

Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados
(INAPA)

**1er Informe de Seguimiento al Plan de Mejora
en base al Autodiagnóstico CAF 2024.**

Septiembre 2024
Santo Domingo

Preparado por el Departamento de Calidad en La Gestión

Contenido

Contenido

Resumen ejecutivo..... 3

Acción de mejora 1..... 4

Acción de mejora 2..... 6

Acción de mejora 3..... 7

Acción de mejora 4..... 8

Acción de mejora 5..... 10

Acción de mejora 6..... 12

Acción de mejora 7..... 12

Acción de mejora 8..... 14

Anexos..... 15

Resumen ejecutivo

El siguiente informe detalla el cumplimiento de las 8 acciones establecidas en el Plan de Mejora CAF 2024 del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA).

La metodología utilizada se basó en la delegación de responsabilidades a personal técnico en todos los niveles de la organización, el seguimiento de las acciones establecidas y la recopilación de evidencias que transparenten el cumplimiento.

El informe que presentamos a continuación es el resultado del 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.

Acción de mejora 1

Subcriterio 3.2.2

Área de mejora: no se evidencia cómo atraer y desarrollar los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivo.

Acción de Mejora: Medir las acciones que están a favor de la retención del personal.

Objetivo: retener recursos humanos que permitan el logro de los objetivos, misión, visión de la organización.

Avances: mediante el “Formulario de Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones” se recopila información acerca de los programas de formación y así medir las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del servicio de capacitación, de tal forma que pueda ser optimizado.

Porcentaje de cumplimiento: 100%.

Evidencias: Formulario de Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones (FR-GRH-009).

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES					
Proceso: Gestión de Recursos Humanos		Código: FR-GRH-009			
Versión: 03		Referencia: FR-GRH-014			
		Página: 1 de 1			
		Fecha emisión: 10/01/2024			
INFORMACIONES GENERALES					
1. Nombre Colaborador Evaluado			2. Área		
3. Cargo			4. Fecha		
5. Nombre Supervisor			6. Duración de la Capacitación (en horas)		
7. Nombre de la Capacitación					
8. Centro de Capacitación					
Objetivo: Promover el desarrollo integral de los colaboradores, propiciando el fortalecimiento del conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales y como consecuencia el desarrollo de la institución. La evaluación de la eficacia será aplicada luego de transcurrido los 3 meses de la capacitación cursada.					
Parámetros de Medición		Eficaz de 32 - 40 Puntos		Promedio de 26 - 31 Puntos	
		No Eficaz de 0 - 30 Puntos			
CALIFIQUE BAJO LAS SIGUIENTES ESCALAS					
		3. Excelente		4. Bueno	
		5. Regular		2. Deficiente	
		1. Muy Deficiente			
Criterios		Aspectos a evaluar		Eficacia	
Enlace con la Misión, Visión y Valores		1. ¿Luego de participar en la capacitación, el colaborador manifiesta compromiso con los valores de la institución?		1	2
		2. ¿El programa de la capacitación agregó valor a la calidad y excelencia al servicio que se brinda en el área?		3	4
		3. ¿Esta capacitación contribuyó a promover la productividad en el área de trabajo?		5	6
Objetivos Estratégicos		4. ¿La capacitación agregó valor en el área para el logro de los objetivos programados?		1	2
		5. ¿La capacitación ayudó a que el colaborador mejore la calidad del trabajo realizado?		3	4
Desempeño de los colaboradores		6. ¿Esta capacitación impactó de manera positiva al desempeño del área?		5	6
		7. ¿Como resultado de la capacitación, el colaborador cumple con las funciones que se le son asignadas en el tiempo establecido?		1	2
Ejecución del Plan Operativo Anual		8. ¿La capacitación contribuyó al logro de los objetivos programados en el Plan Operativo Anual del área?		3	4
OBSERVACIONES					
AUTORIZACIONES					
Supervisor(a) de área		Colaborador(a) de área			
Fecha		Fecha			
Encargado(a) Departamento de Capacitación					
Fecha					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Ejec. de Desarrollo Institucional		Dirección de Planificación		Dirección de Recursos Humanos	

FERIA DE EMPLEOS

EN MONTE PLATA

LUNES 22 DE JULIO DE 2024

VACANTES

PLOMERO

- * Educación intermedia (8.º curso)
- * Estudios técnicos vocacionales en el área de Plomería
- * Seis (6) meses en labores similares

AYUDANTE DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

- * Educación intermedia (8.º curso)
- * Tres (3) meses en labores similares

OPERADOR DE SISTEMAS DE APS

- * Educación intermedia (8.º curso)
- * Tres (3) meses en labores similares

Los currículums se recibirán en:
Oficina INAPA Monte Plata
Calle 24 de Abril esq. Luperón Edif. de Oficinas Gubernamentales
(frente al parque del ayuntamiento),
Monte Plata, Monte Plata

Horario: a partir de las 8:30 a. m.

#SomosINAPA



MIÉRCOLES 12 DE JUNIO

FERIA DE EMPLEOS

EN HATO MAYOR

TÉCNICO DE OPERACIONES

- * Bachiller
- * Técnico de Fontanería, Plomería u Operación y Mantenimiento de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento
- * Seis (6) meses en labores similares

AYUDANTE DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

- * Educación intermedia (8.º curso)
- * Tres (3) meses en labores similares

OPERADOR DE SISTEMAS DE APS

- * Educación intermedia (8.º curso)
- * Tres (3) meses en labores similares

LOS CURRÍCULUMS SE RECIBIRÁN A TRAVÉS DE:

- * correo electrónico reclutamiento@inapa.gov.do
- * nuestra oficina INAPA, ubicada en la dirección Calle Palo Hincado Edificio de Oficinas Gubernamentales piso 1, Hato Mayor, Hato Mayor

#SomosINAPA



FERIA DE EMPLEOS

EN BARAHONA

MIÉRCOLES 10 DE JULIO DE 2024

VACANTES

AYUDANTE DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

- * Educación intermedia (8.º curso)
- * Tres (3) meses en labores similares

OPERADOR DE SISTEMAS DE APS

- * Educación intermedia (8.º curso)
- * Tres (3) meses en labores similares

Los currículums se recibirán en:
Oficina INAPA Barahona
Calle Colón #42,
Barahona, Barahona

Horario: a partir de las 8:00 a. m.

