entre estos, se destacan los perfiles oficiales del INAPA en redes sociales como Instagram, Facebook, LinkedIn y Twitter, que permiten la difusión de información y la participación ciudadana en tiempo real. Además, la organización dispone de una central telefónica y un correo electrónico accesible desde su página web, ofreciendo opciones adicionales para la atención al público. Para la gestión de denuncias y cumplimiento normativo, se han habilitado canales específicos, incluyendo un número de WhatsApp, una línea telefónica y un correo electrónico dedicados, garantizando un espacio seguro y confidencial para reportar irregularidades. Asimismo, el subportal de la Dirección de Recursos Humanos, el formulario de contacto en la página web y el portal de transparencia refuerzan la transparencia y accesibilidad de la organización. Estos múltiples canales no solo amplían las vías de comunicación, sino que también han demostrado ser eficaces en la mejora de la interacción con el público y en la satisfacción de sus necesidades de información.

Evidencia (6.2.2.1): Canales de información y comunicación.

La organización asegura la disponibilidad y exactitud de la información que pone a disposición del público, en cumplimiento con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y el Decreto 130-05 que regula su aplicación. A través del portal de transparencia del INAPA, se garantiza que los ciudadanos puedan acceder de manera clara y precisa a contenidos esenciales, como compras y contrataciones, informes de presupuesto, solicitudes de información, nómina institucional, declaraciones juradas y servicios de atención ciudadana. Estos esfuerzos son respaldados por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), conforme a la Resolución No. 01/2018. La efectividad de estas acciones se refleja en el Índice de Transparencia del INAPA, que alcanzó un 100% durante los tres primeros meses de 2024, demostrando un fuerte compromiso con la transparencia y la exactitud en la divulgación de información institucional.

Evidencia (6.2.2.2): Portal transparencia del INAPA.



El INAPA ha demostrado un alto nivel de transparencia y compromiso con la disponibilidad de sus objetivos de rendimiento y resultados organizacionales. Para el 2023, la institución formuló su Plan Operativo Anual (POA), el cual se estructuró en torno a los productos identificados por las 18 áreas que la conforman, sumando un total de 169 productos. Este enfoque metodológico permitió un seguimiento riguroso de la ejecución de la meta física de los productos programados, lo que resultó en un avance general del 93.77%. Estos resultados reflejan una gestión efectiva y un alto grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, garantizando que la organización mantenga un enfoque orientado a la eficiencia y la mejora continua.

Evidencia (6.2.2.3): Matriz del POA 2023

El INAPA ha demostrado un firme compromiso con la transparencia y la accesibilidad de los datos a través de la implementación de un sistema integral de datos abiertos, en cumplimiento con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y el Decreto 130-05 que aprueba su reglamento. La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) ha establecido un Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública, que centraliza las solicitudes de acceso a la información de todo el gobierno, facilitando el acceso y mejorando la transparencia. Este portal permite a los ciudadanos ejercer plenamente su derecho al acceso a la información, con indicadores de cumplimiento en un 100% en áreas clave como el derecho ciudadano al acceso a la información, el enlace SAIP, la evaluación de datos abiertos, el proceso de consultas abiertas y la relación de consultas públicas. Estos logros, mantenidos consistentemente en los años 2022, 2023 y 2024, reflejan la dedicación del INAPA a garantizar la integridad del sector público y a fomentar una mayor participación ciudadana.

Evidencia (6.2.2.4): Monitoreo de estandarización de divisiones de transparencia, resolución 002-2021. En el Índice de Transparencia del INAPA, tenemos el Portal Único de Libre Acceso a la Información Pública (SAIP).

El INAPA ha establecido un horario de atención al público de lunes a viernes, de 8:00 am a 4:00 pm, tal como se especifica en la Carta Compromiso al Ciudadano en el apéndice "Datos de Contacto". Este horario, claramente comunicado a los usuarios, ha sido evaluado positivamente en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, donde un alto porcentaje de personas expresó su satisfacción con el horario de atención ofrecido. Estos resultados reflejan la efectividad del INAPA en la adecuación de su horario a las necesidades de los ciudadanos, contribuyendo a una mejor experiencia en la prestación de servicios.

Evidencia (6.2.2.5): Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano.

El INAPA ha demostrado un sólido desempeño en la capacidad de respuesta a las solicitudes de servicio, lo que ha sido validado a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Según esta encuesta, la percepción de satisfacción con el tiempo que tarda la institución en responder a las solicitudes ha mostrado un crecimiento constante, alcanzando un 88.29% en 2022, 89% en 2023 y un notable 98% en 2024. Además, la Carta Compromiso al Ciudadano establece un tiempo máximo de 15 días para dar respuesta a quejas y sugerencias, lo que subraya el compromiso del INAPA con la eficiencia y la atención oportuna. Estos resultados evidencian la eficacia de la organización en cumplir con sus plazos y mejorar continuamente su capacidad de respuesta, asegurando un alto nivel de satisfacción entre los usuarios.

Evidencia (6.2.2.6): Carta Compromiso Ciudadano y la página web del INAPA en el renglón servicio y el Informe de Encuesta Ciudadana de los años: 2022, 2023, 2024. Tiempo para prestar servicio.

El INAPA ha establecido un tiempo de prestación de servicios de 8 horas laborables diarias, de lunes a viernes, según lo estipulado en la Carta Compromiso al Ciudadano. Este horario, diseñado para maximizar la accesibilidad y la empatía en la atención al público, ha recibido una valoración positiva en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. En particular, la percepción del público sobre la empatía y accesibilidad del servicio ha mostrado una mejora constante, pasando de 85.57% en 2022 a 93% en 2023 y alcanzando un 98% en 2024. Además, dentro de la dimensión de empatía, el horario de atención ha sido bien recibido, con una percepción que aumentó de 83.90% en 2022 a 94% en 2023 y 97% en 2024. Estos indicadores reflejan el compromiso del INAPA en ofrecer un servicio accesible y empático, adaptado a las necesidades de los ciudadanos y con una mejora continua en la satisfacción del usuario.

Evidencia (6.2.2.7): Carta Compromiso al Ciudadano, encuesta de satisfacción ciudadana de los años: 2022, 2023, 2024.

El INAPA ha implementado un tarifario estructurado y transparente para la determinación del costo de los servicios, asegurando que los precios sean justos y accesibles para los diferentes segmentos de la población. Este tarifario clasifica los costos según el uso del servicio y se adapta a la clase social, el tamaño del habitante y el consumo estimado en metros cúbicos (m<sup>3</sup>). La estructura tarifaria incluye el precio por m<sup>3</sup>, la tarifa mensual en pesos, y un ajuste del 30% para el precio del m<sup>3</sup> adicional, así como la tarifa y caudal aforado. Este enfoque permite una distribución equitativa de los costos y garantiza que el servicio sea económicamente accesible para todos los usuarios, reflejando un compromiso con la sostenibilidad y la justicia social en la prestación de servicios públicos.

Evidencia (6.2.2.8): Tarifario parametrizado.

El INAPA se ha comprometido a garantizar la disponibilidad de información clara y accesible sobre la gestión de sus servicios a través de diversos canales, como lo estipula en su Carta Compromiso. La Oficina de Libre Acceso a la Información está disponible para los ciudadanos a través del número telefónico (809) 567-1241, con extensiones específicas, y ofrece información adicional en su página web (INAPA.gob.do) y redes sociales oficiales, incluyendo Twitter, Instagram y Facebook. Además, en la dimensión de empatía, la encuesta de satisfacción ciudadana ha reflejado una percepción positiva sobre la utilidad y suficiencia de la información proporcionada, la accesibilidad de las instalaciones, y el trato recibido por parte del personal, con una mejora significativa en la empatía, pasando de 85.57% en 2022 a 98% en 2024. Estos resultados demuestran la eficacia de las estrategias de comunicación del INAPA y su compromiso con la transparencia y la accesibilidad en la gestión de sus servicios.

