



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

Santo Domingo
Mayo 2023

Índice de contenido

Resumen ejecutivo	6
1. Aspectos generales.	5
1.1 Marco institucional.	5
1.1.3 Valores.....	5
1.1.4 Base legal	5
1.1.5 Estructura organizativa.....	7
1.1.6 Servicios	8
1.2 Síntesis del Plan Estratégico Institucional.	9
2. Resultados del proceso de Autoevaluación.....	12
2.1 Principales fortalezas identificadas.....	12
2.2 Áreas que impulsan a la mejora institucional.....	50
2.2.1 Área de mejora en los criterios facilitadores.	50
2.2.2 Áreas de Mejora en los criterios de resultados.	51
3. Conclusiones y lecciones aprendidas.....	53
4. Resumen de puntuaciones.....	54

Resumen ejecutivo

El Autodiagnóstico CAF correspondiente al año 2023 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:

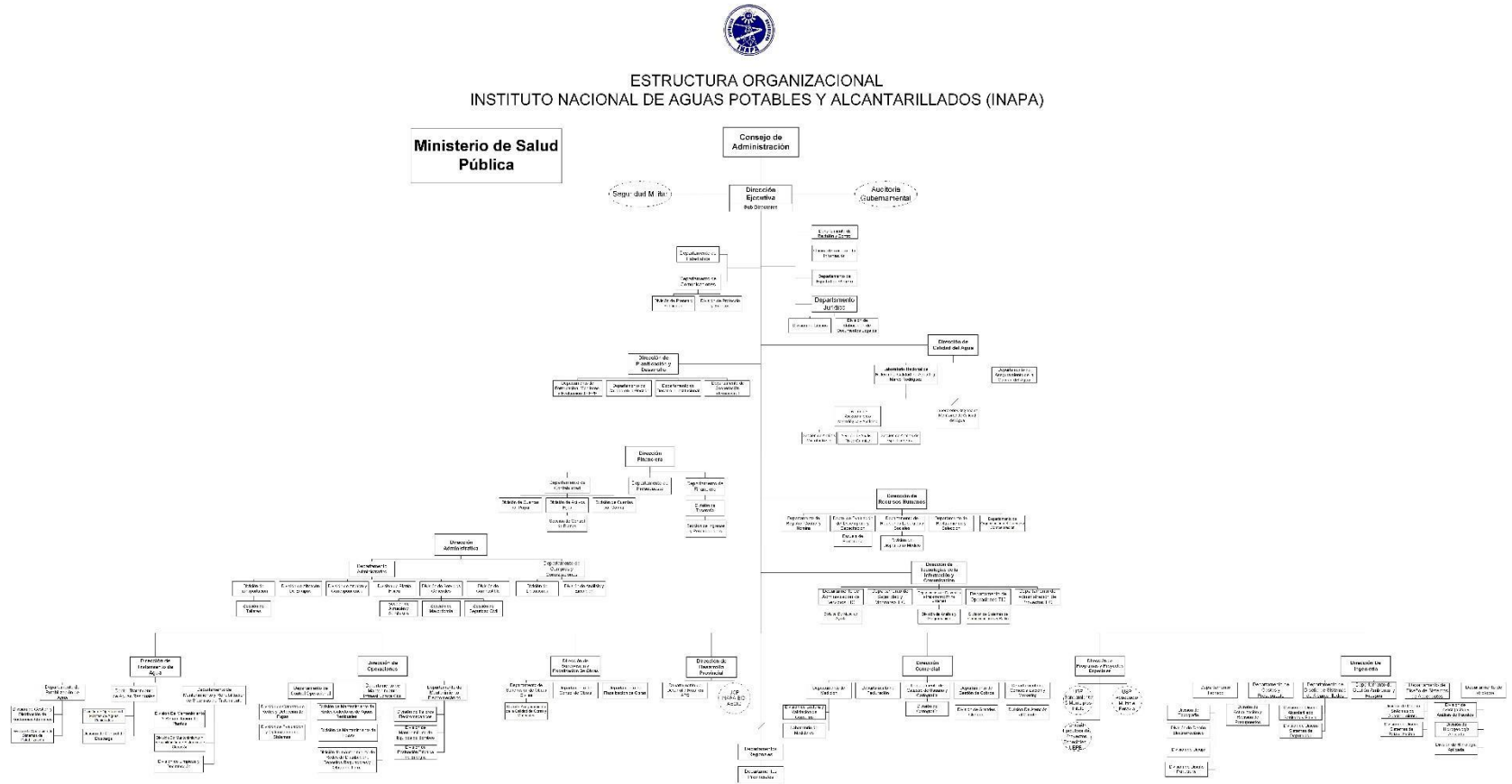
- Ley No. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008.
- Ley No. 247-12 Orgánica de la Administración Pública, del 14 de agosto de 2012.
- Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública, del 28 de diciembre del 2006.
- Ley No. 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo, del 25 de enero del 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 13 direcciones, 42 departamentos, 52 divisiones y 7 secciones.



Código: ES-MCO-003
Versión: 03

1.1.6 Servicios

Servicios
Actualización de datos del contrato
Acuerdos de pagos
Análisis bacteriológico
Análisis fisicoquímico completo
Atención a quejas por interrupción de servicio
Autorización de sistemas hidrosanitarios para proyectos.
Cancelación de contrato
Certificación de no objeción a la perforación de pozos
Certificación de no objeción para conexión a red de Acueducto y/o Alcantarillado
Certificación de no objeción utilización de fuente superficial.
Duplicado certificado de autorización de sistemas hidrosanitarios.
Duplicado de factura
Inspección de inmueble por alto consumo
Pago de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado
Reevaluación de categoría de usuario
Revisión de facturación
Solicitud contrato de servicio de agua potable y alcantarillado
Suspensión temporal del servicio
Traslado de contrato

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">• 25% de porcentaje de aguas residuales recolectadas con respecto a la generada.• 100% de porcentaje de Alcantarillado Sanitario en operación.• 100% de porcentaje de Redes colectoras intervenidas.• 85% de PTAR Monitoreadas.• 85% de PTAR intervenidas.

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 Gestión Financiera.	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de porcentaje de informes financieros entregados. • Índice de Transparencia en 100%.
Aumentada el uso de las TICs y el e-GOB en las instituciones del gobierno central y el gobierno local.	Eficietizado 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	Gestionada 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.

El INAPA cumple con la formulación y desarrollo de un marco institucional a través de la elaboración del Marco Estratégico, en el cual se han considerado las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluyendo el usuario final, los colaboradores/empleados, proveedores, organismos rectores, comunidades y organismos certificadores.

Para la elaboración del Marco Estratégico Institucional, se ha tomado en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo, la digitalización y las reformas del sector público, así como la agenda nacional. Además, se contó con la participación de los colaboradores y grupos de interés relevantes, asegurando así la alineación con las estrategias y necesidades de la organización.

A través de la matriz de identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas, así como el acta de aprobación de la Misión, Visión y Valores y la presentación oficial del Marco Estratégico Institucional, evidenciamos el compromiso del INAPA en la formulación y desarrollo de un marco Institucional que se ajuste a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, garantizando así una gestión eficiente y sostenible de los recursos y una mejora continua en la calidad de los servicios prestados (evidencia 1.1.1).

De conformidad con el Plan de Gobierno del Cambio, la Estrategia Nacional de Desarrollo, los valores institucionales (evidencia 1.1.2) la "Eficiencia", "Eficacia", "Transparencia", están

orientados a la visión de la Institución, los demás valores como la "Vocación de servicio", "Confiabilidad" y "Responsabilidad", son inherentes para la prestación del servicio público y el contexto de la organización:

- **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.

El accionar del INAPA está alineado a varias de las cadenas de valor expresadas en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), entre las que se encuentran: “Enfrentar la corrupción y la impunidad”, “Hacia un Estado Moderno e Institucional” y “El Acceso al Agua y Mejora del Recurso” (evidencia 1.1.3).

El Marco Estratégico, el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA), han sido socializados a través de diferentes medios tales como la actividad del Lanzamiento del Marco Estratégico realizada con la participación de Directores y colaboradores de la organización, así como también en los talleres Anuales de Planificación Estratégica realizados en los periodos 2021 y 2022, en donde se informa la relación existente entre el ODS, Marco Estratégico, PEI, POA, entre otros. A su vez, se realiza la planificación del año siguiente (evidencias 1.1.4.1 y 1.1.4.2).

También ha sido difundido a través de medios digitales tales como en la página web institucional en la sección “¿Quiénes somos?”, redes sociales e integrado de forma automática en los fondos de pantalla de todos los ordenadores de la organización.

Como parte del proceso de inducción, a los empleados de nuevo ingreso, se les socializa un material de donde se incluye el Marco Estratégico de la Institución, entre otras informaciones relevantes.

En concordancia con las disposiciones planteadas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), se ha establecido que cada 4 años la institución está en la capacidad de definir o redefinir los Objetivos Institucionales y el Marco Estratégico, luego de concluido el análisis situacional y el FODA.

El FODA Institucional ha sido revisado en los dos últimos años con el objetivo de identificar las mejoras alcanzadas y/o mejoradas, así como también mantenerlo adaptado a los cambios del entorno externo y el Marco Estratégico Institucional (evidencias 1.1.5).

Gracias a la implementación del Sistema de Gestión Integrado (SGI), el cual incluye la Norma Internacional ISO 37001:2016 de Gestión de Antisoborno, la organización ha adoptado una serie de medidas para controlar situaciones o comportamientos no éticos. Como parte de los controles establecidos, contamos con la designación del Oficial Función de Cumplimiento Antisoborno,

figura que cuenta con la autoridad, independencia y acceso directo al órgano de gobierno y a la alta dirección para velar por el desempeño del sistema en un ambiente de confianza y transparencia, la elaboración de las políticas dirigidas a perseguir el soborno, prevenir el lavado de activos y de recibir, procesar, monitorear las denuncias recibidas, buscando la resolución de las mismas en el tiempo oportuno (evidencias 1.1.6).