#SomosINAPA



FERIA DE EMPLEOS

EN AZUA

JUEVES 11 DE JULIO DE 2024

VACANTES

AYUDANTE DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

- * Educación intermedia (8.º curso)
- * Tres (3) meses en labores similares

OPERADOR DE SISTEMAS DE APS

- * Educación intermedia (8.º curso)
- * Tres (3) meses en labores similares

Los currículums se recibirán en:
Oficina INAPA Azua
Av. Francisco del Rosario Sánchez #62,
Azua, Azua

Horario: a partir de la 1:00 p. m.

#SomosINAPA



Martes 25 de Junio de 2024

FERIA DE EMPLEOS

EN SAN CRISTOBAL

TÉCNICO DE OPERACIONES

- * Bachiller
- * Técnico de Fontanería, Plomería u Operación y Mantenimiento de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento
- * Seis (6) meses en labores similares

AYUDANTE DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

- * Educación intermedia (8.º curso)
- * Tres (3) meses en labores similares

OPERADOR DE SISTEMAS DE APS

- * Educación intermedia (8.º curso)
- * Tres (3) meses en labores similares

SOPORTE ELECTROMECÁNICO

- * Educación intermedia (8.º curso)
- * Curso técnico en Electromecánica, Mecánica Eléctrica o Industrial
- * Un (1) año en labores similares

ELECTRICISTA

- * Educación intermedia (8.º curso)
- * Curso técnico vocacional de Mantenimiento Eléctrico Industrial
- * Seis (6) meses en labores similares

INGENIERO(A) DE OPERACIONES ELECTROMECÁNICAS

- * Ingenieros en Electromecánica, Mecánica Industrial o similares
- * Cursos de mantenimiento e instalación de estaciones de bombeo y rebombeo de sistemas de abastecimiento de aguas potables y de alcantarillado sanitario
- * Dos (2) años en labores similares

Los currículums se recibirán a través de:

- * correo electrónico reclutamiento@inapa.gov.do
- * dirección física Oficina Comercial INAPA Calle Santomé #155 esq. Manuel María Seijas (frente al Hospital Juan Pablo Pina), San Cristóbal, San Cristóbal.

#SomosINAPA



Acción de mejora 2

Subcriterio 7.1.3

Área de mejora: no se evidencia resultados de percepción de % de participación de persona en actividades de mejora.

Acción de Mejora: realizar encuesta de percepción para conocer la participación en las actividades de mejoras.

Objetivo: conocer el % de participación en actividades de mejoras.

Avances: tenemos las percepciones en actividades de mejora en la encuesta de clima organizacional.

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Evidencias: Resultado de encuesta de clima organizacional.



Acción de mejora 3

Subcriterio 7.1.1.4

Área de mejora: no se evidencia los resultados de las personas sobre posibles conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético y la integridad.

Acción de Mejora: conocer la percepción sobre los posibles conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético y la integridad.

Objetivo: conocer oportunidades de mejora acerca del manejo de los conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético.

Avances: en la encuesta de clima organizacional tenemos el indicador de mejora y cambio con un 81.6%, La identidad con la institución y valores 92.4%, Austeridad y combate a la corrupción con un 92.4%.

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Evidencias: Encuestas de Resultado de clima organizacional.



Acción de mejora 4

Subcriterio 7.2.1.2

Área de mejora: no se evidencian las mediciones del rendimiento con relación a niveles de participación en actividades de mejoras.

Acción de Mejora: conocer el rendimiento de las acciones de mejoras.

Objetivo: identificar las adecuaciones necesarias para las actividades de mejora realizadas en la organización.

Avances: Capacitaciones en la norma ISO : 31000/2018, ISO : 19011/2018, Iso:9001/2015 ha empleados con el objetivo de la mejora continua.tuvimos auditoría interna y externa en esas auditoría obtuvimos acciones correctivas.

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Evidencias: se realizaron auditorías de Normas Básicas (NOBACI) de primer grado del 04/12/2023 al 07/12/2023. Contamos con un equipo de auditores internos enfocado en incrementar los niveles de actividades de mejora y continuar fortaleciendo la institución. Durante 2024, se implementó un taller sobre estrategias de inteligencia artificial para optimizar la elaboración de informes. Asimismo, se impartieron capacitaciones en las normas ISO:31000/2018, ISO:19011/2018, ISO:9001/2015, ISO:37001/2016 e ISO:37301/2021 (ver listado de participantes anexos).tuvimos una auditoría en la ISO 9001-2015,con un auditor externo,donde obtuvimos acciones correctivas,formularios de levantamientos de acciones correctivas y de mejoras.