Evidencia (6.2.2.9): Informe de Encuesta Ciudadana 2022, 2023, 2024 y Carta Compromiso al Ciudadano en la página del INAPA.

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

El INAPA mantiene un riguroso seguimiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas a través de su Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. Este sistema permite una gestión efectiva y transparente de las inquietudes planteadas por los ciudadanos, garantizando que cada caso sea abordado y resuelto adecuadamente. Actualmente, se han registrado 146 quejas y sugerencias en estado "cerrado", lo que refleja el compromiso de la organización con la mejora continua y la satisfacción del usuario. Estas acciones no solo demuestran la capacidad de respuesta del INAPA, sino también su dedicación a implementar cambios y mejoras basadas en las aportaciones ciudadanas.

Evidencia (6.2.3.2): Captura de pantalla del Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias y Plataforma para el seguimiento de solicitudes SAIP del INAPA.

El INAPA ha implementado diversos métodos innovadores para mejorar la atención a los ciudadanos y clientes, destacándose por su enfoque en la integración de tecnologías avanzadas. En 2021, se estableció el Centro de Contacto de Operaciones (CCO) con el propósito de elevar la satisfacción ciudadana. Este centro utiliza herramientas modernas como el software de gestión de procesos JIRA y tecnologías de comunicación sincrónica y asincrónica, incluyendo teléfono, correo electrónico y WhatsApp, para gestionar eficazmente las consultas y solicitudes.

En 2022, se creó un Oficial de Cumplimiento y una estructura funcional dedicada a la investigación de denuncias de soborno, garantizando una línea abierta con la Alta Dirección para la resolución de estas denuncias. Además, en 2024, el INAPA, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, lanzó el dashboard INAPA 360, utilizando Power BI para ofrecer una visualización clara y concisa de los resultados relacionados con los sistemas de agua potable, la producción, el índice de potabilidad y la gestión comercial. Este sistema permite monitorear en tiempo real el rendimiento de los servicios, facilitando una toma de decisiones más informada y eficiente, y mejorando así la capacidad de respuesta a las necesidades de los ciudadanos y clientes.

Evidencia (6.2.3.3): Implementación centro de contacto, designación del oficial de cumplimiento y dashboard de INAPA 360 en power bi.

En el Plan Operativo Anual (POA) 2023, el INAPA ha integrado indicadores clave para promover la equidad de género y la diversidad cultural y social. Estos incluyen la implementación de un programa de capacitación con enfoque de género, así como el desarrollo y la ejecución de políticas, planes, programas y estrategias para la integración de la perspectiva de género. Además, se ha establecido un Plan de Acción de Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Discriminación.

Para el año 2023, se han alcanzado importantes logros, como la implementación del programa de capacitación, la realización de charlas de orientación y la puesta en marcha del programa de prevención, complementado con informes y estadísticas con enfoque de género. En 2024, los

indicadores de cumplimiento incluyen la ejecución de charlas de prevención adicionales, la continuación del programa de prevención y la elaboración de informes trimestrales sobre la transversalización del enfoque de género. Estos esfuerzos reflejan el compromiso del INAPA con la promoción de la equidad y la inclusión, asegurando que las políticas y prácticas de la organización se alineen con los principios de diversidad y justicia social.

Evidencia (6.2.3.4): Plan Operativo Anual (POA) 2022, 2023. Oficina de Equidad de Género

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

El INAPA ha demostrado un compromiso ejemplar con la participación ciudadana y la transparencia a través de la implementación efectiva de tecnologías digitales y procedimientos de gobierno electrónico. Según el Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia realizado por la DIGEIG bajo la resolución 002-2021, la organización cumple al 100% con el Índice de Documentos Disponibles para la Entrega.

El Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) se destaca como un portal integral que centraliza las solicitudes de acceso a la información, incluyendo denuncias, quejas y sugerencias. Este sistema no solo facilita el acceso continuo a la información, sino que también fomenta la participación ciudadana y fortalece la integridad en el sector público. Los indicadores de transparencia del INAPA reflejan un cumplimiento total en áreas clave como el derecho ciudadano al acceso a la información, el enlace SAIP, el índice estándar de transparencia, el portal concursa y la evaluación de datos abiertos, todos con un 100% de cumplimiento. Estos resultados subrayan el éxito del INAPA en el uso de la digitalización para mejorar el flujo de información y la interacción con los ciudadanos.

Evidencia (6.2.4.1): Índice de transparencia estandarizado:2022, 2023, 2024.

El INAPA ha mantenido un destacado nivel de transparencia en la gestión de información, reflejado en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Durante los meses de enero y febrero de 2022, la organización logró la máxima puntuación en el Indicador de Transparencia.

En el periodo de evaluación de diciembre de 2023, el portal de transparencia recibió una calificación de 83.15 de 95, con un total general de 88.13 de 100. Sin embargo, la calificación del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) no fue evaluada en ese momento. A lo largo de 2023, el INAPA ha mostrado un rendimiento sobresaliente, con calificaciones consistentes de 95 de 95 en el portal de transparencia y 5 de 5 en datos abiertos en los meses de noviembre, octubre, septiembre, agosto, julio, junio, mayo, abril, marzo y febrero, alcanzando un total general de 100 de 100 en cada uno de esos periodos. En enero de 2023, la calificación del portal de transparencia fue ligeramente menor, con un puntaje de 94.81 de 95, pero el total general aún fue de 100 de 100, gracias a la calificación perfecta en datos abiertos.

Estos resultados evidencian el compromiso continuo del INAPA con la transparencia y la disponibilidad de información, asegurando que los ciudadanos tengan acceso a datos claros y actualizados, y reafirmando la eficacia de sus mecanismos de transparencia y gobierno electrónico.

Evidencia (6.2.4.2): Índice de Transparencia Estandarizado de los años 2022, 2023 y 2024

## **Criterio 7: Resultados en las Personas**

### **Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

#### **1. Resultados en relación con la percepción global de las personas.**

El informe técnico de resultados obtenidos en la evaluación de desempeño institucional del año 2021, 2022, 2023, el cual detalla el rendimiento por área y general de la institución.

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana para el año 2022, fue de 82.26%. Los atributos que se tomaron en cuenta fueron:

- Elementos tangible 77.43%
- Eficacia y confiabilidad 83.30%
- Capacidad de respuesta 88.29%
- Profesionalidad 90.84%
- Empatía y accesibilidad 85.57%.
- Promedio de satisfacción presencial 85%.
- Servicios on line 79.42%
- Servicios esperado versus servicios recibidos 90.15%
- Promedio de satisfacción de usuarios 82.26%.

Los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana, para el año 2023, fue de un 90%. Los atributos que se tomaron en cuenta fueron los siguientes: Informe de resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de los servicios públicos junio 2023.

- Elementos tangibles 88%
- Fiabilidad 91%
- Capacidad de respuesta 89%
- Seguridad 94%
- Empatía 93%
- Promedio de satisfacción de servicios presenciales 91%.
- Servicios virtuales 80%

Resultado de satisfacción : servicios ofrecidos a usuarios institucionales.

- Fiabilidad 99%
- Capacidad de respuesta 98%
- Seguridad 100%
- Empatía 100%

Promedio de satisfacción de servicios prestados a usuarios institucionales 99%.

Promedio de satisfacción de servicios presenciales 91%.

Promedio de satisfacción de servicios virtuales 90%.

Promedio de satisfacción de servicios institucionales 99%.

Los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana, para el año 2024 fue de un 97%, los atributos que se tomaron en cuenta fueron los siguientes. Resultados de satisfacción de servicios ofrecido de manera presencial, para el año 2024.