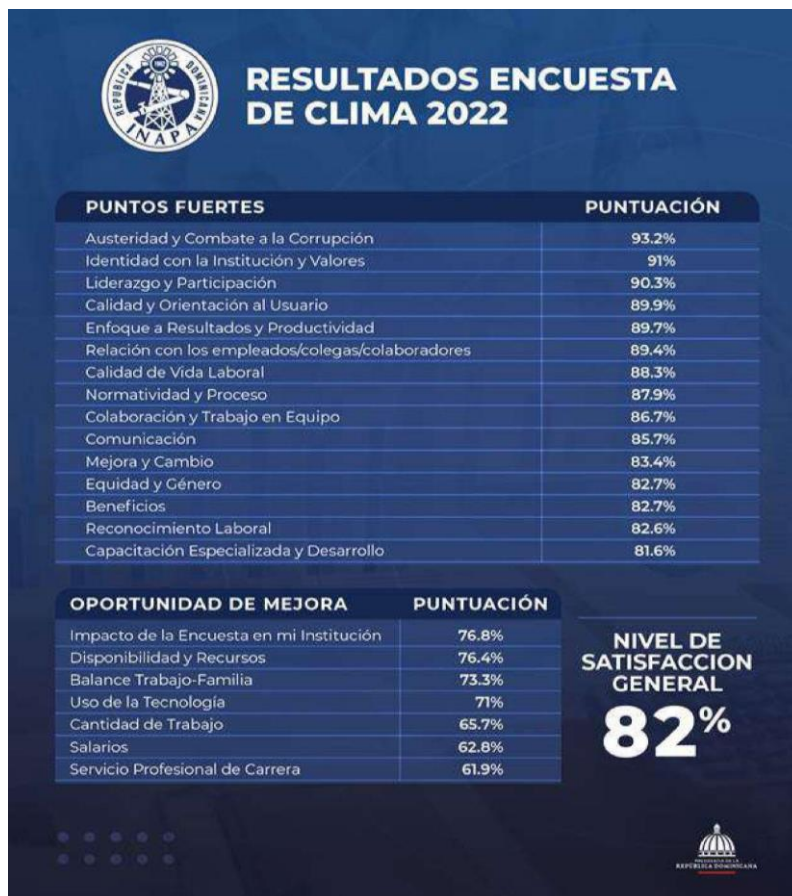
Mensualmente el Oficial Función de Cumplimiento Antisoborno reporta al Consejo de Administración del INAPA, las acciones ejecutadas relativa a sus funciones. Como parte de la evidencia para tales fines presentamos el Informe de la Eficacia de las Medidas y Oportunidades de Mejora Continua al Sistema de Gestión Antisoborno en el periodo 2022 (evidencias 1.1.6).

Entre las medidas establecidas se encuentran:

- Implementación de la Política de Debidas Diligencias y Controles para Socios de Negocios y Servidores (PO-DYC-004): establece requisitos y criterios para aplicar controles internos para las relaciones comerciales identificadas con alto nivel de riesgo.
- Implementación de la Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y no Represalias (PO-DYC-002): fomenta y facilita a que las personas puedan reportar intentos de sobornos, corrupción, violaciones a políticas internas, malas prácticas o cualquier incumplimiento al Código de Ética.
- Establecimiento de la Política de Gestión de Regalos, Obsequios, Cortesías y otros beneficios (PO-DYC-003): regula la oferta, suministro o aceptación de regalos, donaciones, obsequios, cortesías u otro beneficio a favor de cualquier miembro de la organización, con la finalidad de prevenir conflictos de intereses y que podrían acarrear mecanismos de soborno en la organización.
- Establecimiento del procedimiento del régimen ético y disciplinario (PR-GRH-001): regula la metodología para la aplicación del régimen de consecuencias a empleados de la organización que infrinjan lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública o las políticas, normas del INAPA.

En cuanto al refuerzo de la confianza mutua, la lealtad y el respeto, entre todos los miembros de la organización se ha procedido con la aplicación de las encuestas de clima laboral, la cual tiene un carácter anónimo y confidencial para que los empleados puedan dar su opinión con total libertad y sin temor a represalias. En estas encuestas se incluyeron preguntas específicas sobre la confianza mutua, la lealtad y el respeto, de modo que se identificaron áreas de mejora y fortalecimiento (Evidencia 1.1.7).

Posterior a la aplicación de la misma, se comunicaron los resultados a todos los líderes, directivos y empleados de la institución y se estableció un plan de acción para abordar las áreas de mejora identificadas (Evidencia 1.1.7).



*Resultado Encuesta de Clima Organizacional Periodo 2022.

En esta evaluación se contempla la tasa de retención de empleados y se analiza las razones de la rotación laboral. Hasta la fecha, los niveles están por encima de la meta objetivo (100% de tasa de rotación de personal), por lo que no es necesario indicar que los empleados se sienten valorados y comprometidos con la organización (evidencia 1.1.7).

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

La Alta Dirección ha definido la metodología para la gestión documental institucional, la cual se encuentra controlada a través del “Procedimiento para Elaboración y Cambios de Información Documentada” (PR-MCO-001), el cual instruye la creación, gestión y actualización de procedimientos, manuales, formularios, políticas e instructivos. Las funciones y responsabilidades se definen en cada documento que se controla y además se definen las competencias en el “Manual de Cargos”. Para asegurar la disponibilidad de esta información de forma eficiente, se dispone de la Biblioteca de Información Documentada, la cual consiste en un repositorio virtual en la nube disponible y difundida a todo el personal de la organización. Dicha disposición es revisada a través de las auditorías internas y externas aplicadas conforme a la programación anual de auditorías.

Podemos evidenciar a través del Procedimiento para Elaboración y Cambios de Información Documentada (PR-MCO-001), la difusión por correo electrónico acerca del uso de la Biblioteca de Información Documentada y la captura de pantalla de la Biblioteca de Información Documentada (evidencia 1.2.1).

El rendimiento de la organización es verificado y evaluado durante reuniones semanales entre el Director Ejecutivo con los directores de áreas y mensualmente revisado en las reuniones del Consejo Administrativo del INAPA (evidencia 1.2.2).

Se han identificado las partes interesadas pertinentes en las cuales la institución tiene influencia, debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la institución de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables. Esto puede ser evidenciado a través de los indicadores de proceso del Sistema de Gestión Integrado (SGI), el cual posee metas alineadas a las necesidades y expectativas de los grupos de interés (evidencia 1.2.3).

Además de que en la organización se encuentra en funcionamiento el Sistema de Gestión Integrado (SGI), se están implementando las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), las cuales incluyen políticas, procedimientos, prácticas y requisitos establecidos que garantizan que los objetivos se cumplan de manera efectiva y que se minimicen los riesgos y las pérdidas.

La gestión de riesgos es realizada a través de un software CRM con el cual se registra el ejercicio de identificación, clasificación, valoración y tratamiento de los riesgos de la organización.

Para el seguimiento y medición de la información de los objetivos y procesos, así como el análisis y evaluación de los resultados a fin de obtener entradas de mejoras. Es posible evidenciarlo a través de la calificación NOBACI en el portal de la Contraloría General de la República Dominicana, la captura módulo de riesgos del software DELPHOS, el procedimiento para el seguimiento, medición y análisis del SGI y el procedimiento de acciones correctivas (evidencia 1.2.4).

El INAPA obtuvo las certificaciones internacionales en las normas ISO 37001:2016, sobre el Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 9001:2015, de Gestión de Calidad, que busca la eficiencia, equidad y transparencia de la institución (evidencia 1.2.5).

A nivel interno la comunicación es manejada de forma oportuna y transparente en todos los niveles para garantizar un clima organizacional adecuado que fomente el sentido de pertenencia de los servidores y funcionarios. Esto es posible gracias a los diversos medios empleados para la difusión de información de carácter relevante:

- El mural informativo en la zona de entrada de empleados.
- El boletín informativo el cual presenta todas las novedades relevantes ocurridas en la institución, difundido todos los viernes a través de correo electrónico.
- La difusión masiva mediante correo electrónico de información de alta importancia de temas administrativos, de gestión humana, de la gestión de calidad, de salud y seguridad, entre otros.

Para la comunicación externa a los grupos de interés identificados, se emplean los siguientes canales de información:

- Página web institucional: la cual es actualizada de forma constante siguiendo un protocolo dinámico de acuerdo con las revisiones y cambios que las áreas correspondientes consideren de lugar.
- Las redes sociales de la institución: cuentan con un equipo especializado responsable de su administración. A través de este medio se informan aspectos de interés para el ciudadano relativas a las operaciones a la institución, así como también se interactúa con los usuarios y clientes en general. Su objetivo consiste en dar un seguimiento personalizado y de esta manera garantizar una comunicación clara y transparente.
- Publicación y difusión de información institucional de carácter público o de situaciones de crisis, a través de medios de prensa, radio, televisión y brochures.
- Todas estas disposiciones y regulaciones se encuentran descritas en el Plan de Comunicación Institucional (MA-GCO-001) y la Ficha de Proceso de la Gestión de la Comunicación (FP-GCO-001).

(Ver evidencias 1.2.6 Plan de Comunicación Institucional, Ficha de Proceso de la Gestión de la Comunicación, captura pantalla sobre el despliegue de comunicaciones en redes sociales, captura pantalla sobre el despliegue de comunicaciones en la página web, convocatoria a todo el personal sobre la realización de auditoría interna, circular sobre fumigación en instalaciones y el boletín informativo semanal).

Los procesos estratégicos, claves y de soporte de la institución están definidos en el Mapa de Procesos Institucional (ES-MCO-001) y las fichas de proceso, definidas con la aplicación de la metodología del ciclo de Deming o ciclo de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), los cuales permiten un alto nivel de competencia y desarrollo, haciendo que se obtenga el resultado definido, creando un sistema continuo que se reinicia una y otra vez de manera periódica, generando de esta forma un proceso de mejora continua eficaz y eficiente (evidencia 1.2.7).

La comunicación interna y externa de la institución es asegurada a través del establecimiento de indicadores para el seguimiento de resultados de los procesos (plasmados en la Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI y en el Plan de Comunicación Institucional) (evidencia 1.2.8).

Se reafirma el compromiso de promover la cultura de mejora continua a través de la capacitación continua en el ámbito de la calidad, gestión antisoborno y la ética, creando condiciones idóneas de asesorar, proteger y evitar represalias a los empleados que reporten de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, el intento de soborno supuesto o real, la corrupción, violaciones a las políticas internas, malas prácticas, cualquier incumplimiento a los lineamientos establecidos en el código de Ética institucional (CEI) del INAPA o cualquier violación o debilidad en el Sistema de Gestión Integrado (relativo a calidad o antisoborno) (evidencia 1.2.9).

Subcriterio 1.3. Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

El INAPA promueve la creación de equipos de mejoras a través de varias medidas. En primer lugar, se han establecido claramente los objetivos en el Plan Estratégico Institucional, la misión, visión y valores de la organización, y se asegura de que los empleados los conozcan. De esta forma, se fomenta una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua.

En segundo lugar, se promueve la creación de equipos de mejora en áreas específicas de la organización, como el Comité de Calidad, el Comité de Certificaciones Nortic, el Comité de Continuidad, el Comité de Sostenibilidad, el Comité de NOBACI, el Comité de Seguridad, la Comisión de Ética y el Comité de Compras, entre otros. Estos equipos trabajan en conjunto para identificar áreas de mejora en sus respectivas áreas y proponer planes de acción para abordarlas.

En tercer lugar, se fomenta la participación de los miembros de la organización en actividades que promuevan los valores y objetivos de la organización, como la participación en la celebración de la Semana del Agua en conmemoración del Día Mundial del Agua, conferencias sobre políticas públicas de agua potable y saneamiento en la República Dominicana, y la realización de conversatorios sobre temas relevantes para la organización.

En el mismo tenor, se evalúa regularmente el desempeño de la organización y los resultados obtenidos a través del Plan Estratégico Anual, los Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno y los Acuerdos de Desempeño. Esta información se utiliza para identificar áreas de mejora y establecer planes de acción para abordarlas, lo que fomenta la creación de equipos de mejora en la organización. En resumen, el INAPA fomenta la creación de equipos de mejora a través de una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua, la creación de equipos específicos en áreas clave, la participación en actividades relevantes y la evaluación regular del desempeño y los resultados obtenidos (evidencia 1.3.1).