FORMULARIO DE LEVANTAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA		
	Proceso: Mejora Continua Versión: 03	Código: FR-MCO-013 Referencia: PR-MCO-008 Página: 1 de 2 Fecha: 13-jun-2022

DATOS GENERALES		
ORIGEN DEL HALLAZGO: Auditoría Externa - Marzo 2024		
FECHA DETECCIÓN: 12 de marzo 2024	PERSONA QUE DETECTA: Mercedes Evelyn Castillo, Auditor Jefe ISO 9001:2015	PROCESO DONDE SE DETECTA: Mejora Continua
TIPO DE HALLAZGO	<input checked="" type="checkbox"/> No conformidad <input type="checkbox"/> Observación <input type="checkbox"/> Oportunidad de mejora	NÚMERO ACCIÓN: 2024-07
DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO: En contra del requisito 7.5.2 de la norma de referencia se encontró que: No se muestra evidencia de control documental en la planificación y control de los procesos para la provisión del servicio en cuanto a la potabilización del agua en la planta de tratamiento del acueducto múltiple Peravia. Se revisaron los documentos: "Cartilla de operación y mantenimiento de planta potabilizadora filtración rápida" dff 17/8/2023 y el registro Planta de tratamiento de agua potable múltiple Peravia, los cuales no forman parte de la información documentada del sistema de gestión de calidad. Ficha de revisión técnica – área de catastro ya no se está usando, pero el procedimiento indica que se debe realizar. EL PROCEDIMIENTO INDICA QUE AL INFORME SE DEBE AÑEXAR EL DC-5 (SIN EMBARGO, EL DC-5, YA NO SE ESTÁ UTILIZANDO), MARZO 2023.		
DESCRIPCIÓN DE LA CORRECCIÓN (CUANDO APLICA):		
ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA		
TIPO DE ACCIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Acción Correctiva <input type="checkbox"/> Acción de Mejora	
ANÁLISIS DE CAUSAS RAZ: 1. ¿Por qué en la planta de tratamiento del acueducto múltiple de Peravia hay documentos fuera del control documental? Porque no se solicitó controlar estos documentos 2. ¿Por qué no se solicitó controlar estos documentos? Porque no se entendió obligatorio controlar todos los registros internos. 3. ¿Por qué no se consideró necesario controlar la totalidad de los registros utilizados? Por omisión. ¿Por qué se dejaron de usar la Ficha de Revisión Técnica y el DC-5 en contra de lo establecido en las documentaciones controladas?		

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS
(INAPA)



DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

“INFORME DE RESPUESTA ANTE HALLAZGOS DE LA 2DA AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI) DE CALIDAD Y ANTISOBORNO DEL INAPA.”

NO CONFORMIDADES MENORES

PERIODO 2024

09/24, 11:27

Correo de Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) - Acción 2024-09



Genesis Chovet <genesis.chovet@inapa.gob.do>

Accion 2024-09

1 mensaje

Genesis Chovet <genesis.chovet@inapa.gob.do> 15 de marzo de 2024, 3:45 p.m.
Para: Johanna Guzmán <johanna.guzman@inapa.gob.do>, Heriberta De la Rosa Vargas <heriberta.delarosa@inapa.gob.do>
CC: Calidad en la Gestión <calidad-gestion@inapa.gob.do>

Buenas tardes

Esperando se encuentre bien, me dirijo a ustedes para informarles sobre una no conformidad identificada durante la reciente auditoría externa de nuestro sistema de gestión y antisoborno. Esta situación requiere de nuestra atención inmediata para su pronta resolución.

Para facilitar este proceso, les solicitamos que completen lo subrayado en amarillo del siguiente formulario.

<https://docs.google.com/document/d/10WQL4CRi04MMe2n7-zn0aPujV1KshOn/edit?usp=sharing&oid=106994914023420179478&po=trues&ed=true>

Agradezco de antemano su colaboración, cualquier asistencia durante el proceso estamos a la orden de colaborarles.

Saludos



Genesis Chovet

Técnico Administrativo de Calidad en la Gestión
Dirección de Planificación y Desarrollo
Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados | INAPA

809-567-1241 Ext.: 11465 |

genesis.chovet@inapa.gob.do

www.inapa.gob.do

Calle Guarocuya # 419, Centro Comercial El Milón, Código Postal 10142, El Milón, Santo Domingo, R.D.



FORMULARIO DE INFORME DE AUDITORÍA		
	Proceso: Mejora continua	Código FR-MCO-018
	Versión: 01	Páginas: 1 de 7 Fecha emisión: 06-mar-2023

FECHA(S) DE LAS AUDITORÍA(S):	04/12/2023 al 7/12/2023
ÁREA / PROCESO:	Todos los procesos claves, estratégicos y de apoyo de la Sede Central del INAPA

1. DATOS GENERALES	
CRITERIO DE AUDITORÍA:	Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de primer grado.
AUDITOR LÍDER:	Saul Encarnación
EQUIPO AUDITOR:	Auditores: María Hidalgo Ariel Ventura Wilson Martínez Luis Francis Pérez Fella De La Cruz Diego Pérez Observadores: Jesús Montero Génesis Chovet Mary Matos Julissa Robles Alondra Risco Agripina Ramón Irma Ovando

OBJETIVO:	Evaluar los controles y determinar el grado de conformidad de las ejecutorias de la institución con respecto a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de primer grado.
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	Aplica para todos los procesos y áreas de la institución involucrados en el cumplimiento de los requerimientos de los cinco (5) componentes de las NOBACI de primer grado.
ENTREVISTADO / ÁREA:	Todas las áreas contempladas dentro del alcance Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).



La Dirección de Recursos Humanos invita al taller

ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA INFORMES MÁS EFICIENTES (PARTE II)



FECHA: **JUEVES 15 DE AGOSTO DE 2024**

Horario: 9:00 a. m. - 12:00 m.
Lugar: salón Tito Cairo
Dirigido a: todos los GO
Facilitador: Lic. Jaime Rodríguez
Encargado del Departamento de Estadística
Cupo: 30 personas
Reservación: ext. 11839

#SomosINAPA



Acción de mejora 5

Subcriterio 7.2.1.5

Área de mejora: no se evidencian indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes.

Acción de Mejora: recopilar evidencias necesarias para alimentar los indicadores.

Objetivo: medir el cumplimiento de las actividades relativas a la capacidad de tratar a los ciudadanos/clientes.