- Elemento tangibles 95%
- Fiabilidad/seguridad 97%
- Capacidad de respuesta 96%
- Empatía 98%

Promedio de satisfacción de servicios presenciales 96%.

promedio de satisfacción de servicios virtuales 97%.

Promedio de satisfacción de servicio institucionales 99%.

El promedio de satisfacción de los servicios virtuales es de un 97%. Resultados de satisfacción : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales.

- Fiabilidad/seguridad 99%
- Capacidad de respuesta 98%
- Empatía 99%

Evidencia (7.1.1.1): Informe de resultados de la encuesta de satisfacción del usuario de los servicios públicos 2022, 2023, 2024, resultados obtenidos en la evaluación de desempeño 2022, 2023, 2024.

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la calificación acerca de la percepción en el actuar con los valores, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo En los resultados del estudio de clima y cultura organizacional 2024, tenemos :

- La identidad con la institución y valores 92.4%

Evidencia (7.1.1.2): informe implementación plan de acción encuesta de clima organizacional 2022-2024. Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022), (2022-2024) del INAPA.

Tenemos el Código de Integridad de los Servidores Públicos, en el mismo se mencionan ciertas medidas del Código de Integridad del INAPA.

Se cuenta con el procedimiento de Régimen Ético y Disciplinario en el cual su principal objetivo es fomentar la eficiencia y el sentido de pertenencia institucional de los miembros de la institución a fin de promover el cumplimiento del bien común, el interés general, preservar la moral pública y el cumplimiento de las normas políticas establecidas en la institución, así también, abordar de manera justa y consistente los comportamientos o acciones que infrinjan estas normas y aplicar las sanciones correspondiente.

La institución capacita a su personal en materia de ética y cumplimiento en las unidades de compras.

El INAPA capacita a su personal en materia de código e integridad gubernamental y se dispone a crear las estrategias institucionales para sancionar a toda persona que sustraiga fondos públicos.

1. Nos comprometemos a no procesar para fines de pago ninguna nómina o expediente de un servidor que se constituya en sujeto obligado de la ley para la declaración jurada de bienes de los funcionarios públicos.
2. Nos comprometemos a realizar la conformación y asegurar el financiamiento para la capacitación y los trabajos de nuestra comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo (CIGCN), el oficial de integridad o cualquier instrumento determinado por la DIGEIG para la ejecución y consolidación del sistema de integridad en la república dominicana.

Evidencia (7.1.1.4): Capacitación en materia de código de integridad institucional, Código de integridad de los servidores públicos del INAPA, Procedimiento del régimen ético y disciplinario del INAPA, Capacitación en ética y cumplimiento en las unidades de compra.

Posterior a la realización de la encuesta de clima organizacional, la organización confeccionó un Plan de acción en función de los resultados obtenidos en la encuesta.

Se realizó un plan de acción en función de los resultados obtenidos en la encuesta de clima organizacional 2022-2024.

Evidencia (7.1.1.5): Carta y Plan de Acción acerca de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, Informe plan de acción encuesta de clima organizacional 2022-2024.

Usando el deporte como canal para mandar un mensaje, el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) lanzó una campaña sobre el uso responsable del agua en la que participa jugadores pertenecientes a la selección nacional de baloncesto, como parte de un convenio con la federación dominicana de baloncesto.

- Se evidencian actividades de la organización para preservar y mantener los recursos mediante un informe donde se establece todo lo que desarrolla el Comité de Sostenibilidad del INAPA, el cual ha ejecutado la siguiente sección en procura del cuidado del medio ambiente: Adquisición de bebederos con filtro de agua para ser utilizados en la institución, adquisición de termos para los empleados, concientización de más de 800 empleados a nivel central, reforestación en la planta depuradora de Agua Residuales “El CORBANAL”, posicionamientos de puntos ecológicos para la clasificación de los desechos en todo el plantel central, establecer punto de recolección para la entrega de los residuos generados en el INAPA, Reducción general del uso de plástico en toda la institución.
- Se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas mediante actividades de sostenibilidad ambiental y salud entrenamiento en materia de reciclaje, donación de sangre con Hemocentro, colaboradores participan en jornada de reforestación.

- Se evidencian resultados en término de “Outcomes”(el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos)mediante el proyecto Arroyo Gurabo contempla la eliminación de un 43% de contaminación que llega al río yaque del norte. Beneficiará a unas 2,745 familias residente en unas 19 comunidades, proveerá de agua potable y servirá para el adecuado manejo de los desechos sólidos.

Evidencias (7.1.1.6): Imágenes de colaboradores participando en una colecta voluntaria de sangre, actividad organizada por la Dirección de Recursos Humanos y el Hemocentro, imágenes del proyecto Arroyo Gurabo.

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la institución tiene apertura al cambio y la innovación.

Para el 2024 en la encuesta de clima organizacional tenemos la mejora y cambio en un 82.5%.

Evidencia (7.1.1.7): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022),(2022-2024) del INAPA.

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que existe un alto impacto en la digitalización en la organización.

En el 2024, en INAPA se creó un power bi, con el objetivo de tener información más precisa sobre: la producción de agua, índice de potabilidad, monto recaudado.

Evidencia (7.1.1.8) : Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022),(2022-2024) del INAPA y foto del dashboard INAPA 360 en power bi (junio-2024).

En mejora y cambio tenemos: 66%(2021-2022), 82.5%(2022-2024) de aprobación en el personal de la encuesta de clima organizacional para evidenciarla.

Cabe destacar que en el informe de encuesta satisfacción ciudadana en la páginas : #20(2022), #12(2023), #12(2024) se encuentra esta evidencia de manera específica la capacidad de respuesta. En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, la agilidad de la organización se puede evidenciar con la mejora y cambio de la organización. Tenemos la capacidad de respuesta para el año 88.29% (2022), 89% (2023), 96% (2024).

En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que el liderazgo y la participación de los directivos con un 2021-2022 90%, para el 2022-2024 86.4, disponibilidad y recursos 2022-2024 80.3%, comunicación 85.2%.

Evidencia (7.1.1.9): Resultados de encuesta de Clima Organizacional (2021-2022),(2022-2024), encuesta de satisfacción ciudadana 2022, 2023, 2024.



## **2. Resultados en relación con la percepción de la dirección con los sistemas de gestión.**

En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que el liderazgo y la participación de los directivos en el 90% (2021-2022), 86.4% (2022-2024) 80.3% disponibilidad y recursos (2022-2024), 85.2% comunicación.

Evidencia (7.1.2.1): Resultados de encuesta de Clima Organizacional (2021-2022), (2022-2024).

En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que el enfoque en resultados y productividad con un 88% (2021-2022), 86.5% (2022-2024) de aprobación en el personal. normatividad en los procesos 90.4%(2024)

Evidencia (7.1.2.2): Resultados de encuesta de Clima Organizacional (2021-2022), (2022-2024).

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que los supervisores proporcionan información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de metas.

Evidencia (7.1.2.3): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022), (2022-2024) del INAPA. Tenemos un listado de empleados con acuerdo de desempeño, y también podemos evidenciar los acuerdos de desempeño 2022 y 2023.

En el Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, se puede evidenciar que la capacitación especializada y desarrollo como punto fuerte con un 85% (2021-2022), 83.5% (2022-2024) de aprobación en el personal.

Evidencia (7.1.2.4): Resultados de encuesta de Clima Organizacional: (2021-2022), (2022-2024).

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo con la comunicación interna y los métodos de información. tenemos en la encuesta de clima organizacional: Comunicación la cual tiene una calificación de un 85%, para el periodo (2024).