El INAPA promueve la cultura del respeto y liderazgo impulsada mediante diferentes acciones, las cuales pueden reflejarse a través de la 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 ha sido reconocida con el sello "RD Incluye 2021", por la práctica a favor de la inclusión de las personas con discapacidad, al facilitar la accesibilidad a sus instalaciones. Por último, el Comité de Ética Institucional del INAPA promueve el denunciar conductas impropias a través de los canales establecidos (evidencia 1.3.2).

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 1.3.3).

El personal que labora en la institución es empoderado en el desarrollo de los objetivos identificados en los Planes Operativos Anuales, a través de la implementación de los Acuerdos

de Desempeño, en donde se queda en acuerdo con el personal acerca de las metas que debe cumplir periódicamente. Además, se desarrollan a través de capacitaciones relativas a mejorar las competencias blandas y técnicas. Desde el Departamento de Calidad en la Gestión, se realiza una distribución de personal técnico para brindar apoyo a las áreas en cuanto a la elaboración de indicadores, gestión de acciones correctivas y gestión de riesgos. Dichas distribuciones se registran a través de correos electrónicos estableciendo responsables de dichas actividades, así como también se registran en la pizarra de proyectos estructurada aplicando la metodología Kan Ban. Además, se alimenta el Plan de Capacitación a través de herramientas como el Formulario de detección de necesidades de capacitación, acuerdos de desempeño y el formulario de evaluación de eficacia de la capacitación (evidencia 1.3.4).

A los empleados de nuevo ingreso se les proporciona inducción sobre sus funciones en el área de trabajo donde se desempeñarán. De igual forma se les aplica las evaluaciones de desempeño con el fin de que estos rindan cuentas del cumplimiento de los objetivos establecidos (evidencia 1.3.4).

En la organización se promueve la cultura de capacitación continua, aprovechando los beneficios de la tecnología y las dinámicas grupales, con el objetivo de crear las competencias necesarias para que el personal cumpla con las metas propuestas, lo cual puede ser evidenciado con las difusiones de correo electrónico relativas al tema y las capacitaciones llevadas a cabo en el INAPA (evidencia 1.3.6).

El compromiso y entrega de los colaboradores a favor del logro de los objetivos es reconocido a través de la entrega de bonos y el reconocimiento público (evidencia 1.3.7).

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

Debido al efecto o efecto potencial en la capacidad de la institución de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización ha desarrollado la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

- En cuanto a los usuarios externos anualmente se realizan encuestas de satisfacción al cliente. En la encuesta del año 2022 se agregó un plan de acción para mejorar la percepción del usuario externo hacia la institución.
- En cuanto al Organismo certificador, se mantienen las certificaciones ISO 9001:2015 y 37001:2016.
- A los colaboradores, se realizan encuestas de clima laboral y capacitaciones para mejorar sus habilidades técnicas y blandas (evidencia 1.4.1).

Las autoridades de la institución realizan encuentros con autoridades relacionadas al Sector de Agua Potable y Saneamiento (APS), para crear alianzas estratégicas y líderes comunitarios de forma activa para la solución de situaciones que aquejan a las comunidades, además, en conjunto con las Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados (CORAA), el INAPA trabaja arduamente para unificar las políticas públicas sobre agua del gobierno para cumplir con el “Plan Nacional de

Rescate de las Instalaciones del INAPA” y ha fundado alianzas con diversas organizaciones a favor de los objetivos del Sector APS. (evidencia 1.4.2 y 1.4.5).

En virtud de los lineamientos del Plan de Gobierno del Cambio, en los cuales queda claramente establecido el compromiso asumido ante el sector APS, donde se han identificado como ejes prioritarios: 1. “Agua Potable: un derecho” y 2. “Saneamiento: hacia una transformación”, el INAPA, se ha abocado a la implementación de planes de acción que aseguren la dotación eficaz y eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillados, siendo uno de los principales planes el denominado “Plan Nacional de Rescate de las Instalaciones del INAPA”, el mismo consiste en realizar intervenciones inmediatas de ampliación, rehabilitación, mantenimiento, mejoramiento y recuperación de los sistemas de acueductos y alcantarillados existentes, así como la adquisición de bienes y servicios necesarios para la implementación de este (evidencia 1.4.4).

La organización comunica todo lo relacionado a los proyectos en infraestructura en curso y culminados, para lograr mantener actualizadas a las partes interesadas. De forma paralela, semanalmente se difunde el boletín informativo institucional dirigido a los colaboradores de la Institución, el cual resume las actividades más relevantes llevadas a cabo en 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 determinado las cuestiones externas e internas que son oportunos para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad. Para estos fines se elaboró el Análisis FODA en donde fueron detallados los factores positivos y negativos o condiciones a considerar desde el punto de vista del logro de los objetivos estratégicos (2.1.1).

Debido al efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización realizó el ejercicio de comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y fueron registradas en la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (evidencia 2.1.2).

En virtud de los lineamientos del Plan de Gobierno del Cambio, en los cuales queda claramente establecido el compromiso asumido ante el sector APS, donde se han identificado como ejes prioritarios: 1. “Agua Potable: un derecho” y 2. “Saneamiento: hacia una transformación”, el INAPA, realizó su planificación con enfoque a la implementación de planes de acción que aseguren la dotación eficaz y eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillados (evidencia 2.1.3).

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

El Marco Estratégico Institucional queda concretado como objetivos estratégicos a través del PEI y en objetivos operativos a través del POA, de manera que los proyectos se conviertan en acciones concretas, medibles, evaluables y controlables (evidencia 2.2.1).

El PEI y POA, han sido elaborados a través de un proceso participativo y dinámico, en el que se estableció como estrategia capacitar a los directivos y el nivel medio en materia de planificación estratégica, a fin de concentrar esfuerzos, conocimientos y experiencias, para lograr un mejor y más excelente producto. Se sustenta en el convencimiento y compromiso del INAPA de continuar forjando los cimientos de una institución pública sostenible (evidencia 2.2.2).

Las bases del PEI están derivadas de las Políticas de Gobierno, las cuales se destilan aspectos de responsabilidad social tales como “El acceso al agua y mejora del recurso” y “Vivienda digna y adecuada, derecho fundamental del ser humano”. Se evidencia en el PEI del INAPA, los indicadores de porcentaje de hogares que reciben servicio de agua, porcentaje de la población con acceso a agua, evidenciado en la Matriz para la Formulación del Plan Estratégico Institucional.

La organización asegura la disponibilidad de recursos financieros a través del uso racional del Presupuesto Anual Asignado (Ejecución de Gasto y Aplicaciones Financieras) y la adecuada implementación del Plan Anual de Compra y Contrataciones (PACC) en donde se detallan los procesos y gastos en los que la institución incurrirá para el logro de sus funciones (evidencia 2.2.4).

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

Se establece la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, evidenciado en el Plan Estratégico Institucional las líneas de acción específicas, las responsabilidades directas y la alineación estratégica (evidencia 2.3.1).

De forma activa se realiza seguimiento, medición y evaluación de los procesos de la organización. Es evidenciada a través del seguimiento, análisis y medición a los indicadores de procesos del SGI registrados en el software de planificación DELPHOS. Cada área debe reportar los avances correspondientes y a la vez cargar evidencias para ser verificada por el equipo revisor de los avances (evidencia 2.3.2).

La organización ha establecido los mecanismos y los sistemas adecuados para obtener, procesar, generar y comunicar de manera eficaz, eficiente y económica, establecidos en el Plan de Comunicación Institucional y evidenciado en el portal de transparencia de la institución y difusiones de las incidencias, actividades y comunicados en la página web institucional y las redes sociales del INAPA. Se comunica 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).

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 vs lo realizado y los avances de lo mismo y se registran en el software de

planificación “DELPHOS” donde se le da seguimiento a todos los objetivos e indicadores de la institución (2.3.4).

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

Posterior a la identificación de la necesidad de cambio y tomando en consideración la oportunidad de aplicación de procesos innovadores para garantizar la agilidad y la resiliencia de las operaciones de la organización, fue creado el nuevo Centro de Contacto de Operaciones (CCO) del INAPA, el cual tiene como meta mejorar continuamente la satisfacción de los grupos de interés claves, gestionando de manera eficiente los recursos administrativos y operativos que necesitan las diferentes unidades organizativas en todo el ámbito territorial bajo la jurisdicción correspondiente al INAPA. Para este fin fue necesario disponer de tecnologías tales como centrales telefónicas, software de gestión de tareas, incorporación de personal y realización de formaciones técnicas para tales fines, entre otros (evidencia 2.4.1).

La organización posee una cultura de colaboración con organizaciones del Sector Agua y de otros sectores para realizar ejercicios de Benchmarking y compartir buenas prácticas, como la visita del Departamento Aeroportuario quienes acudieron al INAPA con el objetivo de darles a conocer nuestra experiencia y buenas prácticas en la implementación de las normas ISO 37001-2016, sobre Sistemas de Gestión Antisoborno, y la 9001:2015, de Sistemas de Gestión de Calidad (evidencia 2.4.2).

La organización ha establecido los mecanismos y los sistemas para obtener, procesar, generar y comunicar los logros de los objetivos institucionales, tales como el Plan de Comunicación Institucional, la difusión de las incidencias, actividades y comunicados en la página web institucional y las redes sociales del INAPA y la Memoria Institucional INAPA 2021 (evidencia 2.4.3).

A través de la planificación y definición del presupuesto necesario para el logro de los objetivos propuestos, la organización ha asegurado la disponibilidad de los recursos (evidencia 2.4.5).

Criterio 3: Personas.

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

A través de la definición de los procesos para la Planificación de Recursos Humanos y el Plan de Capacitación, la organización puede integrar periódicamente las necesidades relativas a recursos humanos existentes en todas las áreas (evidencia 3.1.1).

En el accionar de la gestión de recursos humanos, la organización ha realizado los procesos basados en las directrices dictadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en el ámbito de reclutamiento (realizando concursos públicos), delegación de responsabilidades (instaurando el Manual de Organización y Funciones), la promoción del personal (definiendo el proceso de promoción del personal) y la asignación de funciones con competencias requeridas para cada cargo (instaurando el Manual de Cargos) (evidencia 3.1.2).

Para la organización es de alta importancia la inclusión y el desarrollo de los colaboradores, ya que promueve los derechos y cuidado del bienestar de las personas con discapacidad y el desarrollo de la equidad a través de iniciativas tales como actividades de concientización, adecuaciones en la infraestructura para personas con discapacidad y capacitaciones de empoderamiento y apoyo de las oportunidades de las mujeres (evidencia 3.1.3).

La institución cuenta con el Departamento de Equidad de Género, el cual ha realizado estadísticas de la cantidad de empleado hombres y mujeres trabajan en la institución, la cantidad de hombres y mujeres ocupan cargos de jefaturas y el total de sueldo bruto de hombres y mujeres, evidenciado a través de la Política Institucional de Género, el POA del Departamento de Equidad de Género y el Análisis de empleados separados por género y sueldo (evidencia 3.1.6).