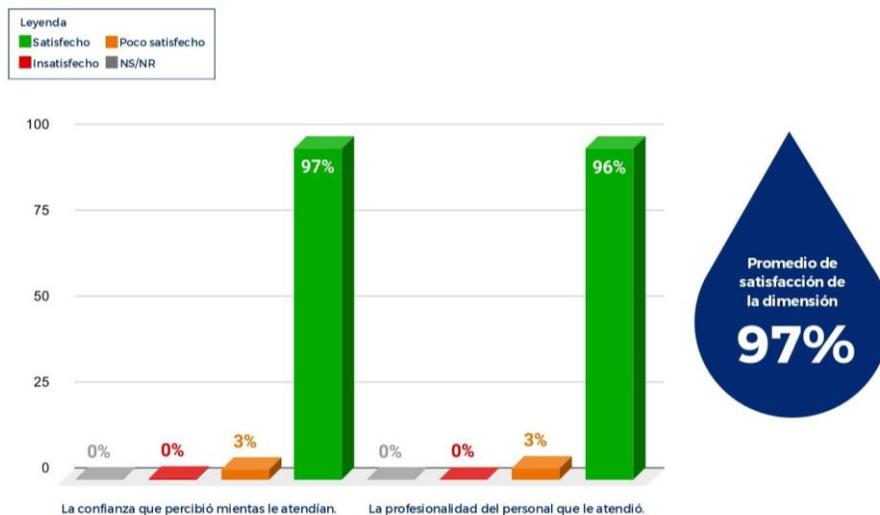
Avances: para el 2024 en la dimensión Fiabilidad/seguridad tenemos los indicadores:

- La confianza que percibió mientras le atendían 97%.
- La profesionalidad del personal que le atendió. 96%
- La dimensión fiabilidad seguridad tenemos un 97%

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Evidencias: índice de satisfacción de la encuesta ciudadana 2024.

Dimensión: fiabilidad/seguridad



RESULTADOS DE INDICADORES PERIODOS 2021-2024

INDICE DE SATISFACCION DE USUARIOS

INDICADORES	RESULTADO 2021	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	RESULTADO 2024
Promedio de satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)	86.2%	90.15%	91%	97%
Promedio de satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)			80%	97%
Promedio de satisfacción de servicios a usuarios institucionales (usuarios de otras instituciones)			99%	98%
INDICE DE SATISFACCION DE USUARIOS	86.2%	90.15%	90%	97%



33

Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

Dimensiones

Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

5

Acción de mejora 6

Subcriterio 8.2.3

Área de mejora: no se evidencian mediciones del rendimiento acerca del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.

Acción de Mejora: realizar un análisis de cobertura positiva y negativa de las actividades de comunicación.

Objetivo: conocer el rendimiento de la cobertura positiva y negativa de las actividades de comunicación realizadas.

Avances: no hay avance significativo hasta la fecha actual.

Porcentaje de cumplimiento: Este subcriterio se introdujo en el plan de mejora 2025, ya que el departamento no cuenta con los indicadores necesarios.

Acción de mejora 7

Subcriterio 6.2.1.4

Área de mejora: no se evidencia resultados de la percepción general en cuanto al cumplimiento a los estándares de servicios publicados

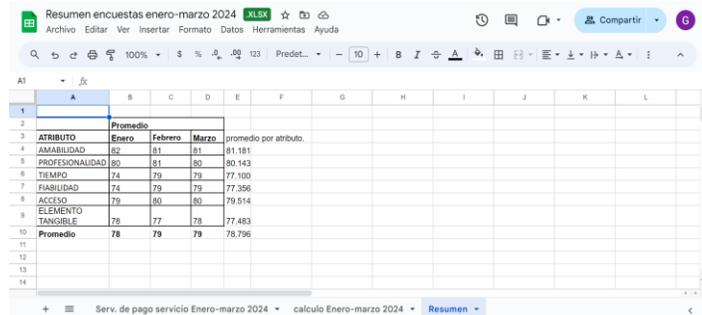
Acción de Mejora: concluir con la formalización de la carta compromiso para obtener estándares de servicios.

Objetivo: formalizar los estándares para mejorar la satisfacción del cliente/ciudadano.

Avances: ya tenemos los atributos de la carta compromiso son: Amabilidad 81%, Profesionalidad 80%, Fiabilidad 77%, Acceso 79%, El mínimo del estándar es 85% y estamos implementando acciones de mejoras para subir el estándar.

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Evidencia: resumen de la encuesta enero-marzo, carta compromiso ciudadano.



Resumen encuestas enero-marzo 2024				
	Promedio			
ATRIBUTO	Enero	Febrero	Marzo	promedio por atributo.
AMABILIDAD	82	81	81	81,181
PROFESIONALIDAD	80	81	80	80,143
TIEMPO	74	79	79	77,100
FIABILIDAD	74	79	79	77,356
ACCESO	79	80	80	79,514
ELEMENTO TANGIBLE	78	77	78	77,483
Promedio	78	79	79	78,796

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presencial
Sede Central: Calle Guayacón # 419, Edificio INAPA, Centro Comercial El Milón, El Milón, Santo Domingo, R.D., o en una de las 104 Oficinas Comerciales distribuidas en las 24 Provincias bajo la jurisdicción del INAPA.

Oficina Acceso a la Información
Tel.: (809) 567-1241 Ext.: 11002, 11003, 11004.

Electrónica
Página web: inpa.gov.do
Correo electrónico: info@inpa.gov.do

Redes sociales
Twitter: @inapagob
Instagram: @inapagob
Facebook: @inapagob

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Centro de Contacto de Operaciones Tel.: (809) 308-0000
- Buzones Físicos ubicados en las oficinas comerciales.
- Sistema 311 (línea telefónica) y el portal web www.311.gov.do.

El tiempo de respuesta establecido de atención es de máximo 15 días laborables.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados, la Alta Dirección emitirá una carta informando a los usuarios o usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido dentro de los 15 días laborables.