Evidencia (7.1.2.5): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional, (2022-2024) del INAPA. (Evidencia 7.1.2.5)

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que se reconoce los esfuerzos individuales y de equipo: colaboración y trabajo en equipo 87.2%. (2024)

Evidencia (7.1.2.6): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022), (2022-2024) del INAPA.

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la institución tiene apertura al cambio y la innovación. Mejora y cambio 82.5% (2022-2024).

Evidencia (7.1.2.7): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2022-2024) del INAPA.

### **3. Resultados en relación con la percepción de las condiciones de trabajo.**

Para el ambiente de trabajo tenemos calidad de vida laboral con un 84% (2022-2024), relación con los empleados colegas/colaboradores 89.7% (2022-2024)

Evidencia (7.1.3.1): Resultado de estudio de clima organizacional (2024).

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que los supervisores proporcionan información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de metas.

En balance trabajo-familia tenemos un 74.12%.

Evidencia (7.1.3.2): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022), (2022-2024) del INAPA.

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la organización tiene adecuado manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos. Los resultados para equidad y género en la institución fueron de 80.01% (2022-2024)

Evidencia (7.1.3.3): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA, resultados de estudios de clima y cultura organizacional( 2024).

La evaluación de las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo revela un notable avance en la satisfacción de los clientes con respecto a los elementos tangibles de la infraestructura y el servicio. La Encuesta de Satisfacción Ciudadana refleja una mejora continua en los últimos años, con un incremento en la satisfacción de 75% en 2019 a un impresionante 95% en 2024. En particular, los resultados de 2022 y 2023 muestran un alto grado de satisfacción con la comodidad de las áreas de espera, la apariencia de las instalaciones y la presentación del personal, alcanzando un promedio del 88% en 2022 y un 97% en 2024. Estos resultados indican una sólida inversión en la modernización de las instalaciones, la calidad de los materiales de comunicación y el mantenimiento de un entorno de trabajo adecuado y profesional.

Evidencia (7.1.3.4): informe de resultados de la encuesta de satisfacción al usuario de los servicios públicos : 2022, 2023, 2024.

#### **4. Resultados en relación con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales.**

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, calificó de la siguiente forma la satisfacción en cuanto al servicio profesional de carrera: 37% (2021) y 61.9% (2022). 70.59% (2024).

Evidencia (7.1.4.1): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022),(2022-2024) del INAPA.

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, se obtuvieron las siguientes calificaciones en cuanto a “identificación con la institución y valores” 95% (2021), 91% (2022), 92% (2024).

Evidencia (7.1.4.2): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2022 del INAPA,(2022-2024).

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, se obtuvieron las siguientes calificaciones en cuanto a “Capacitación especializada y desarrollo” 85% 2021 y 81.6% 2022, 83.5% 2022-2024.

Evidencia (7.1.4.3): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021/2022),(2022-2024) del INAPA.

#### **Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

##### **1. Resultado general en las personas**

El fortalecimiento del Sistema de Gestión Integrado de la organización ha sido un objetivo clave, evidenciado por el alto nivel de participación en actividades de mejora. La impartición de capacitaciones sobre normativas internacionales como ISO 31000, 19011, 9001, 37001 y 37301 ha sido fundamental para optimizar el desempeño organizacional. Los informes de auditoría interna, realizados entre el 4 y el 7 de diciembre de 2023, y los formularios de auditoría de segundo grado de abril de 2024, reflejan el compromiso continuo con la mejora de los procesos y la consolidación de buenas prácticas. Estos esfuerzos han contribuido significativamente al avance en la calidad y efectividad del sistema de gestión de la organización.

Evidencia (7.2.1.2): listado de empleados presente en la capacitación de auditoría, Informe de auditoría interna (NOBACI), en las fechas: 4-12-2023 al 7/12/2023 y formulario de informe de auditoría (NOBACI) de segundo grado en fecha 15-16/04/2024.

El seguimiento riguroso realizado por la Oficina de Función de Cumplimiento Antisoborno ha permitido una gestión efectiva de los dilemas éticos dentro de la organización. Durante el año 2023, se registraron 7 denuncias relacionadas con posibles conflictos de intereses a través de los distintos canales disponibles. La implementación del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 ha facilitado una resolución completa de estas denuncias, alcanzando un 100% de resolución. Este resultado subraya el compromiso de la organización con la integridad y la transparencia en la gestión de posibles dilemas éticos.

Evidencia (7.2.1.3): Informe sobre eficacia de las medias y oportunidades de mejora continua al Sistema de Gestión Antisoborno periodo 2023.

En 2024, INAPA mostró un fuerte compromiso con la responsabilidad social a través de varias actividades voluntarias. Una de las iniciativas destacadas fue la participación en una colecta voluntaria de sangre, organizada en colaboración con la Dirección de Recursos Humanos y el Hemocentro RD. Esta actividad subraya la importancia de las donaciones de sangre, que pueden salvar vidas diariamente. Además, INAPA se involucró en una jornada de lucha contra el dengue y en un proyecto de reforestación, demostrando su dedicación a la salud pública y al cuidado del medio ambiente. Estas acciones reflejan el enfoque activo de la organización en fomentar la participación voluntaria en causas sociales significativas.

Evidencia (7.2.1.4): captura de pantalla de empleados del INAPA, donando sangre, comunicado de jornada de reforestación y imagen de jornada contra el dengue.

## **2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**

En la evaluación del desempeño realizada al personal de la organización, se miden los resultados de acuerdo con los objetivos propuestos para el año. La evaluación de desempeño está conectada con los objetivos del POA.

Evidencia (7.2.2.1): Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados para el periodo enero-Diciembre (2023). Tenemos el informe técnico del proceso de evaluación del desempeño laboral del año 2022 y 2023.

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, se observó una notable mejora en la percepción del uso de herramientas digitales de información y comunicación. La calificación para el "Uso de la tecnología" mostró un incremento significativo, pasando del 30% en 2021 al 71% en 2022, alcanzando un 81.67% en el período 2022-2024. Asimismo, la calificación relacionada con la "Comunicación" se mantuvo alta, con un 85.2% para el mismo período. Estos resultados reflejan el esfuerzo de INAPA por mejorar la adopción y efectividad de las tecnologías digitales, optimizando la comunicación interna y la eficiencia organizacional.

Evidencia (7.2.2.2): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022), (2022-2024) del INAPA.

La organización emplea una fórmula específica para evaluar el cumplimiento de su plan de capacitación, basada en la relación entre el número de capacitaciones impartidas y las planificadas. Este enfoque permite un seguimiento riguroso del desarrollo de las capacidades y habilidades del personal. La eficacia de esta estrategia es monitoreada a través de una Matriz de Seguimiento, que analiza y mide los indicadores de los procesos del Sistema de Gestión Integrado (SGI), asegurando así que los recursos destinados a las actividades formativas se utilicen de manera eficiente y efectiva.

Evidencia (7.2.2.3): Matriz de Seguimiento, análisis y medición a los Indicadores de Procesos del SGI.

La organización realiza evaluaciones de desempeño a cada empleado de la organización cada año, con el objetivo de aumentar el grado de identificación de los empleados, con el servicio público estableciendo un marco formal que incremente la comunicación entre los supervisores y sus supervisados, a su vez que se reconoce e incentiva de forma monetaria a los servidores que alcanzan los resultados esperados y que se destacan por su buen desempeño, mediante diversas acciones.

Evidencia (7.2.2.4): Informe de acuerdo de desempeño 2021, 2022, y 2023.