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

Se realizan levantamientos de información para conocer acerca de áreas de mejoras y recomendaciones de los empleados con el objetivo de mejorar sus competencias. A la vez que se utilizan los resultados de los Acuerdos de Desempeño, y se utiliza estos datos para alimentar el Plan de Capacitación. A la vez que se evalúa la eficacia de las capacitaciones para conocer las fortalezas y oportunidades de mejora de los servicios de capacitaciones (evidencia 3.2.1).

La organización promueve la cultura de aprendizaje para el desarrollo de competencias necesarias. Entre las modalidades más usadas se encuentran la capacitación virtual, contenidas en el Plan de Capacitación Anual, en donde se plasman todas las capacitaciones que se realizan a los colaboradores basados en la detección de sus necesidades y resultados de acuerdos de desempeño. Entre las capacitaciones a realizar se encuentran incluidas capacitaciones de 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 3.2.4).

Para facilitar el transporte de empleados desde su residencia hasta las instalaciones de la institución y viceversa, se han destinado 5 autobuses con asientos confortables y para los fines de movilidad desde la Sede Central hasta las provincias, se cuenta con una flotilla de vehículos entre los que se pueden identificar minibuses y camionetas (evidencia 3.2.6).

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

Se evidencia la cultura del diálogo en la organización a través de la conformación de grupos de trabajo tales como el Comité de Calidad y Comité NOBACI, así como también con la realización de actividades que propician el diálogo y la integración de ideas de los colaboradores (evidencia 3.3.1).

Fue definido y establecido el planteamiento de inquietudes, el asesoramiento, la no represalia y protección al denunciante, con la finalidad de fomentar y facilitar que las personas reporten de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, el intento de soborno supuesto o real, la corrupción, violaciones a las políticas internas, malas prácticas, cualquier incumplimiento a los lineamientos establecidos en nuestro Código de Ética Institucional (CEI) o cualquier violación o debilidad en el sistema de gestión integrado (evidencia 3.3.2).

El Plan Estratégico ha sido elaborado a través de un proceso participativo y dinámico, en el que se estableció como estrategia capacitar a los directivos y el nivel medio en materia de planificación estratégica, a fin de concentrar esfuerzos, conocimientos y experiencias, para lograr un mejor y más excelente producto. Una de las actividades destacadas para este fin fue el taller "Planificación como herramienta para el logro de las metas institucionales, período 2021-2022" (evidencia 3.3.3).

Para procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución, para la elaboración del POA, fue necesario que recibieron capacitación en planificación estratégica el personal directivo, los mandos medios y técnicos, a fin de consensuar las grandes decisiones que van a orientar la marcha hacia la concesión de las estrategias que serían fijadas (evidencia 3.3.4).

La organización ha realizado encuestas de clima laboral con el objetivo de conocer las expectativas y comentarios como retroalimentación y posteriormente realizar un plan de acción para resolver situaciones que sean pertinentes tomar atención, evidenciado a través de la remisión del Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional (evidencia 3.3.5).

Con el objetivo de asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral, fueron incluidos como productos del POA de la Dirección de Recursos Humanos, la integración de elementos de uso individual, destinados a dar protección al trabajador frente a eventuales riesgos, la implementación de un modelo de Atención Primaria para los servidores y generar un ambiente en que los empleados se sientan motivados y desarrollen mayor rendimiento, mediante el plan de acción generado a raíz de la Encuesta de Clima Laboral (evidencia 3.3.6).

Para asegurar que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, cuando los empleados solicitan y existen las condiciones adecuadas, se respeta y responde a las necesidades y circunstancias del personal (evidencia 3.3.7).

Fue incluido como producto del POA de la Dirección de Recursos Humanos, la integración del Programa inclusivo, donde cada servidor tenga la oportunidad de desarrollarse a nivel personal y profesional, brindándole las herramientas necesarias, para así dar continuidad a lo establecido en la Ley no. 05-13 (sobre discapacidad).

Debido a esta y otras iniciativas, el INAPA ha sido 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 sus instalaciones (evidencia 3.3.8).

Para proporcionar planes y métodos adaptados para recompensar a los empleados, fue incluido como producto del POA de la Dirección de Recursos Humanos, la integración del reconocimiento del rendimiento, productividad, dedicación, creatividad, innovación e iniciativas durante el año (evidencia 3.3.9).

Criterio 4: Alianzas y Recursos.

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Se identificaron aquellas organizaciones que ofrecen programas de desarrollo a las comunidades y se realizaron convenios con el fin de fortalecer dichas iniciativas.

Se realizó una alianza estratégica con el Instituto Dominicano de Desarrollo Integral (IDDI), para aumentar la capacidad de resiliencia climática en la provincia San Cristóbal, República Dominicana (evidencia 4.1.1).

Se implementó el programa de Alianzas Público Privada para el Desarrollo. Participar en calidad de miembro activo en el Foro Centroamericano y República Dominicana (FOCARD-APS), órgano especializado en agua y saneamiento del Sistema de Integración Centroamericana (SICA) (evidencia 4.1.1).

El INAPA desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo. Esto se refleja a través de acuerdos de Cooperaciones Interinstitucionales, los cuales realizan acciones de mejoramiento y saneamiento de las comunidades rurales, fortaleciendo los actores locales en temas administrativos de los sistemas de aguas comunitarios y promoviendo las prácticas para el manejo adecuado del agua (evidencia 4.1.2).

En los acuerdos firmados realizados, se definieron las responsabilidades de las partes y los controles que harán pertinentes el accionar de forma definida. También se producen informes de avances para mantener enterados a las partes (evidencia 4.1.3).

La organización identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo, entre ellas se encuentran las alianzas con el sector privado con miras de desplegar iniciativas de desarrollo, como la Mesa del Agua público-privado en San Pedro de Macorís (evidencia 4.1.4).

Para asegurar el perfil de proveedores seleccionados bajo criterios de calidad de los suministros, fiabilidad del plazo de los suministros, flexibilidad del proveedor, fiabilidad de la información, servicio y garantía, se utiliza el formulario de evaluación de proveedores (evidencia 4.1.5).

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

La organización prioriza la iniciativa de que sus actividades sean realizadas con transparencia, eficiencia y eficacia en todas sus ejecuciones, dando cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y al Decreto 130-05. Pone a disposición de los ciudadanos los contenidos de transparencia establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) mediante Resolución No. 01/2018 (evidencia 4.2.1).

Se aplican encuestas que permiten conocer el grado de satisfacción de los clientes y las opiniones acerca de los servicios prestados, con el objetivo de recolectar datos, sacar conclusiones y corregir desviaciones detectadas a raíz de las calificaciones.

Específicamente se abordan preguntas relativas a la puntualidad de la entrega, profesionalidad y experiencia del personal, percepción del cumplimiento de los objetivos previstos al solicitar el servicio, la cortesía, la relación calidad-precio de los servicios y la presentación de la información.

En los servicios de relativos al Laboratorio Nacional de Referencia de la Calidad de Agua, el promedio de satisfacción general fue (evidencia 4.2.2):



*Gráfico estadístico de los servicios del Laboratorio de Referencia de Calidad de Agua

En cuanto a los demás servicios comerciales, el promedio de satisfacción fue de:



*Gráfico estadístico de los servicios comerciales del INAPA.(2020 no realizado por Pandemia Covid-19)

Se definieron las actividades para realizar las encuestas de satisfacción, utilizando el formato de procedimiento, con el objetivo de proporcionar instrucciones para la ejecución plena de este ejercicio, reflejado en el Procedimiento para la realización de Encuestas de Satisfacción Ciudadana (evidencia 4.2.3).

Para desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles, en la página web del INAPA se encuentran descritos los servicios más demandados, con el objetivo de proveer información pertinente a los clientes (evidencia 4.2.4).

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de la formulación y seguimiento del Presupuesto Institucional con el fin de coordinar los gastos e inversión en que incurrirá la Institución durante el año (evidencia 4.3.1).

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, evidenciado a través del seguimiento en el software de planificación DELPHOS, matriz de gestión de riesgos financieros, el procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional y el procedimiento de confección de cheques (evidencia 4.3.2).

A través del establecimiento de procedimientos y el seguimiento realizado en las auditorias de proceso y financieras, la organización asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros aplicándoles controles para certificar la gestión eficiente y evitar desviaciones durante la ejecución del gasto y elabora, a través de la delegación y/o descentralización de las responsabilidades financieras, equilibrando con el control financiero centralizado. Adicional a esto da seguimiento de forma constante mediante sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, tales como PACC, PEI y POA. (evidencia 4.3.4 y 4.3.5).

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

La organización proporciona sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización, a través del establecimiento de los lineamientos de elaboración, gestión y control de documentos del Sistema de Gestión de Documentos del INAPA, y asegura la salvaguarda de estos a través del almacenamiento en la nube digital de estos, permitiendo que la información relevante para los empleados. Se delegó al Departamento de Desarrollo Institucional con la responsabilidad de identificar y resguardar los documentos tanto internos como externos. Además de que toda documentación de uso interno generada en el INAPA será de uso exclusivo de la institución, por lo que queda sujeto a aprobación por escrito de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) el uso externo de la misma (establecido en la Política de Control de Documentos Internos (PO-MCO-001), página 5). (evidencia 4.4.1).

Se incentiva el aprovechamiento de las oportunidades de transformación digital a raíz de la modernización del aprendizaje con el uso de las videollamadas para realizar reuniones y capacitaciones virtuales, como el Programa de Concientización de Ciberseguridad y aplicando el almacenamiento en la nube, como el uso de Google Drive como herramienta de centralización del trabajo en un lugar seguro (evidencia 4.4.3).

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

La Dirección de Tecnología y Comunicaciones gestiona las facilidades tecnológicas necesarias con miras de contribuir con los objetivos estratégicos y operativos de la institución. En la gestión administrativa se utiliza el software “Dynamic”, para la gestión de cobro “Open Smartflex”, para el seguimiento de la potabilidad del agua “SISMOPA” (evidencia 4.5.1).

La institución aplica principios basados en la Norma ISO 27001 y NIST 800-53 para la gestión de información institucional, contamos con protección antivirus actualizado, con protección y detección proactiva de la red y mitigación, firewall para protección de la red, filtrado de navegación a internet con servicios de protección actualizados, medios cifrados de comunicación HTTPS y Reverse Proxy para datos publicados. La Institución utiliza aplicaciones de código abierto como son PHP y MySQL. Así como análisis de datos GIS y SISMOPA, para la toma de decisiones basado en los datos (evidencia 4.5.3).

Para satisfacer las necesidades técnicas y apoyar el entorno innovador y colaborativo, se utilizan Google Workspaces, Jira y otras herramientas digitales, las cuales sirven de apoyo en (evidencia 4.5.4):

- SISVIATICO: software para solicitudes de viáticos.
- Portal de la Dirección de Recursos Humanos: facilitado para la solicitud de certificaciones laborales de los servidores y ex servidores del INAPA.
- DELPHOS: software para gestión de planificación y gestión de riesgos.
- Intranet de INAPA: espacio creado para la ejecución de diversas aplicaciones para satisfacer distintas necesidades variadas.
- Gmail: como gestor de Correo electrónico.
- Google Calendar: calendarios compartidos.
- Google Drive: almacenamiento en la nube.
- Google Meet: Videoconferencias y llamadas de voz.
- Google Documentos: para el procesamiento de texto.
- Google Hojas de cálculo: Herramienta de operaciones de cómputo.
- Google Presentaciones: Creador de presentaciones.
- Google chat: mensajería para equipos.
- Google Forms: formularios personalizados para encuestas y cuestionarios.