DATOS DE CONTACTO

Calle Guayacón # 419, Edificio INAPA,
Centro Comercial El Milón, Código Postal 10192,
El Milón, Santo Domingo, R.D.
Tel: (809) 567-1241.
Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Escanea el código QR para visualizar el directorio telefónico de las oficinas comerciales.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Calidad en la Gestión
Tel: (809)567-1241 extensión 11803 y 11832.
Email: calidad-gestion@inpa.gov.do



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



Octubre 2023 - 2025



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, para garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



DATOS IDENTIFICATIVOS

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados, es una Institución descentralizada adscrita al Ministerio de Salud Pública, Creada en 1963 mediante la Ley núm. 5994, considerando que las obras de Ingeniería eran de suma importancia para la salud del pueblo dominicano; y que un organismo autónomo de nivel nacional, era la vía más adecuada para movilizar, en el más breve plazo y en las más favorables condiciones, para dotar a las poblaciones urbanas y rurales de sistemas apropiados de abastecimiento de aguas potables y disposición de aguas residuales.

Desde esa fecha INAPA se encarga de planificar, coordinar, elaborar estudios, diseñar, construir, supervisar, mantener y administrar los sistemas de agua potable, recolección, disposición y tratamiento de aguas residuales y pluviales, urbanas y rurales a nivel nacional, exceptuando la ciudad de Santo Domingo y las provincias de Santiago, Espaillat, La Romana, La Vega, Puerto Plata y el municipio de Boca Chica.

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.

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.

VALORES

- Vocación de Servicio
- Confiable
- Eficacia
- Eficiencia
- Transparencia
- Responsabilidad

NORMATIVA REGULADORA

Las principales disposiciones legales referentes al Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados 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 Potable y Alcantarillado.

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.

INCLUSIÓN

El INAPA cuenta con distintas formas de acceso a sus servicios, las cuales responden a las necesidades de los ciudadanos clientes y a la naturaleza de la institución.

Atendiendo a esto, además de la Sede Central ubicada en el Distrito Nacional, la institución cuenta con oficinas comerciales en las veinticuatro provincias bajo la jurisdicción del INAPA.

La Sede Central cuenta con rampas de acceso a la recepción y parques reservados para facilitar el acceso a personas con limitaciones de movilidad.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Atributo	Descripción de la característica
Fiabilidad	Acierto y precisión; ausencia de errores.
Amabilidad	Atención individualizada ofrecida, abarca aspectos tales como cortesía, trato, comunicación y comprensión de la necesidad del ciudadano/usuario.
Profesionalidad	Preparación del personal, dominio de los temas relacionados al servicio.
Accesibilidad	Facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contactos.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributo	Estandar	Indicadores
Pago del servicio de agua potable y alcantarillado	Fiabilidad	85%	Encuestas de satisfacción semestral.
	Amabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
	Accesibilidad	85%	

DEBERES DEL CIUDADANO

- Pagar oportunamente los servicios de agua potable y saneamiento.
- Hacer uso racional del agua, evitando consumos desmedidos e innecesarios.
- Usar adecuadamente, mantener y reparar las instalaciones asociadas con los servicios que están en el interior de cada domicilio.
- No intervenir los medidores de caudales de agua ni las conexiones de acueductos y alcantarillados.
- Comunicar y consultar con el INAPA posibles remodelaciones que puedan afectar el acceso expedito del personal técnico de la empresa a las instalaciones sanitarias del domicilio.
- Ser diligente en el acceso de personal técnico del INAPA al domicilio para posibles reparaciones o modificaciones necesarias para las correctas operaciones de la Institución.

DERECHOS DEL CIUDADANO

- Recibir servicios de agua potable y saneamiento siempre y cuando se paguen los servicios.
- Recibir respuesta clara y oportuna a consultas, solicitudes o eventuales reclamos.
- Conocer las tarifas del servicio.
- Recibir información, cuando corresponda, sobre medidas que afectan la calidad y continuidad del servicio.
- Una medición correcta del consumo y a recibir periódicamente la cuenta respectiva.



Acción de mejora 8

Subcriterio 6.2.2.2

Área de mejora: no se evidencia que exista mediciones con relación a la disponibilidad de la información.

Acción de Mejora: de acuerdo a los indicadores que existen, realizar un análisis para determinar si la disponibilidad de información de la organización cumple con las exigencias dadas.

Objetivo: conocer el nivel de cumplimiento de la organización en publicar las informaciones requeridas en los portales informativos.

Avances: tenemos el índice de transparencia estandarizado en el cual tenemos la base legal de la institución, el marco legal de la institución, el marco legal del sistema de transparencia, la oficina de libre acceso a la información, la estructura orgánica de la institución, planificación estratégica, portal 311, declaraciones juradas, presupuesto, recursos humanos, programación asistencial.

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Evidencias: índice de transparencia estandarizado.



Ética e Integridad Governamental
Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto

Resolución 002-2021
Período de Evaluación: Enero 2024

Institución: Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA)
ID-Institución: 534
ID-Evaluación: 13216

Fecha de evaluación: 21/feb/2024 Página web: <https://www.inapa.gob.do/transparencia/> Correo RAI/OAI: oi@inapa.gob.do