## **Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social.**

### **Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción.**

INAPA ha demostrado un impacto significativo en la calidad de vida de los ciudadanos más allá de su misión institucional a través de diversas iniciativas de sensibilización y proyectos comunitarios. Se llevaron a cabo campañas de concienciación sobre la importancia del agua, alcanzando un 62.5% de la meta fijada, lo que refleja un fuerte compromiso con la educación sanitaria. Además, la organización jugó un papel activo en la lucha contra el dengue, integrando a cientos de colaboradores en la campaña nacional contra el mosquito *Aedes aegypti*. INAPA también ha impulsado importantes proyectos de saneamiento, como la segunda etapa del proyecto de Arroyo Gurabo en Santiago, y ha sido reconocida por su labor en promover la innovación y el desarrollo digital. Estos esfuerzos demuestran su enfoque en mejorar el bienestar de las comunidades y responder a sus necesidades más allá del suministro de agua potable y alcantarillado.

Evidencia (8.1.1): capturas de pantallas en la sección de noticias de la página de INAPA.

El Comité de Sostenibilidad del INAPA dispuso la adquisición de 1200 botellas tipo termo para ser utilizadas como herramientas de uso diario por los colaboradores del INAPA, con el objetivo de disminuir el uso de plástico en el consumo de agua.

Adquisición de utensilios para eliminar el uso del plástico (termo): INAPA-ccc-cp-2021-0085.

Evidencia (8.1.2): circular de respuesta de requerimiento, enmienda, solicitud de compra, certificación de fondo, ficha técnica.

La obra de Arroyo Gurabo es la obra de mayor impacto social y medioambiental que se está ejecutando en el país esta ambiciosa obra impactará la vida de casi un millón de personas, comenzando con el saneamiento del río yaque del norte, uno de nuestro principales ríos, que contempla la eliminación de un 43% de contaminación que llega a esas aguas.

En su primera etapa, con 5.2 kilómetro de desarrollo, esta obra abarca la construcción de un parque dotado de cancha deportiva, ciclovía, murales educativos, deportivo, áreas de niños, gimnasio al aire libre, anfiteatro, área de juego, y áreas verdes para el disfrute de toda la familia.  
Evidencia (8.1.3): video de Parque Lineal en Arroyo Gurabo.

El gobierno dominicano crea la dirección general de ética e integridad, mediante la implementación de políticas públicas e instrumentos institucionales.

Por eso cada institución es auditada por este organismo donde se evidencia la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.

Evidencia (8.1.5): Índice de transparencia estandarizado 2022, 2023 y 2024 marzo.

Arroyo Gurabo es la obra de mayor impacto social y medioambiental que se está ejecutando en el país. Esta ambiciosa obra impactará la vida de casi un millón de personas, comenzando con el saneamiento del río del río yaque del norte, uno de nuestro principales ríos, que contempla la eliminación de un 43% de contaminación que llega de esas aguas. creando un impacto ambiental para esa población en general.

El Arroyo Gurabo consta de 4 componentes principales que son; el correcto manejo de las aguas lluvias y residuales, proveer de agua potable a unas 19 comunidades que no cuentan con el servicio y el adecuado manejo de los desechos sólidos. El proyecto contempla la reforestación de los alrededores del arroyo, recuperación del bosque ribereño, cuidado de la especie y protección del río yaque del norte.

Evidencia (8.1.6): Gráficos de generalidades del proyecto Arroyo Gurabo.

De forma consecutiva, la organización logró la máxima puntuación en la mayoría de meses en la evaluación del Indicador de Transparencia que otorga la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) el indicador de transparencia llamado (SAI) el cual es el portal único de solicitud de acceso a la información pública, denuncia, quejas, reclamaciones o sugerencia.

Evidencia (8.1.7): Índice de transparencia estandarizados mensual del año 2023 y 2024 hasta junio y Recopilación de Índice de transparencia.

## **Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

El Comité de Sostenibilidad del INAPA ha ejecutado la siguiente sección en procura del cuidado del medio ambiente:

- Adquisición de bebederos con filtros de agua para ser utilizados en la institución.
- Adquisición de termos para los empleados.
- Concientización de más de 800 empleados a nivel central.
- Reforestación en la Planta Depuradora de Aguas Residuales " El Corbanal".
- Posicionamiento de puntos ecológicos para la clasificación de los desechos en todo el plantel central.
- Establecer punto de recolección para entrega de residuos.
- Contratación de compañía de reciclaje para la entrega de los residuos generados en el INAPA.
- Reducción general del uso de plástico en toda la institución.

Evidencia (8.2.1): Presentación Logros Comité de Sostenibilidad.

Al segundo trimestre del 2022, la organización reportó el 100% de avance en la "Matriz de Seguimiento de Necesidades y Reclamos de las Juntas de Vecinos (125 registros)".

Evidencia (8.2.2): Extracto del Informe de Seguimiento al POA 2022 2do Trimestre (Dirección de Desarrollo Provincial).

La organización posee una política de inclusión, la cual puede ser evidenciada con el personal contratado con situaciones de discapacidad. Gracias a esta iniciativa, en 2021 INAPA fue reconocida por el Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS) con el sello "RD Incluye 2021", por la práctica a favor de la inclusión de las personas con discapacidad, al facilitar la accesibilidad en su consultorio.

Evidencia (8.2.4): Nota de prensa acerca de la entrega del sello RD Incluye 2021 en el ámbito de accesibilidad. Haciendo énfasis en la Ley 5-13 sobre discapacidad, esta ley ampara y garantiza la igualdad de derecho y la equiparación de oportunidades a todas las personas con discapacidad. cuyo objeto sea mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. En el INAPA tenemos un listado de empleados, para garantizar la igualdad de derechos y la equiparación de oportunidades a todos los empleados con discapacidad, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de estas personas.

INAPA apoya actividades relativas filantrópicas en donde los empleados puedan aportar de forma voluntaria. En 2022 se han realizado actividades de sostenibilidad ambiental y salud.

En el 2024 los colaboradores participan en una colecta voluntaria de sangre, actividad realizada por la dirección de recursos humanos y el hemocentro RD. Esta importante práctica puede salvar vidas a diario.

Evidencia (8.2.5): Notas de prensa acerca de actividades de reforestación y donación de sangre.

La organización ha realizado 5 eventos de intercambio de información con grupos de interés relevantes.

En el marco del convenio de cooperación técnico y científico suscrito entre la república de Colombia y la república Dominicana del periodo 2004 y el convenio de intercambio cultural del año 1969, se celebró la VII reunión de la comisión mixta de cooperación técnica, científica, educativa y cultural entre la república de Colombia y la república Dominicana en formato híbrido (presencial y virtual) en la ciudad de Bogotá, Colombia, el 21 de abril 2023.

Acta de reunión de comisión mixta de cooperación técnica, científica, educativa y cultural entre la república Dominicana y la república de Colombia.

El objetivo de este encuentro se orientó a la revisión y conclusión formal del programa bilateral de cooperación correspondiente al periodo 2020-2022, así como a la aprobación del nuevo programa bilateral de cooperación para el bienio 2023-2025 entre ambos países. Prioritarias para ambas naciones con la participación de organismos e instituciones de los sectores públicos, privado y social, incluyendo universidades, instituciones de investigación científica y técnica, organizaciones no gubernamentales y vincular centros de investigación entidades industriales de ambos países pudiendo involucrar la participación de instancia regionales, multilaterales o de terceros países en caso de que ambas así lo consideren necesario.

Acuerdo de actividad (AA) realizada entre Korea Water Partnership (KWP) encomendado por el Instituto de Desarrollo de Corea (KDI) en nombre del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), entre el rector de la cooperación internacional en la república Dominicana técnicas para la implementación de servicios de agua potable y saneamiento con participación ciudadana organizada.

En el marco del convenio de cooperación entre la república Dominicana y la república de Costa Rica, que las partes conformarán una comisión mixta bilateral de cooperación que se reunirá ordinariamente cada dos años con el objetivo de fomentar la promoción de la cooperación técnica, científica y cultural entre los países.

Basados en el convenio marco de cooperación suscrito el 6 de mayo de 2019 entre el gobierno de la república Dominicana y la república de Cuba cuyo objetivo es promover la cooperación técnica, científica, educativa y cultural entre las partes a través de la formulación y ejecución de común acuerdo de proyectos y acciones puntuales en áreas Desarrollo y aplicación de soluciones resilientes, ágiles, sostenibles y replicables para apoyar la recuperación verde en la república Dominicana, post COVID-19, mediante el aprovechamiento de la energía solar.

Evidencia (8.2.6):

Informe de acuerdo de actividades entre la Asociación de Agua de Corea y el INAPA para implementar (2022-2023).

- Informe del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo de República Dominicana (MEPYD) y el Ministerio de Energía y Minas.
- Informe de evaluación final de los proyectos de cooperación técnica y científica entre República Dominicana y Cuba.
- Reunión de comisión mixta de cooperación de la República de Costa Rica y el gobierno de la República Dominicana.



- Formato de evaluación final de los proyectos de cooperación técnica y científica entre República Dominicana y Cuba.
- Formato de evaluación final de los proyectos de cooperación técnica científica.(evidencia 8.2.6)

El POA de la organización posee un producto destinado para proveer de elementos de uso individual, destinados a dar protección al trabajador frente a eventuales riesgos.

Evidencia (8.2.7): POA INAPA 2022, 2023 (de la Dirección de RRHH) El POA de la organización posee un producto destinado para proveer de elementos de uso individual, destinados a dar protección al trabajador frente a eventuales riesgos y en el POA INAPA 2023 tenemos un producto modelo de atención primaria fortalecido.

#### Resultados de la medición de la responsabilidad social (evidencia 8.2.8).

El Comité de Sostenibilidad del INAPA ha ejecutado las siguientes acciones en procura del cuidado del medio ambiente:

- Adquisición de bebederos con filtros de agua para ser utilizados en la institución.
- Adquisición de termos para los empleados.
- Concientización de más de 800 empleados a nivel central.
- Reforestación en la Planta Depuradora de Aguas Residuales " El Corbanal".
- Posicionamiento de puntos ecológicos para la clasificación de los desechos en todo el nivel central.
- Establecer punto de recolección para entrega de residuos.
- Contratación de compañía de reciclaje para la entrega de los residuos generados en el INAPA.
- Reducción general del uso de plástico en toda la institución.

Evidencia (8.2.8): Presentación Logros Comité de Sostenibilidad.

## **Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento.**

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

Los indicadores relativos a las muestras para análisis microbiológicos, los cuales arrojan el resultado del “índice de potabilidad”, el cual consiste en el porcentaje de tubos positivos para Coliformes en relación con una cantidad total de tubos sembrados. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS). En el primer trimestre del 2023 se reflejaron los siguientes resultados: enero 84.14 %, en febrero 80.35% y en marzo 81.39%.

Evidencia (9.1.1): Boletines mensuales de la Dirección de Calidad del Agua correspondiente a enero, febrero y marzo 2023.

El Proyecto Arroyo Gurabo contempla la eliminación de un 43% de contaminación que llega al río Yaque del Norte. Beneficiará a unas 2,745 familias residente en unas 19 comunidades, proveerá de agua potable y servirá para el adecuado manejo de los desechos sólidos.

Evidencia (9.1.2): Resumen resultados Proyecto Arroyo Gurabo.

#### Resultados de evaluación comparativa (benchmarking) en término de producto y resultados (Evidencia 9.1.3) :

INAPA ha destacado en la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados, evidenciando un liderazgo en la cooperación internacional y la implementación de proyectos estratégicos. Un ejemplo relevante es la demanda de iniciativas dominicanas por parte de Colombia, lo que subraya la calidad y pertinencia de las políticas impulsadas por ambos gobiernos en su búsqueda de desarrollo sostenible. Además, la colaboración con Corea del Sur a través del programa KSP ha permitido la introducción de políticas y leyes innovadoras, así como la cooperación técnica y financiera, reforzando las capacidades institucionales. El programa de cooperación bilateral con Costa Rica, que incluye siete proyectos en áreas prioritarias, es otro testimonio del compromiso del INAPA con el desarrollo regional. Estas alianzas estratégicas no sólo fortalecen el perfil internacional de la República Dominicana, sino que también generan beneficios económicos y sociales que trascienden fronteras.

Evidencia (9.1.3): Acta de la Reunión de comisión mixta de cooperación entre el gobierno de la República Dominicana, Reunión de la comisión mixta de cooperación técnica, científica, educativa y cultural entre la república dominicana y colombia y Acuerdo de actividades entre la asociación de agua de corea y el INAPA para implementar el programa de intercambio de conocimiento (2022-2023)

La organización es sometida a auditorías de externas que para validar los requisitos de la/s norma/s de sistema de gestión de referencia (ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016), los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollada por el cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Los resultados han sido favorables para mantener las certificaciones.

Evidencia (9.1.5): Informes de Auditorías.

A raíz de la creación del Centro de Contacto de Operaciones (CCO), se ha logrado centralizar todas las incidencias para tramitar de forma eficiente las incidencias recibidas, logrando que la experiencia de los clientes internos y externos sea de mayor grado de satisfacción. Además, se completó la alianza realizada con el Banco BHD, con la finalidad de facilitar las transacciones para los usuarios que quieren saldar sus impuestos de manera más rápida y segura.

Evidencia (9.1.6): Resumen de Incidencias Centro de Contacto Centralizado y Difusiones acerca del medio de pago mediante Banco BHD.

La implementación de reformas en el sector público, respaldada por el Decreto 149-21 y la Ley 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, refleja un compromiso integral con la modernización y eficiencia de la administración pública en la República Dominicana. INAPA ha alineado sus esfuerzos con esta estrategia a través de la aprobación del plan general para la reforma y modernización de la administración pública. Este plan tiene como objetivo principal mejorar la capacidad administrativa para generar valor público, fortalecer la transparencia, garantizar el acceso a derechos y elevar la calidad de los servicios públicos.

Una muestra concreta de estos avances es la creación del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC), que asegura la correcta adopción de políticas de tecnología de la información y gobierno digital en la institución. Además, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y el portal SAIP refuerzan la transparencia y permiten a los ciudadanos interactuar directamente con la institución, asegurando un acceso eficiente a la información y a los servicios. La implementación del sistema 311 y el cumplimiento de los estándares NOBACI en compras y contrataciones son ejemplos adicionales del compromiso de INAPA con la transparencia y el cumplimiento regulatorio, asegurando que las reformas no solo se implementen en papel, sino que también se traduzcan en mejoras tangibles en la vida de los ciudadanos.

Evidencia (9.1.7): Implementación del 311, Resolución Número: 01-2021

Que crea el Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC) en el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) y Decreto 149-21

### **Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

El INAPA ha demostrado un compromiso significativo en la gestión óptima de sus recursos disponibles, abarcando tanto la infraestructura como los recursos humanos, financieros y tecnológicos. A través del Plan Operativo Anual (POA) 2023, que incluye la participación clave de la Dirección Administrativa, Financiera, de Recursos Humanos y de la Dirección de Tecnología de la Información, la institución ha desarrollado productos específicos que buscan maximizar la eficiencia en la utilización de estos recursos. La planificación estratégica y la implementación de medidas enfocadas en la optimización han permitido a INAPA mejorar la gestión de sus recursos, asegurando que se utilicen de manera efectiva para cumplir con los objetivos institucionales.