Resultados

Total general: 98.43 de 100.00

ITEM/SUB-ÍTEM	RESULTADO	PONDERACIÓN	ITEM/SUB-ÍTEM	RESULTADO	PONDERACIÓN
1. Base legal de la Institución			4. Estructura Orgánica de la Institución		
Constitución	Cumple 100%	0.71 de 0.71	Estructura Orgánica de la Institución	Cumple 100%	2.21 de 2.21
Leyes	Cumple 100%	0.71 de 0.71	ITEM/SUB-ÍTEM	RESULTADO	PONDERACIÓN
Decretos	Cumple 100%	0.71 de 0.71	5. Planificación estratégica		
Resoluciones	Cumple 100%	0.71 de 0.71	Plan estratégico	Cumple 100%	2.21 de 2.21
Otras Normativas	Cumple 100%	0.71 de 0.71	Plan Operativo Anual (POA)	Cumple 100%	2.21 de 2.21
ITEM/SUB-ÍTEM	RESULTADO	PONDERACIÓN	Memorias institucionales	Cumple 100%	1.21 de 1.21
2. Marco legal del Sistema de Transparencia			Publicaciones Oficiales	Cumple 100%	0.71 de 0.71
Leyes	Cumple 100%	0.71 de 0.71	Estadísticas Institucionales	Cumple 100%	2.21 de 2.21
Decretos	Cumple 100%	0.71 de 0.71	Información sobre Servicios Públicos	Cumple 100%	1.21 de 1.21
Resoluciones	Cumple 100%	0.71 de 0.71	ITEM/SUB-ÍTEM	RESULTADO	PONDERACIÓN
Otras normas	Cumple 100%	0.71 de 0.71	6. Portal 311		
ITEM/SUB-ÍTEM	RESULTADO	PONDERACIÓN	Enlace 311	Cumple 100%	0.71 de 0.71
3. Oficina de Libre Acceso a la Información			Estadísticas 311	Cumple 100%	0.71 de 0.71
Derechos Ciudadano al acceso a la información	Cumple 100%	0.71 de 0.71	ITEM/SUB-ÍTEM	RESULTADO	PONDERACIÓN
Estructura OAI	Cumple 100%	0.71 de 0.71	7. Declaraciones Juradas		
Manual Organización OAI	Cumple 100%	0.71 de 0.71	Declaraciones Juradas	Cumple 100%	4.21 de 4.21
Manual Procedimiento OAI	Cumple 100%	0.71 de 0.71	ITEM/SUB-ÍTEM	RESULTADO	PONDERACIÓN
Estadísticas y balance de gestión OAI	Cumple 100%	0.90 de 0.90	8. Presupuesto		
Información del RAI y OAI	Cumple 100%	0.71 de 0.71	Presupuesto Aprobado	Incompleto	0.85 de 1.21
Resolución Información Clasificada	Cumple 100%	0.71 de 0.71	Ejecución de Presupuesto	Cumple 100%	4.21 de 4.21
Índice de documentos	Cumple 100%	0.71 de 0.71	ITEM/SUB-ÍTEM	RESULTADO	PONDERACIÓN
Enlace SAIP	Cumple 100%	0.71 de 0.71	9. Recursos Humanos y Programas asistenciales		
Índice estándar de Transparencia	Cumple 100%	0.71 de 0.71	Nómina de empleados	Cumple 100%	6.21 de 6.21
			Jubilaciones, pensiones y retiros	Cumple 100%	1.21 de 1.21



Anexos

FORMULARIO DE ASISTENCIA



Proceso: Mejora Continua

Versión: 03

Código FR-MCO-017
Página: 1 de 1
Fecha emisión: 13/04/2023

No.	Institución	Nombre y apellido	Área	Cargo	Firma	Correo	Teléfono/Extensión	Sexo
Hora inicio: 9:00 AM		Hora fin: 1:00 PM		Facilitadora: Luis Francis				
Lugar: Salón Tito Cairo		Fecha: 05/10/2023		Tema: Formación Gestión de riesgos 15031000:2018				
1	INAPA	Irma Osando	Revisión Control	Digitadora		irma.osando@inapa.gob.do	11091	F.
2	INAPA	Julia Robles	Revisión y control	Analista F.		juliana.robles1988@gmail.com	11096	F.
3	INAPA	Jenny SABA	Div PLANTA FISICA	Arquitecta		jenny.saba@inapa.gob.do		F.
4	INAPA	Jesús Montero	DP y D	Analista		jesus.montero@inapa.gob.do	11829	M.
5	INAPA	Alondra Alt. Recio	Electromecanica	Secretaria		alondra.recio@inapa.gob.do	11225	F.
6	INAPA	Ayofra Ramon	Oficial Asesoramiento	anal. adu.		ayofra.ramon@inapa.gob.do	11298	F.
7	INAPA	Andreina Ramirez	Laboratorio	Aux. Laboratorio		andreina.ramirez@inapa.gob.do	12087	F.
8	INAPA	Ana A. Piz	Capacitación	secretaria		ana.piz@inapa.gob.do	11079	F.
9	INAPA	Yennifer Blanco	Administrativa	tecn. administrativa		yennifer.blanco@inapa.gob.do	11616	F.
10	INAPA	Josefina Alvarez	Administración	ING. CIVIL		Josefina.alvarez@inapa.gob.do	14115	F.
11	INAPA	Edgar Puerto	Dirección de Prog. y proy. Especiales	Auditor Financ.		edgar.puerto@inapa.gob.do	17671	M.
12	INAPA	Maria Guillén	Evaluación del Desempeño	Analista		maria.guillen@inapa.gob.do	11079	F.
13	INAPA	Miguelín Pulmaro	Administrativos	Recepcionista		Miguelin.pulmaro@inapa.gob.do	16100	F.
14	INAPA	Marcos Paulina	Dirección Es.	ENC. DEP. PRO		marcos.paulina@inapa.gob.do	909-782-0913	M.
15	INAPA	Sarah Cabral	Advo.	Encargada		sarah.cabral@inapa.gob.do	11110	F.
	INAPA	Patricia L. Marrero	PPPE	Ing. Civil I		patricia.marrero@inapa.gob.do		F.