Este enfoque también se refleja en el POA 2022, donde se evidenció un esfuerzo continuo por mejorar las infraestructuras y potenciar las capacidades del personal, mientras se administran de manera eficiente los recursos financieros y tecnológicos. Estas acciones no solo promueven

una mayor eficiencia operativa, sino que también aseguran que la institución esté equipada para enfrentar desafíos futuros, manteniendo un alto nivel de rendimiento y sostenibilidad.

Evidencia (9.2.1): POA 2022 Dirección Administrativa, Financiera y de Recursos Humanos existen productos enfocados en eficientizar la gestión de los recursos tales como infraestructuras, recursos humanos, financieros y tecnológicos. En el POA 2023 del INAPA, se puede evidenciar que existen productos enfocados en eficientizar la gestión de los recursos tales como infraestructuras, recursos humanos, financieros y tecnológicos.

Con el uso de Centrales Telefónicas y Software para gestión de solicitudes, fue creado el Centro de Contacto de Operaciones (CCO) con el objetivo de garantizar la calidad del servicio brindado al ciudadano en el ámbito territorial bajo la jurisdicción del INAPA. En el mismo se optimiza y eficientiza la comunicación y la tramitación de los procesos.

Evidencia (9.2.2): Volante de presentación Centro de Contacto de Operaciones.

El INAPA ha desempeñado un papel fundamental en la colaboración con otras organizaciones, tanto a nivel nacional como internacional, mediante el benchmarking y benchlearning. Un ejemplo destacado es la solicitud de colaboración por parte de la Dirección General de Contrataciones Públicas en la fase final de implementación de la norma ISO 37001, un estándar crucial para el sistema de gestión antisoborno. Este intercambio de conocimientos y buenas prácticas refleja el compromiso de ambas instituciones en fortalecer sus capacidades de gestión y promover la transparencia.

Asimismo, el INAPA ha sido parte del programa bilateral de cooperación 2020-2022 entre la República Dominicana y Colombia, en el cual se ejecutaron ocho proyectos enfocados en sectores clave como la cartografía, la industria, la salud, y la educación técnica. Este programa no solo ha permitido compartir experiencias y metodologías, sino que también ha sentado las bases para el desarrollo de nuevas iniciativas conjuntas para el periodo 2023-2025. Estos proyectos buscan promover el desarrollo económico y social de ambos países, a través del fortalecimiento de capacidades humanas e institucionales, y se espera que tengan un impacto significativo en la calidad de vida de sus poblaciones.

La colaboración entre el INAPA y otras entidades, como lo demuestra el séptimo programa de cooperación técnica, científica, educativa y cultural para el periodo 2023-2025, evidencia el compromiso de la organización en aplicar las mejores prácticas internacionales y en aprender continuamente de las experiencias de otras naciones. Este enfoque estratégico asegura que las capacidades internas se alineen con los estándares globales y promueve la implementación de iniciativas que aporten un valor significativo al desarrollo nacional.

Evidencia (9.2.3): balance del programa de cooperación técnica, científica, educativa, y cultural entre la república dominicana y la república de colombia.

INAPA y el Instituto para el Desarrollo Noroeste (INDENOR) firman convenio de colaboración para construir 7500 módulos sanitarios en región noroeste. wellington arnaud dicta conferencia en el miami dade college.millones de personas acordaron en una alianza de colaboración para intercambio de conocimiento que se estaba materializando en los próximos días 2 de julio del 2023.

INAPA y La Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) firman acuerdo de colaboración.wellington arnaud,y el rector de pontificia universidad catolica madre y maestra(pucmm),reverendo padre cecilio espinal; firmaron un convenio de colaboración para desarrollar programas.(7/10/2022) Proyecto de cooperación sobre seguridad del sistema de acueducto de costa rica. funciones de la gestión de riesgo ante desastre en republica dominicana.De su lado,el embajador de costa rica en el país ,edwin arias chinchilla, expresó su agradecimiento por la colaboracion.(26/09/2022).

Evidencia (9.2.4): captura de pantallas de las noticias y fotos relacionada al tema.

La implementación de tecnologías de la información y comunicación (TICs) en la organización ha tenido un impacto significativo en la mejora del desempeño institucional. La adopción de herramientas digitales, como la Mesa de Ayuda TIC, ha optimizado la gestión de trámites internos, permitiendo una respuesta más ágil y eficiente a las necesidades de los usuarios. Esta plataforma facilita la resolución de incidencias y el soporte técnico, lo que contribuye a reducir tiempos de inactividad y a mejorar la productividad del personal.

Además, la plataforma de organización Delphos ha sido clave en la planificación institucional, permitiendo una gestión más ordenada y transparente de los proyectos y actividades de la organización. Con Delphos, la institución ha logrado una mejor coordinación entre los diferentes departamentos, lo que se traduce en una mayor eficiencia en la ejecución de tareas y en la prestación de servicios a los ciudadanos. Estas mejoras no solo reflejan un avance en la digitalización de la organización, sino que también han contribuido a una disminución de la burocracia administrativa y a una mejora sustancial en la calidad de los servicios ofrecidos.

Evidencia (9.2.5): Captura pantalla Mesa de Ayuda TIC.

La organización es sometida a auditorías de proceso externas e internas de forma regular para asegurar el cumplimiento con las normas ISO 9001 y 37001.

Evidencia (9.2.6): Formulario de Plan de Auditoría Interna 2022, 2023, 2024 y también tenemos el informe de auditoría de los años 2022, 2023, 2024. La organización es sometida a auditorías de proceso externa e interna de forma regular para asegurar el cumplimiento con las normas ISO 9001:2015 y 37001:2016, formulario del plan de auditoría 2023.

La organización recibió por parte de AENOR, las certificaciones por cumplimiento de las normas ISO 37001:2016, sobre Sistemas de Gestión Antisoborno, y 9001:2015, de Sistemas de Gestión de Calidad, demostrando eficiencia y transparencia en los procesos evaluados.

En otro orden, INAPA participa en el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público, versiones XVII del 2021 y XVII del 2022.

Danelis Garcia,microbiologa del laboratorio nacional de referencia de calidad de agua,ingeniero mario rodríguez,del( INAPA),fue galardonada en el quinto congreso estudiantil de investigación

científica y tecnológicas. gresada de la uasd, obtuvo su tesis en “Aislamiento y caracterización de cianobacterias en planta de tratamiento biológico de aguas residual realizada junto a jessica massiel soto giraldo.

Evidencia (9.2.7): Nota de prensa acerca de entrega de certificados ISO 37001/9001 a INAPA. Portada de informe de retorno, Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público. Premio en el congreso de investigación científica. capturas de pantallas y fotos relacionadas al tema.

Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros:

Presupuesto financiero ejecutado:

- Porcentaje del presupuesto ejecutado 100%.
- Meta: 100%

Presupuesto Anual de capital formulado, para el 2024.

- Línea base: 100%.
- Meta 2024: 100% En el POA 2022 del INAPA, se mide la eficiencia del cumplimiento del presupuesto.

En el POA 2023 tenemos el informe del presupuesto financiero formulado .

- Cantidad de presupuesto formulado. (1)
- La meta (1)

La institución cuenta con resultados de cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financiero : gestión presupuestaria (física-financiera)-El informe de evaluación trimestral, semestral y anual de las metas físicas y financieras, que mide la ejecución presupuestaria físico-financiera, mediante : el nivel de cumplimiento de las metas y los recursos empleados para su ejecución. El promedio de la evaluación para los 4 trimestre del 2023 fue de 98% de cumplimiento de las metas físicas y de 91% de las metas financieras.

La ejecución presupuestaria ha sido de un 84% para el 2023. Esta ejecución presupuestaria ha sido suficiente para el cumplimiento con la meta física de producción institucional; lo que demuestra eficiencia en la gestión.

Evidencia (9.2.8): Informes de evaluación trimestral, semestral, y anual de las metas físicas y financieras. Reporte ejecución presupuestaria 2023. POA 2022, 2023. (Dirección Financiera) informe de evaluación trimestral de la (meta física-financiera).

Gracias a la migración de la central de llamadas de tecnología análoga a ramal privado de conmutación automática (PBX), los gastos mensuales promedio para la institución eran de RD\$743,000 por concepto a servicios de internet, líneas de teléfono y llamadas a celulares. Con esta innovación en su primera etapa se redujo los gastos mensuales en un 80.62% (RD\$599,000), además de ampliar los servicios de telefonía en todas las sucursales de manera centralizada y controlada. Adicionalmente un ahorro significativo por costos en servicios de integración y despliegue a sucursales de más de RD\$2,300,000.

- Reducción al costo de los servicios de conservación, reparación e instalación de un 45% (RD\$22,000,000).

- Reducción de costos de alquileres en un 16% con un ahorro de RD\$1,300,000.
- El gasto por adquisiciones de materiales y suministros disminuyó de RD\$437 millones a RD\$347 millones representando un ahorro de un 21%.
- Implementación de Plataforma de Video Vigilancia orientada a reducir pérdidas de activos, mejoramiento de la efectividad de los colaboradores y contribuir con la reducción de los incidentes de inseguridad. Dicha implementación fue desarrollada por personal técnico propio de la institución, representando un ahorro de más de RD\$1,400,000.
- Desarrollo e implementación de plataforma de localización vehicular AVL/GPS, desarrollada por personal técnico propio de la institución, representando un ahorro de más de RD\$4,000,000 por concepto de renta mensual.

Evidencia (9.2.9): Relación de adquisiciones realizadas durante el año 2023. Después del proceso de licitación en el que se evalúan propuestas de los proveedores para un contrato en específico, entonces viene un proceso de adjudicación en el cual se selecciona y otorga el contrato a un proveedor específico después de evaluar las propuestas que se han recibido en la licitación.

## **2.2 Áreas que impulsan a la mejora institucional.**

En INAPA tenemos áreas específicas que impulsan la mejora institucional como : planificación y desarrollo, tecnología.

En el área de planificación y desarrollo, tenemos el departamento de calidad en la gestión la cual elaboró una presentación de datos institucionales utilizando el análisis de dato mediante la creación de un dashboard con power bi, nombrado como INAPA 360. El mismo proporciona una visualización clara y concisa de los resultados relacionados con los sistema de agua potable, la producción de agua, el índice de potabilidad y la gestión comercial utilizando datos recopilados de las áreas operativas de la institución, se diseñó un sistema que permite monitorear en tiempo real el rendimiento de nuestros servicios, facilitando una mejor toma de decisiones, mayor transparencia y eficiencia operativa. Este proyecto será fundamental para la mejora de la calidad del agua y la gestión comercial.

El departamento de calidad en la gestión le da un seguimiento al Informe de Gestión de Riesgo con el objetivo de la mejora institucional.

Con el propósito de encontrar, reconocer, describir y controlar los riesgos u oportunidades que pueden ayudar o impedir a la organización a lograr sus objetivos, hemos identificado un total de 73 de riesgos y 2 oportunidades que responden a procesos institucionales. En el primer trimestre del 2024 se elaboró el Informe de Gestión de Riesgos en donde se revisaron 28 riesgos de acuerdo al programa de revisión de los controles identificados en los procesos de Gestión Legal, Potabilización y Compras y Contrataciones.

Carta Compromiso al Ciudadano: con el objetivo de la mejora institucional, le damos cabal seguimiento a la carta compromiso ciudadano, específicamente en el departamento de calidad en la gestión.

En colaboración con el Ministerio de Administración Pública (MAP), se realizó la evaluación del periodo octubre 2023 - marzo 2024 de la Carta Compromiso al Ciudadano del INAPA, en donde se validaron las informaciones pertinentes a la misma, tales como los datos identificativos, normativa reguladora, relación de servicios, las formas de comunicación y participación ciudadana, los compromisos de calidad y las quejas y sugerencias recibidas.

Auditorías al SGI : con el objetivo de la mejora institucional.

En 2024 se ejecutó una auditoría interna y una externa con el objetivo de verificar el nivel de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016 como parte del proceso de seguimiento al Sistema de Gestión Integrado (SGI). Las mismas abarcan las actividades para la formulación y ejecución de proyectos de infraestructura APS, la presentación y comercialización del servicio de agua potable del Acueducto Múltiple de Peravia, además de los procesos estratégicos de apoyo.



### **2.2.1 Área de mejora en los criterios facilitadores.**

#### **1. Liderazgo.**

- No fueron detectadas áreas de mejoras en este criterio.

#### **2. Estrategia y planificación.**

- No fueron detectadas áreas de mejoras en este criterio.

#### **3. Personas.**

- No se evidencia que se evalúe el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido.

#### **4. Alianzas y recursos.**

- No se evidencia que se realice monitoreo y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
- No se evidencia que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TICs.
- 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.

#### **5. Procesos.**

- No se evidencia que se utilicen métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda centrándose en el principio de una sola vez.

### **2.2.2 Áreas de Mejora en los criterios de resultados.**

#### **6. Resultados en los ciudadanos/clientes.**

- No se evidencia que se mida la percepción de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
- No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.
- Se evidencia incumplimiento en los estándares de calidad de la carta compromiso.
- No se evidencia que exista mediciones con relación al grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la protección de los servicios y productos.

- No se evidencia que existan mediciones con relación al alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

#### **7. Resultados en las personas.**

- No se evidencia resultados de medición de percepción de % de participación de personas en actividades de mejora.
- No se evidencian indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).
- No se evidencian indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes.

#### **8. Resultados de la responsabilidad social.**

- No se evidencia mediciones de percepción, respecto a el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.
- No se evidencian mediciones del rendimiento acerca del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.

#### **9. Resultados clave del rendimiento.**

- No se evidencian mediciones del rendimiento acerca del grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.

### 3. Conclusiones y lecciones aprendidas.

Durante el proceso de autoevaluación CAF, hemos obtenido valiosas conclusiones y aprendizajes que nos han permitido comprender mejor nuestro desempeño como institución y enfocar nuestros esfuerzos en la mejora continua. A continuación, se presentan algunas de estas conclusiones:

Hemos podido identificar claramente nuestras principales fortalezas como organización, nos ha brindado la oportunidad de aplicar técnicas y herramientas de gestión de calidad. Estas prácticas nos han ayudado a mejorar nuestro rendimiento y desempeño como institución.

Se han identificado áreas en las que se puede mejorar. Esto representa oportunidades para implementar cambios y realizar ajustes que permitan elevar el nivel de nuestra gestión de calidad.

Con base en los resultados de la autoevaluación, desarrollaremos el Plan de Mejora CAF 2024, el cual establece las acciones necesarias para abordar las áreas de mejora identificadas y establecer metas claras y alcanzables.

Este ejercicio nos ha enseñado la importancia de mantener un compromiso constante con la mejora continua. La evaluación institucional no debe ser vista como un evento aislado, sino como un proceso continuo que nos permita adaptarnos a los cambios, aprender de nuestras experiencias y buscar siempre la excelencia en nuestro desempeño.

### 4. Resumen de puntuaciones.

<b>Criterios</b>	<b>Puntos Actual</b>	<b>Totales</b>	<b>Puntos Propuesto</b>	<b>Totales</b>
1: Liderazgo (140 puntos)	126		130	
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	127		135	
3: Personas (100 puntos)	88		95	
4: Alianzas (100 puntos)	90		95	
5: Procesos (120 puntos)	103		110	
6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos)	89		95	
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	88		95	
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	78		85	
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	86		85	
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>875</b>		<b>925</b>	