FORMULARIO DE ASISTENCIA



Proceso: Mejora Continua

Versión: 03

Código FR-MCO-017
Página: 1 de 1
Fecha emisión: 13/04/2023

No.	Institución	Nombre y apellido	Área	Cargo	Firma	Correo	Teléfono/Extensión	Sexo
Hora inicio: 9:00 AM		Hora fin: 1:00 PM		Facilitador/a: Luis Francis - Miguel Paula				
Lugar: Salón Vito Cairó		Fecha: 29/08/2023		Tema: Formación auditores internos ISO 9001:2015				
1	INAPA	Alondra Recio	Electromecánica	Secretaria		alondra.recio@inapa	11225	F
2	Inapa	Argimira Ramón	antisaborno	auditor adu.		argimira.ramirez@inapa	11298	F
3	Inapa	Irma Orando	Revisión y C.	Digitadora		irma.orando	11091	F
4	Inapa	Juliana Robles	Revisión y C.	Analista F.		juliana.robles1988@gmail.com	11096	F
5	INAPA	Tenny SABA	ADMINISTRATIVA	ARQUITECTA		Tenny.saba@inapa	11005	F
6	Inapa	Edgar Perullo	Prog. Proyectos Especiales	Analista F.		Edgar.Perullo@gmail.com	11248	M
7	Inapa	MARIA GUILLÉN	QUAL. del Diseño	ANALISTA		MARIA.GUILLÉN@INAPA	11079	F
8	Inapa	Patricia L. Navarro	Prog. Proyectos Especiales	Ing. Civil I		patricia.navarro@inapa.gob		
9		Ana A. Pérez	Eval. Capacitación	Secretaria		anaperez	11079	F
10		Lucia Mora R.	Comu. y Rad. TIC	secretaria		Lucia.Mora	11282	F
11	Inapa	Yennifer Guerrero	Administración	Equipo Administrativo		yennifer.guerrero	11016	F
12	Inapa	Miguelín Pulmar	Administración	Recepcionista		Miguelin.Pulmar	16100	F
13	Inapa	Josefina Alvarez	Administración	Ing. Civil		Steffanyalvarez18@gmail.com	16115	F
14	INAPA	Jesús Montero	DPYD	Analista		Jesús.montero@	11929	M
15	INAPA	Charel Rubiera	DSFO	Coordinadora		charelrubiera@inapa.gob.do	11826	F
16		Dayanara Cuello				dayanara.cuello		F
17		Lisa Peña				lisa.pena		F
18		Marcos Paulino L.						M

FORMULARIO DE ASISTENCIA



Proceso: Mejora Continua

Versión: 03

Código FR-MCO-017
Página: 1 de 1
Fecha emisión: 13/04/2023

No.	Institución	Nombre y apellido	Área	Cargo	Firma	Correo	Teléfono/Extensión	Sexo
Hora inicio: 9:00 AM		Hora fin: 1:00 PM		Facilitador/a: Luis Francis - Miguel Panza				
Lugar: Salon Tito Cains		Fecha: 12/09/2023		Tema: Formación ISO 37001:2016				
1	INAPA	Josefina S. Alvarez C.	Administrativa	ING. civil E	Josefina A.	Josefina.Alvarez@inapa.gob.ec	16115	F
2	INAPA	MARIA COILLON	ANALISTA RRHH	ANALISTA	M. Coillon	MARIA.COILLON@INAPA.GOB.EC	11099	F
3	Inapa	Yennifer Guerrero	Administrativa	Asesora	Yennifer G. G.	Yennifer.Guerrero@inapa.gob.ec	11016	F
4	Inapa	Miguelina Pulman	Administrativa	Recepcionista	Miguelina P.	Miguelina.Pulman@inapa.gob.ec	16100	F
5	INAPA	marcos paulino t.	Dir. ejecutiva	EMC provincial	[Firma]	marcus.paulino@inapa.gob.ec	7801913	M
6	Inapa	Jacinto S. Mesa	Depto. Com. y Radio	secretaria	[Firma]	Jacinto.Mesa@inapa.gob.ec	8211282	F
7	INAPA	Ona P. Reis	Capacitacion	secretaria	[Firma]	Ona.Reis@inapa.gob.ec	11079	F
8	Inapa	Edgar Puente	Proyectos Especiales	Analista Financiero	Edgar Puente	Edgar.Puente@inapa.gob.ec	17671	M
9	INAPA	Maria Alcantara	Calidad del Agua	ENC. ASSES. Calidad del A.	[Firma]	Maria.Alcantara@inapa.gob.ec	11448	F
10	INAPA	Iris Daniels Garcia	Laboratorio	Encargada laboratorio	[Firma]	iris.garcia@inapa.gob.ec	12080	F
11	INAPA	Andreina Ramirez	Laboratorio	aux. laboratorio	Andreina Ramirez	andreina.ramirez@inapa.gob.ec	12087	F
12	INAPA	Alondra Alt. Recio	Electromecanica	Secretaria	Alondra R.	alondra.recio@inapa.gob.ec	11225	F
13	INAPA	AGLIPPIA RAMON	Oficial Cumplimiento	auditor adu.	[Firma]	aglippiaramon@inapa.gob.ec	11298	F
14	INAPA	Jesús Montero	DPYD.	analista	[Firma]	Jesús.montero@inapa.gob.ec	11829	M
15	INAPA	Jenny SABA	PLANTA FISICA	ARQUITECTA	[Firma]	Jenny.saba@inapa.gob.ec		F
16	Inapa	juliana Robts	Revisión y control	Analista F	juliana Robts	juliana.roberts@inapa.gob.ec	11096	F
17	Inapa	Irma Orando	Revisión y control	Diagramador	Irma Orando	irma.orando@inapa.gob.ec	11091	F
18	Inapa	Disraelis Amparo	Dep. Hidrologia	secretaria	Disraelis Amparo	Disraelis.amparo@inapa.gob.ec	19469	F

FORMULARIO DE ASISTENCIA



Proceso: Mejora Continua

Versión: 03

Código FR-MCO-017
Página: 1 de 1
Fecha emisión: 13/04/2023

Hora inicio: 9:00 AM		Hora fin: 1:00 pm		Facilitadora: Luis Francis / Muziel Paula				
Lugar: Salón Tito Lario		Fecha: 05/09/2023		Tema: Formación ISO 37001: 2016				
No.	Institución	Nombre y apellido	Área	Cargo	Firma	Correo	Teléfono/Extensión	Sexo
1	INAPA	Evelyn M. Paulino	Capacitación	Tec. Adm.		evelyn.paulino@inapa	11079	F
2	inapa	Dinorahy Ayuso	Hidrología	secretaria		Dinorahy Ayuso	11469	F
3	INAPA	Irma Ovando	Revisión y Control	Digitadora		irma.ovando@inapa	11091	F
4	Inapa	Julyc Robles	Revisión y control	Analista F.		julyc.robles@inapa	11096	F
5	INAPA	Jenny SABA	DIV PLANTA FISICA	ARQUITECTA		jenny.saba@inapa		F
6	Inapa	Yedgar Peraltá	DPPE	Analista F.		Yedgar.Peraltá@inapa	11248	M
7	INAPA	Jesus Montero	DPYD	Analista		jesusmontero@inapa	11829	M
8	INAPA	Alondra Recio	Electromecánica	Secretaria		alondra.recio@inapa	11225	F
9	"	Ona A. Piza	Capacitación	secretaria		ona.piza@inapa	11079	F
10	"	Maria Guillén V.	Capacitación	ANALISTA		MARIA.GUILLEN@INAPA	11079	F
11	"	Lucia Mena R.	Capacitación TIC	secret./l.		Lucia.Mena@inapa	11282	F
12	"	Russin de la Rosa	Dispensario Médico	tec. Administrativa		russinrosa@inapa	11062	F
13	"	Lusilita d. Vargas	Dispensario Médico	Doc. Administrativa		lusilita.dvargas@inapa	11062	F
14	"	Lisa Peña R.	Revisión Técnica	Secretaria		lisa.pena@inapa	11050	F
15	"	Robery García V.	D. Técnica	Analista Técnico		robery.garcia@inapa	11050	F
16	Inapa	Patricia F. Marrero	DPPE	Ing. civil 1		Patricia.marrero@inapa	11238	F
17	INAPA	marcos paulino	dirección PSC	ENC. provincial		marcos.paulino@inapa	809-750-0915	M
18	INAPA	Andreina Ramirez	Laboratorio	Aux. laboratorio		andreina.ramirez@inapa	11084	F

FORMULARIO DE ASISTENCIA



Proceso: Mejora Continua

Versión: 03

Código FR-MCO-017
Página: 1 de 1
Fecha emisión: 13/04/2023

Hora inicio: 9:00 AM		Hora fin: 1:00 PM		Facilitador/a: Luis Francis / Miguel Parody				
Lugar: Salón Wolsain		Fecha: 05/09/2023		Tema: Formación ISO 37001:2016				
No.	Institución	Nombre y apellido	Área	Cargo	Firma	Correo	Teléfono/Extensión	Sexo
25	Ingepa	Miguelín Pulnerud	R. Administrativa	Recepcionista	Miguelín P	Miguelin.pulnerud@inga	16100	F
26	Ingepa	Josefin Alvarez	Administración	Inc. civil I	Josefin A.	Josefin.alvarez@inga	16115	F
27	Ingepa	Yanifer Guerra	Administración	te. Admin	Yanifer G.	Yanifer.guerra@inga	16116	F
28								
29								
30								
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								

FORMULARIO DE ASISTENCIA



Proceso: Mejora Continua

Versión: 03

Código FR-MCO-017
Página: 1 de 1
Fecha emisión: 13/04/2023

No.	Institución	Nombre y apellido	Área	Cargo	Firma	Correo	Teléfono/Extensión	Sexo
Hora inicio: 9:00 AM		Hora fin: 1:00 PM		Facilitadora: Luis Francis				
Lugar: Salón Tito Cairó		Fecha: 26/09/2023		Tema: Formación ISO 37301				
1	INAPA	Disraeli Auzo	Hidrología	Secretaria	<i>[Firma]</i>	Disraeli.A@inapa.gob.do	11469	M
2	INAPA	Irma Orlando	Revisión Control	Digitadora	<i>[Firma]</i>	irma.orlando@inapa.gob.do	11091	F
3	INAPA	Juliana Robles	Revisión Control	Analista F.	<i>[Firma]</i>	juliana.robles@inapa.gob.do	11094	F
4	INAPA	Edgardo Peralta	Dirección de Proq. y Serv. Especiales	Analista F.	<i>[Firma]</i>	Edgardo.Peralta@inapa.gob.do	17671	M
5	INAPA	Alondra A.H. Recio	Electromecánica	Secretaria	<i>[Firma]</i>	alondra.recio@inapa.gob.do	11225	F.
6	INAPA	Jesus Montero	DP y D	Analista	<i>[Firma]</i>	jesus.montero@inapa.gob.do	11829	M
7	INAPA	Andrina Ramirez	Laboratorio	Aux. Laboratorio	<i>[Firma]</i>	andrina.ramirez@inapa.gob.do	12087	F
8	INAPA	Iris Garcia	Laboratorio	Enc. Laboratorio	<i>[Firma]</i>	iris.garcia@inapa.gob.do	12080	F
9	INAPA	Lucia Herrera	TIC	Secretaria	<i>[Firma]</i>	lucia.herrera@inapa.gob.do	12282	F
10	INAPA	MARIA Guillén	Evaluación Desem.	Analista	<i>[Firma]</i>	MARIA.Guillen@inapa.gob.do	11079	F
11	INAPA	Patricia F. Manero	DPPE	Eng. Civil I	<i>[Firma]</i>	Patricia.manero@inapa.gob.do	11238	F
12	INAPA	Sarah Cabral T.	Archivo y Corres-pondencia Adm.	Encargada	<i>[Firma]</i>	sarah.cabral@inapa.gob.do	11110	F
13	INAPA	Yannely del Pilar Cabal	D. P. P. E.	Coordinadora	<i>[Firma]</i>	yannely.cabal@inapa.gob.do	11300	F
14	INAPA	Agripina Ramon	Autosoborno	auxiliar	<i>[Firma]</i>	agripina.ramon@inapa.gob.do	11298	F
15	INAPA	Jenny SABA	DIV PLANTA FISICA	Arquitecta	<i>[Firma]</i>	Jenny.saba@inapa.gob.do		F