La organización cuenta con las certificaciones NORTIC en la Norma A2 para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, Norma A3 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano y Norma E1 para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (evidencia 4.5.6).

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

La organización garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de las instalaciones tales como edificios, oficinas, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales, evidenciado en el POA 2022, productos a favor del mantenimiento de la infraestructura (evidencia 4.6.1).

Con el objetivo de brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad, dentro de las instalaciones del Edificio de Nivel Central se dispuso un espacio accesible para los ciudadanos a un punto de venta de las Farmacias del Pueblo (evidencia 4.6.4).

Además de que se garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, mediante rampas y barandillas para la debida accesibilidad a personas con discapacidades (evidencia 4.6.6).

Criterio 5: Procesos

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

Con el objetivo de identificar, mapear, describir y documentar los procesos claves en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil, se han elaborado y aprobado procedimientos, entre ellos se encuentran procesos claves y de acuerdo con oportunidades de mejora encontradas, son actualizados para mantener la validez de la documentación, a la vez que se aprovechan las bondades que ofrece la tecnología usando almacenamiento en la nube como Google Drive y así el acceso más dinámico para los colaboradores. Además, se mantiene disponible la estructura organizacional de la institución de forma pública en el sitio web institucional (evidencia 5.1.1).

Se analizan y evalúan los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y a la vez crea planes de acción para mitigar los efectos potenciales que estos puedan traer (evidencia 5.1.3).

Los dueños de procesos están definidos en todos los documentos de carácter descriptivo tales como fichas de procesos, políticas, procedimientos, instructivos y las responsabilidades y competencias que se encuentran definidas en el Manual de Cargos (evidencia 5.1.4)

La organización de forma regular realiza actualizaciones a la base documental con el objetivo de realizar ajustes de acuerdo con la evolución a favor de la simplificación de los procesos. La metodología para la gestión de los documentos está dada en la Política de control de Documentos Internos (evidencia 5.1.5).

Para impulsar la innovación y optimización a través del accionar de sus procesos de mejora continua y gracias al logro de las certificaciones con las normas internacionales ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, se identificaron los diferentes grupos de interés y se gestionaron los procesos a favor de la satisfacción de los mismos (evidencia 5.1.6).

Los indicadores de procesos que miden la eficacia se encuentran definidos por la organización con el objetivo de monitorearlos y levantar acciones correctivas en caso de ocurrir desviaciones (evidencia 5.1.7).

La organización ha definido la metodología para velar por que la información electrónica crítica sea respaldada periódicamente, previa verificación de integridad y grado de importancia (evidencia 5.1.8).

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 realiza encuentros frecuentes con las comunidades para conocer acerca de las necesidades puntuales que las mismas tienen, buscar soluciones a los problemas de agua potable y saneamiento del sector.

Además, se concretan encuentros con los representantes de las corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAA), con el objetivo de planificar la agenda de trabajo y conversar sobre temas de interés colectivo con miras de mejorar los servicios del sector APS (evidencia 5.2.1).

Se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas, a través de la Oficina de Equidad de Género del INAPA, donde se diseñan e implementan estrategias que garantizan el seguimiento adecuado a las acciones que permitan la incorporación de perspectiva de género (evidencia 5.2.3).

El sitio web de INAPA muestra compromiso con la inclusión con la implementación del “menú de accesibilidad”, el cual permite a los visitantes, facilidades para la utilización y consumo del contenido.

Además, existen 6 servicios disponibles en línea para que sean accesibles a los ciudadanos/clientes a cualquier hora y en cualquier lugar (evidencia 5.2.4).

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

La organización ejecuta proyectos e iniciativas en colaboración activa con otras corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAA) para mejorar el Sector APS (evidencia 5.3.1).

En la organización se intercambia de datos y esfuerzos que permiten a las demás Corporaciones de Acueductos, compartir información de manera eficiente y efectiva. Esto incluye reuniones de trabajo y políticas de interoperabilidad.

La Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y el INAPA, mantienen una relación de cooperación y ayuda mutua dando así seguimiento al acuerdo firmado en el año 2018, compartiendo información de interés mutuo periódicamente.

En lo relativo al Banco Central de La República Dominicana, con el interés de aportar información oportuna para el desarrollo de políticas gubernamentales en el sector agua y dando cumplimiento en suplir información periódica en el formato metas presidenciales, el INAPA reporta todos los meses la cantidad de agua potable producida por mes en metros cúbicos por segundo.

Se da cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública en el cual INAPA pone a disposición de los ciudadanos, los contenidos de transparencia establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Para dicho portal el Departamento de Estadísticas supe las informaciones en la sección estadísticas institucionales sobre: Facturación y Recaudación, Generación de Aguas Residuales,

Índice de Potabilidad, Producción de Agua Potable, Promedio Mensual Cloro Residual entre otras informaciones de interés público (evidencia 5.3.2).

La organización ha realizado diversas colaboraciones y convenios con el objetivo de mejorar los servicios o resolver problemáticas comunes, entre ellas se encuentran: Centro Nacional de Ciberseguridad, Ayuntamiento de Baní, FEDOMU, Unión Europea, PUCMM, Gabinete de Política Social y Comunitarios Barrio Moscú (evidencia 5.3.3)

La organización ha incorporado como producto en el POA, el reconocimiento al rendimiento, productividad, dedicación, creatividad, innovación e iniciativas durante el año y la revisión y actualización de la escala salarial, de conformidad con los lineamientos establecidos con el órgano rector (evidencia 5.3.4).

El INAPA, Ministerio de la Vivienda y Edificaciones (MIVED) y el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) y otras CORAAS, se encuentran trabajando en la unificación de servicios para el proyecto de Ventanilla Única de la Construcción (evidencia 5.3.5).

El Director Ejecutivo del INAPA se reúne con los representantes de la comunidad del municipio de Haina para presentar los trabajos que se están desarrollando, en donde se acordó realizar una mesa temática con los munícipes de la zona y las autoridades locales, para buscar soluciones a los problemas de agua potable y saneamiento del sector. En otro orden, directivos del INAPA dejan instaurada la primera Mesa del Agua en San Pedro de Macorís, la cual reúne a instituciones públicas y privadas de esa provincia, en busca de eficientizar el servicio. Por último, la organización forma parte de la iniciativa Acueductos Seguros, coordinada por la Comisión Nacional de Emergencias (CNE), que busca capacitar, en materia de gestión de riesgos, a técnicos de las diferentes corporaciones de acueductos del país, con la finalidad de aumentar sus niveles de seguridad ante emergencias (evidencia 5.3.6).

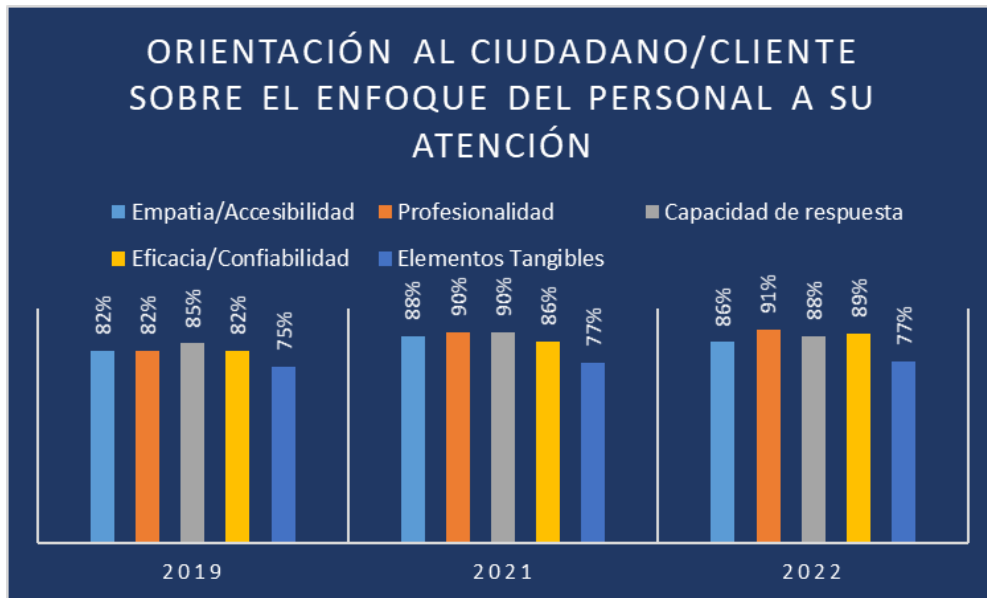
Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes.

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

A continuación, presentamos los resultados de la percepción general de los clientes/ciudadanos con relación a la organización, respecto a:

Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención (evidencia 6.1.1.2):

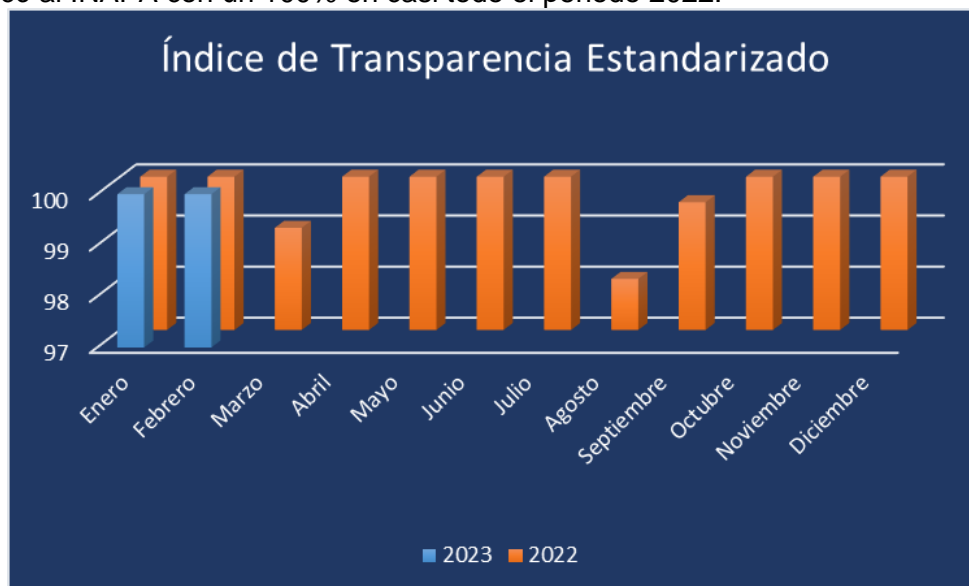
- Empatía/accesibilidad.
- Profesionalidad.
- Capacidad de respuesta.
- Eficacia/confiabilidad.
- Elementos tangibles.



*Gráfico estadístico sobre la medición de la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención.

Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (evidencia 6.1.1.4):

Se percibe una percepción positiva en cuanto a la información que se proporciona en la organización. Se ve reflejado en el Índice de Transparencia Estandarizado emitido por la DIGEI, quien calificó al INAPA con un 100% en casi todo el periodo 2022:



*Gráfico estadístico sobre índice de transparencia del INAPA.

Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos (6.1.1.5):

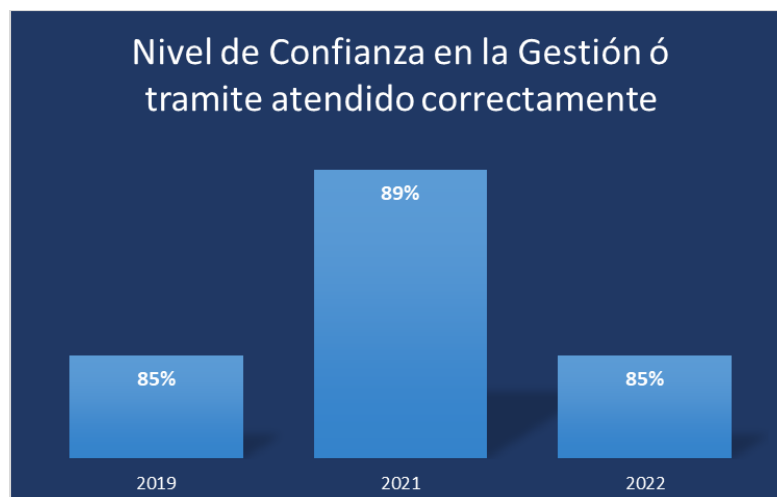
En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la proporción de encuestados que calificaron como "satisfecho" con la pregunta relativa a la confianza que le transmite el personal fue de:



*Gráfico estadístico Nivel de Satisfacción Ciudadana.

Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios (evidencia 6.1.2.1):

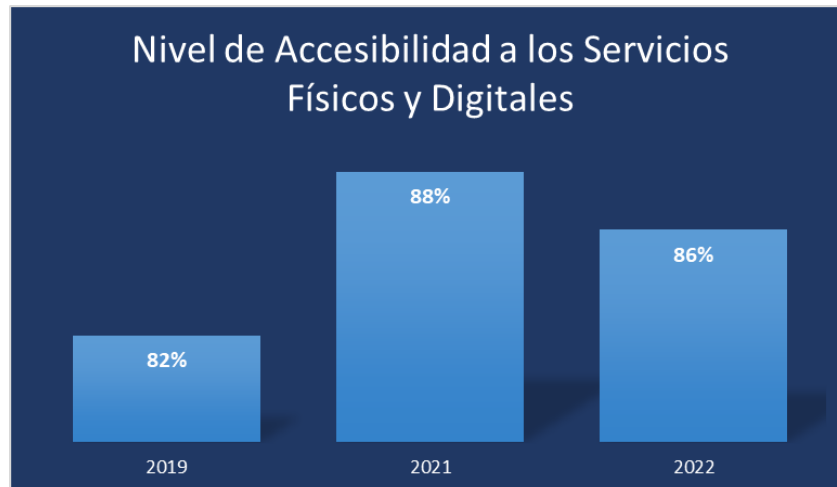
La mayoría de los usuarios de la organización calificaron como "satisfecho" con aspectos relacionados con la confianza hacia el servicio prestado. Puede verse reflejado en la siguiente pregunta: "La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente":



*Gráfico estadístico Nivel de Confianza en la atención del trámite o servicio.

Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.) (evidencia 6.1.2.2):

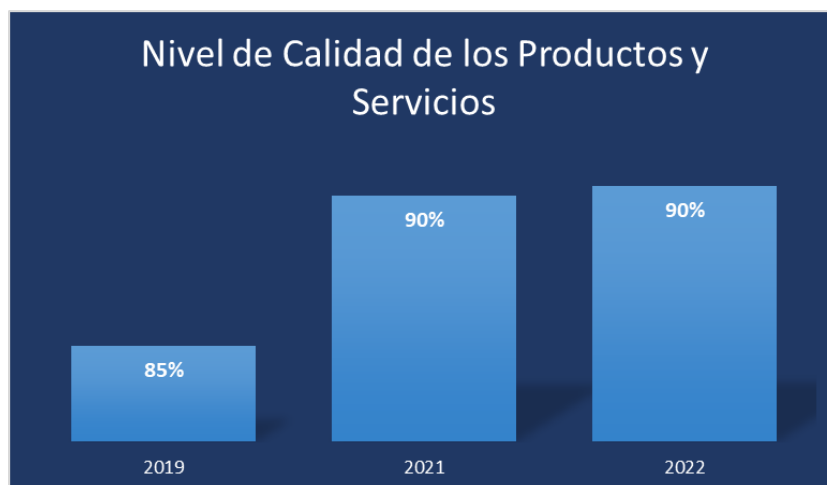
En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada, el resultado de la muestra en cuanto a la satisfacción en la accesibilidad percibida a raíz del servicio prestado fue de:



*Gráfico estadístico Nivel de Accesibilidad a los servicios físicos y digitales.

Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.) (evidencia 6.1.2.3):

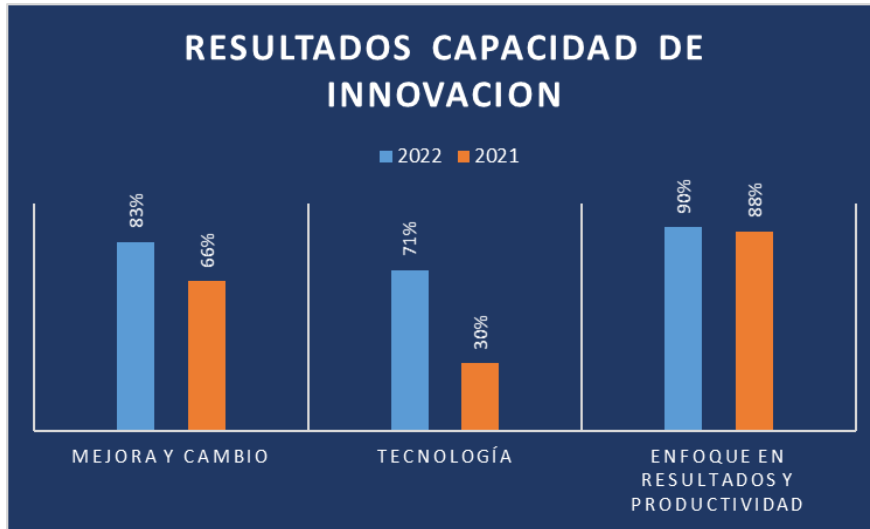
En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, el resultado de la muestra en cuanto a la satisfacción en la capacidad de respuesta percibida a raíz del servicio prestado fue de:



*Gráfico estadístico sobre el nivel de satisfacción en la calidad de los productos y servicios.

Capacidad de la organización para la innovación (evidencia 6.1.2.5):

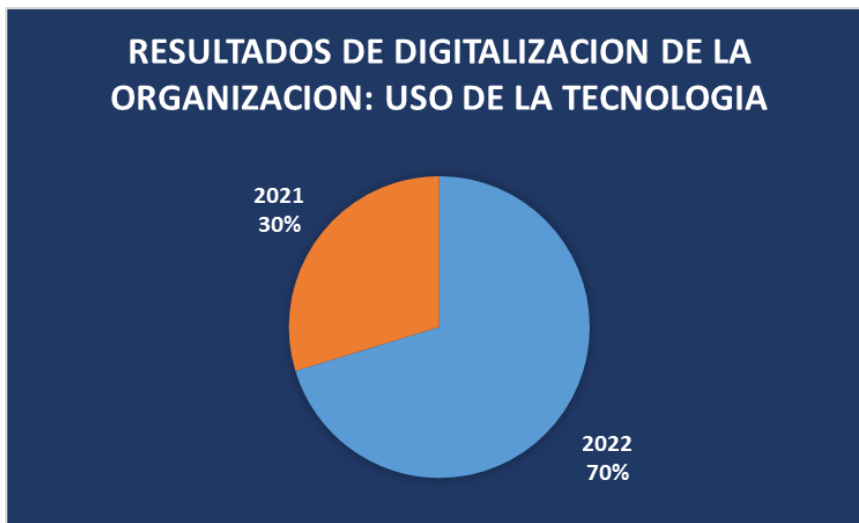
La Encuesta de Clima Organizacional reflejó los siguientes resultados con relación a la capacidad de innovación:



*Gráfico estadístico sobre los resultados de capacidad de innovación de la organización.

Digitalización en la organización (evidencia 6.1.2.7):

La Encuesta de Clima Organizacional reflejó los siguientes resultados con relación a la digitalización de la organización: uso de la tecnología:

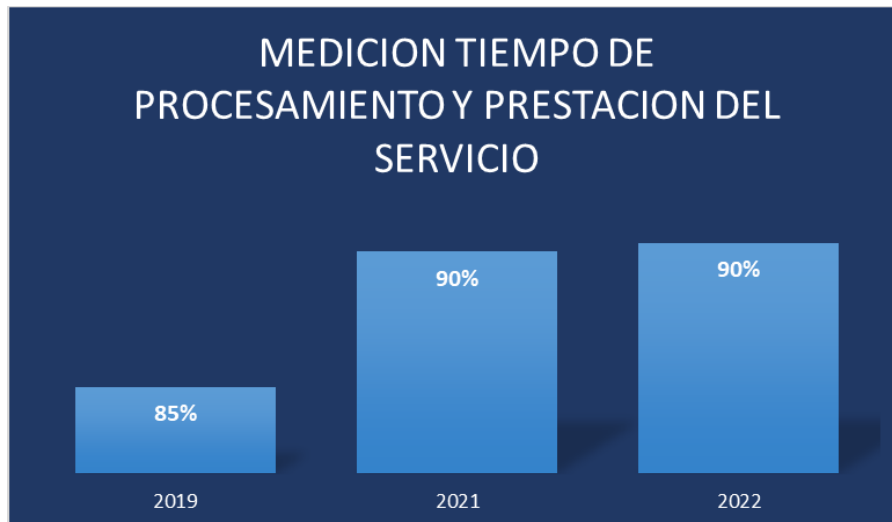


*Gráfico estadístico sobre los resultados de digitalización en la organización.

Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio) (evidencia 6.2.1.1):

En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, el resultado en cuanto a la satisfacción en la capacidad de respuesta percibida a raíz del servicio prestado fue de:



*Gráfico estadístico sobre tiempo de procesamiento y prestación del servicio.

Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas (evidencia 6.2.1.2):

De acuerdo a la Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas, existen 107 acciones correctivas, de las cuales:



*Porcentaje de Cumplimiento Acciones Correctivas.

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

La ejecución de la meta física en el segundo trimestre del 2022, en los productos programados en los insumos del POA por las áreas es el siguiente:

Área	% Cumplimiento	Área	% Cumplimiento
Dirección Operaciones	104	Dirección de Desarrollo Provincial	100
Dirección de Ingeniería	151	Dirección de Recursos Humanos	84
Dirección de Tratamiento de Agua	85	Dirección de Calidad de Agua	73.37
Dirección Comercial	121	Dirección de Planificación y Desarrollo	96
Dirección de Programas y Proyectos Especiales	191	Dirección de Tecnologías de la Información y Com.	100
Departamento de Revisión y Control	86	Dirección Financiera	100
Oficina de Acceso a la Información	100	Departamento de Estadística	69.23
Departamento Jurídico	64.58		

*Extracto del Informe de seguimiento al POA segundo Trimestre 2022.

Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales (evidencia 6.2.2.1):

1. Perfil de Instagram del INAPA.
2. Perfil de Facebook del INAPA.
3. Perfil de LinkedIn del INAPA.
4. Perfil de Twitter del INAPA.
5. Central telefónica.
6. Correo electrónico publicado en la página web del INAPA.
7. WhatsApp del Canal de Denuncias de la Función de Cumplimiento.
8. Teléfono del Canal de Denuncias de la Función de Cumplimiento.
9. Correo electrónico del Canal de Denuncias de la Función de Cumplimiento.
10. Subportal de la Dirección de Recursos Humanos.
11. Formulario de contacto página web del INAPA.
12. Portal de transparencia del INAPA.

Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización (evidencia 6.2.2.3):

Para demostrar la transparencia y rendición de cuentas, se ha establecido un sistema sólido de medición de la disponibilidad de los objetivos y resultados publicados en el Portal de Transparencia del INAPA, el cual incluye la evaluación por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), quienes regulan bajo los parámetros del Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia. La DIGEIG evalúa la base legal de la institución, la estructura orgánica, la planificación estratégica institucional y la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), así como otros indicadores importantes, como los procesos de compras y contrataciones públicas, finanzas, comisión de ética pública, datos abiertos, portal 311 y recursos humanos.

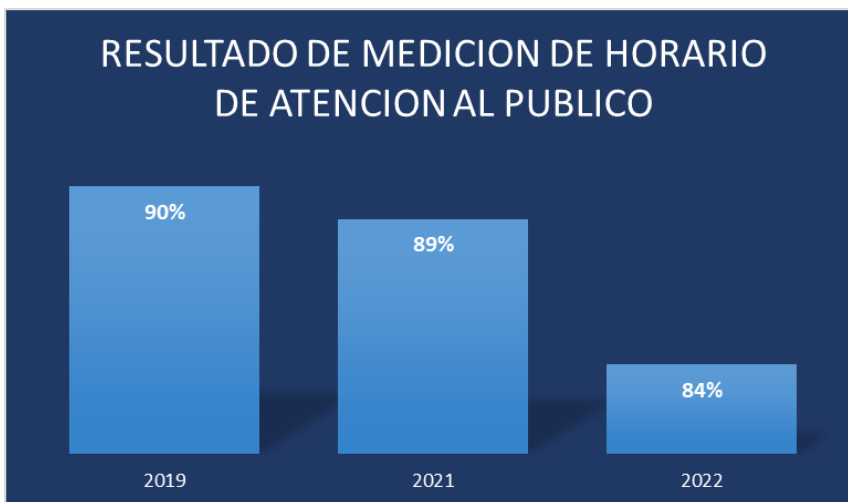
Esta sólida medición ha permitido lograr la máxima puntuación en cumplimiento de la Ley 200-04 en 2023 en los meses de enero y febrero. En 2022 en los meses enero, mayo, junio, julio, octubre, noviembre y diciembre.

Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI (evidencia 6.2.2.4):

La organización ha obtenido en enero, mayo, junio, julio, octubre, noviembre y diciembre del 2022 y enero y febrero 2023, el 100% de calificación en la evaluación mensual que realiza la DIGEIG en cumplimiento de la Ley 200-04. Se tomó en cuenta parámetros como la estructura orgánica de la institución, las publicaciones oficiales, las estadísticas institucionales, las declaraciones juradas de bienes y la ejecución del presupuesto, corresponden a los meses de mayo y junio, la Oficina de Acceso a la Información Pública institucional y el proceso de compras y contrataciones; además el comité de ética, los proyectos y programas, el portal de datos abiertos, entre otros.

Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos) (evidencia 6.2.2.5):

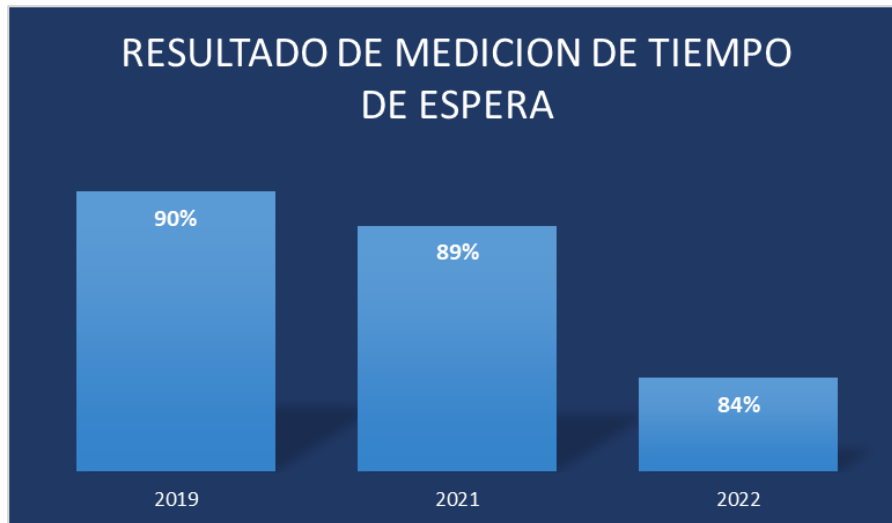
En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada, el resultado "El horario de atención al público", el porcentaje de personas satisfechas fue de:



*Gráfico de Resultado de Medición de Horario de Atención al Público.

Tiempo de espera (evidencia 6.2.2.6):

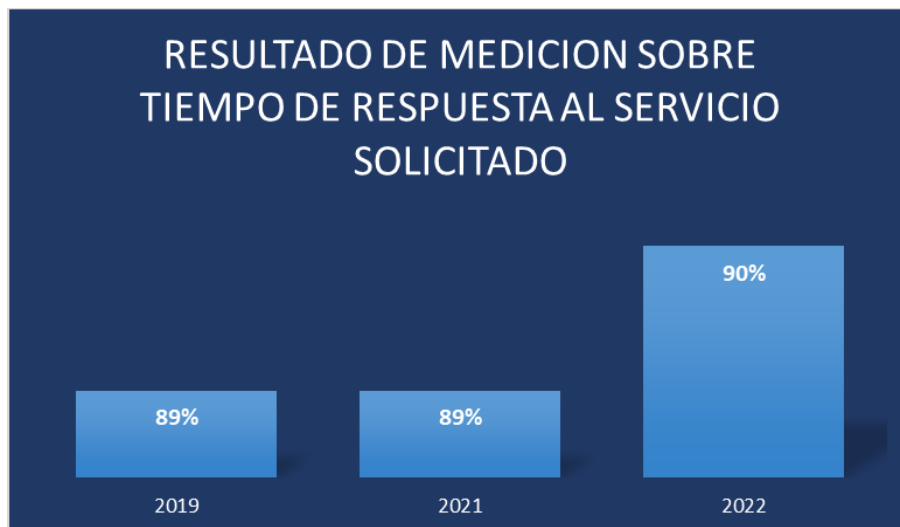
En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada, el resultado de la muestra en cuanto a la satisfacción en el tiempo que tuvo que esperar hasta que le entiendan:



*Gráfico de Resultado de Medición de Tiempo de Espera.

Tiempo para prestar el servicio (evidencia 6.2.2.6):

En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada, el resultado de la muestra en cuanto a la satisfacción en el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado fue:

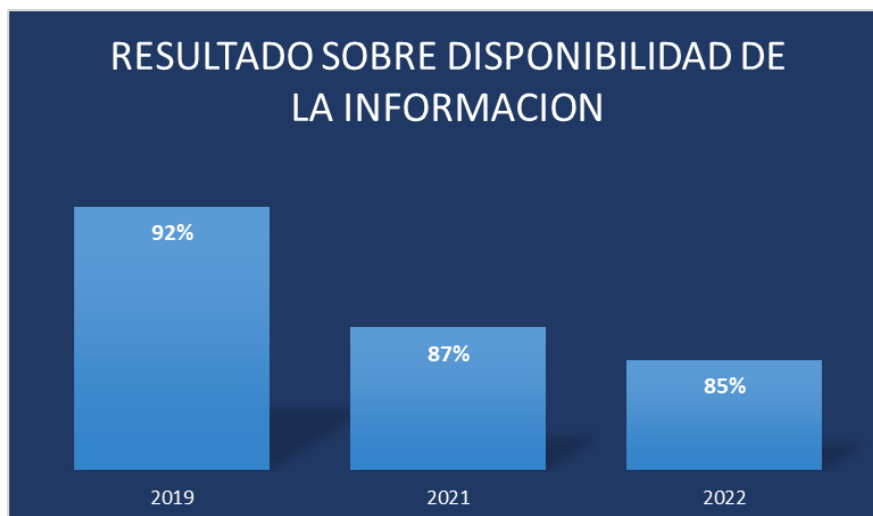


*Gráfico de Resultado de Medición sobre Tiempo de Respuesta al Servicio.

Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (evidencia 6.2.2.9):

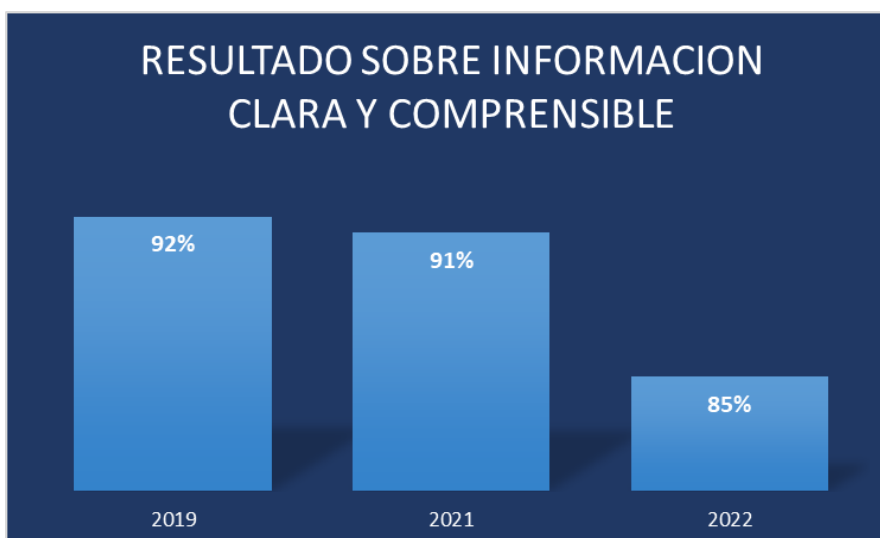
En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, se obtuvieron las siguientes calificaciones acerca de la opinión sobre la disponibilidad de la información:

“¿La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión fue útil?”. El porcentaje de calificación como satisfecho fue:



*Gráfico de Resultado sobre Disponibilidad de la Información.

“¿La información que le proporcionaron fue clara y comprensible?”. El porcentaje de calificación como satisfecho fue:



*Gráfico de Resultado sobre Información Clara y Disponible.

Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas) (evidencia 6.2.3.2):

La organización da seguimiento continuo a las quejas y reclamaciones recibidas utilizando el Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, reclamaciones y sugerencias. Se evidencian 146 en estado “cerrado”, evidenciado a través de la captura de pantalla del Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias y la plataforma para el seguimiento de solicitudes SAIP del INAPA.

Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes (evidencia 6.2.3.3):

En 2021 fue creado el Centro de Contacto de Operaciones (CCO) del INAPA, con el objetivo de mejorar continuamente la satisfacción de los ciudadanos, utilizando recursos tecnológicos tales como software de gestión de procesos (JIRA), y tecnología de comunicación sincrónica y asincrónica (teléfono, correo electrónico y WhatsApp).

Fue designado en el 2022 un Oficial de Cumplimiento, así como una estructura funcional para captar, investigar y tratar las denuncias de soborno, la cual trabaja de forma independiente y constituye una línea abierta con la Alta Dirección, para subsanar cualquier denuncia de soborno.

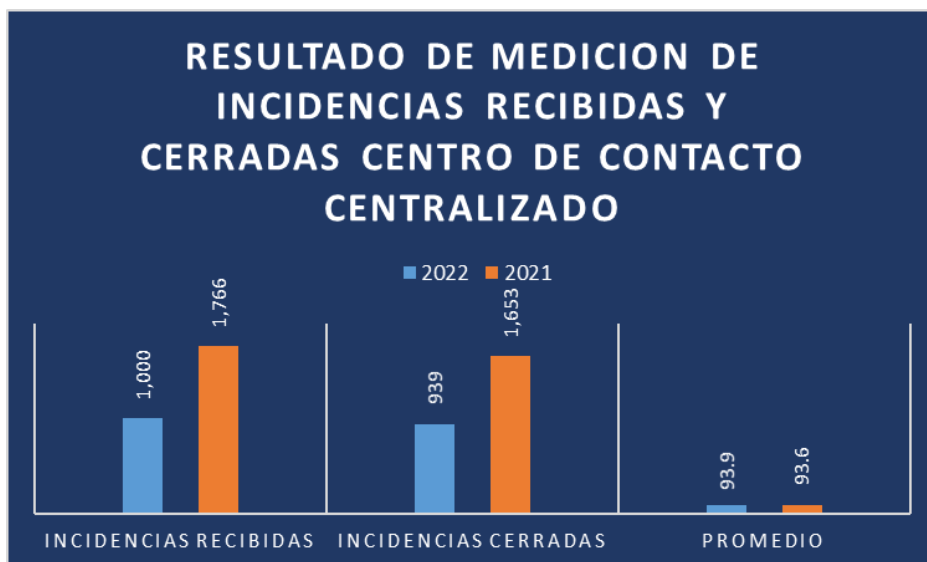
El Centro de Contacto de Operaciones (CCO) cuenta con los siguientes canales para recibir incidencias y sugerencias de la operatividad del servicio brindado:

- Línea telefónica directa al CCO.
- Portal 311.gob.do.
- Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).
- Llamadas telefónicas.
- WhatsApp.
- Formulario de contacto en la página web institucional.
- Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn).
- Correo electrónico.

El Oficial de Cumplimiento Antisoborno cuenta con los siguientes canales para recibir quejas, denuncias:

- Teléfono 809-567-1241 ext. 11299.
- Correo al canaldedenuncias@inapa.gob.do
- WhatsApp y móvil al 809-601-1458.
- Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn).

Desde su creación, en el 2021 la institución recibió a través del CCC un total de 1,766 de incidencias y sugerencias, de las cuales se han cerrado a la fecha 1,653 incidencias, lo que representa un 93.6% de solicitudes cerradas. En lo que respecta al 2022, se recibieron 1,000 registros de incidencias, de las cuales 939 fueron cerradas, lo que representa un 93.9%.



*Gráfico de medición de incidencias recibidas y cerradas 2021/2022.

En cuanto a la Oficial de Cumplimiento Antisoborno procesó 12 denuncias, las cuales fueron investigadas y tratadas en un 100%.

En el año 2022 la institución recibió un total de 1,158 reportes, denuncias y sugerencias, de las cuales 1,012 fueron captadas, tratadas y cerradas por las herramientas de innovación implementadas, para un total de 87.4%.

Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad) (evidencia 6.2.3.4):

En el POA 2022, la organización ha integrado indicadores relativos a la equidad de género tales como:

- Programa de capacitación con enfoque de Género.
- Políticas, Planes, Programas y Estrategias para integración del tema de género diseñadas e implementadas.
- Plan de Acción de Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Discriminación implementado.

Participación ciudadana en los productos y servicios. Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes (evidencia 6.2.4.1):

De acuerdo con el Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, resolución 002-2021, realizado por la DIGEIG, el INAPA cumple al 100% con Índice de documentos disponibles para la entrega.

Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia (evidencia 6.2.4.2):

El INAPA logró la máxima puntuación, durante los meses de enero y febrero de 2022, en la evaluación del Indicador de Transparencia que otorga la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Criterio 7: Resultados en las Personas

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

A continuación, presentamos los resultados en relación con la percepción de:

La imagen y el rendimiento general de la organización (evidencia 7.1.1.1):

En la encuesta de satisfacción ciudadana, la calificación final fue de un 95.1% en el grado de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución.

Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores (evidencia 7.1.1.2):

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.

Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal (evidencia 7.1.1.5):

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.

La apertura de la organización para el cambio y la innovación (evidencia 7.1.1.7):

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.

El impacto de la digitalización en la organización (evidencia 7.1.1.8):

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.

La agilidad de la organización (evidencia 7.1.1.9):

En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar mejora y cambio con un 66% de aprobación en el personal.

La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (evidencia 7.1.2.1):

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 90% de aprobación en el personal.

El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización (evidencia 7.1.2.2):

En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que el enfoque en resultados y productividad con un 88% de aprobación en el personal.

El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas (evidencia 7.1.2.3):

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.

La gestión del conocimiento (evidencia 7.1.2.4):

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% de aprobación en el personal.

La comunicación interna y los métodos de información (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 con la comunicación interna y los métodos de información.

El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo (evidencia 7.1.2.6):

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.

El enfoque de la organización para los cambios y la innovación (evidencia 7.1.2.7):

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.

El ambiente de trabajo y la cultura de la organización (evidencia 7.1.3.1):

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.

El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud) (evidencia 7.1.3.2):

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 enfoque en los problemas sociales.

El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización (evidencia 7.1.3.3):

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.

Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo (evidencia 7.1.3.4):

En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, se obtuvieron los siguientes resultados en la opinión de los clientes en cuanto a qué tan satisfechos se sentían con los elementos tangibles (aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación). 75% (2019), 76.7% (2021) y 77.43% (2022).

Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias (evidencia 7.1.4.1):

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).

Motivación y empoderamiento (evidencia 7.1.4.1):

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) y 91% (2022).

El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional (evidencia 7.1.4.1):

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).

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados (evidencia 7.2.1.3):

Mediante el seguimiento aplicado por la Oficina de Función de Cumplimiento Antisoborno, acorde al Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 implementado en la organización, durante el 2022 se han registrado, 27 denuncias recibidas a través de los diferentes canales de la Institución, las cuales fueron resueltas en un 100%.

Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones (evidencia 7.1.4.1).

En la evaluación del desempeño realizada al personal de la organización, se miden los resultados de acuerdo con los objetivos propuestos para el semestre.

Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evidencia 7.2.2.2):

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, se calificó el “Uso de la tecnología”: 30% (2021) y 71% (2022).

Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades (evidencia 7.2.2.3):

La organización mide el cumplimiento del plan de capacitación utilizando la siguiente fórmula:
Número de capacitaciones impartidas / número de capacitaciones planificadas.

Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos (evidencia 7.2.2.4):

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.

Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social.

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (8.1.7):

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).

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (evidencia 8.2.1):

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.

Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad (evidencia 8.2.2):

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)".

Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas (evidencia 8.2.4):

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.

Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas (evidencia 8.2.5):

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.

Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (evidencia 8.2.6):

La organización ha realizado 5 eventos de intercambio de información con grupos de interés relevantes, entre ellos el Departamento Aeroportuario, Coraasan, Coraavega, Coraaplata y Coraamoca, FEDOMU, Centro Nacional de Ciberseguridad.

Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (evidencia 8.2.7).

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.

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.

Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento.

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

Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos (evidencia 9.1.1):

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%.

Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos) (evidencia 9.1.2):

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.

Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño (evidencia 9.1.5):

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.

Resultados de innovaciones en servicios/productos (evidencia 9.1.6):

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 completa 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.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (evidencia 9.2.1):

En el POA 2022 del INAPA, se puede evidenciar que existen productos enfocados en efficientizar la gestión de los recursos tales como infraestructura, recursos humanos y financieros.

Mejoras e innovaciones de procesos (evidencia 9.2.2):

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.

Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (evidencia 9.2.5):

La implementación de las TICs en la organización ha permitido mejorar los tiempos de diversos trámites internos y externos, tales como la implementación sistema para gestión de solicitudes de soporte técnico (ANET) y la plataforma de organización Delphos para gestionar la planificación institucional.

Resultados de las evaluaciones o auditorías internas (evidencia 9.2.6):

La organización es sometida a auditorías de proceso externas e internas de forma regular para asegurar el cumplimiento con las normas ISO 9001 y 36001.

Resultados de reconocimientos (evidencia 9.2.7):

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.

Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros (evidencia 9.2.8):

En el POA 2022 del INAPA, se mide la eficiencia del cumplimiento del presupuesto.

Resultados relacionados al costo-efectividad (evidencia 9.2.9):

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.

2.2 Áreas que impulsan a la mejora institucional.

Se ha identificado la necesidad de fortalecer los niveles de uso de la tecnología para la automatización de procesos y aumento de la productividad, mejorar el sistema de planificación institucional, reestructurar y optimizar los procesos y procedimientos, mejorar el diseño organizacional para que esté acorde con la estrategia, estructurar los procesos estadísticos para la toma de decisiones y mejorar la centralización de los procesos en sede principal.

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 se evidencia que se promuevan los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión.

3. Personas.

- No se evidencia la gestión de la carrera profesional.
- No se evidencia cómo atraer y desarrollar los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.
- No se evidencia guía y apoyo a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.
- 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 evidencian mediciones de percepción acerca de la imagen global de la organización y su reputación pública.
- 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.
- No se evidencian resultados de la percepción general en cuanto a la agilidad de la organización.
- No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto al cumplimiento a los estándares de servicio publicados ya que se encuentra en proceso de elaboración.
- No se evidencia que existan mediciones con relación a la disponibilidad de la información.

7. Resultados en las personas.

- No se evidencia resultados de medición de percepción de % de participación de personas en actividades de mejora.
- No se ha evidenciado resultados en relación con la percepción global sobre conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses.
- No se han evidenciado resultados en relación con la percepción global sobre la responsabilidad social de la organización
- 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 las mediciones de rendimiento con relación a niveles de participación en actividades de mejora.
- No se evidencia la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.
- 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 la medición de la percepción del impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos más allá de la misión institucional.
- No se evidencia mediciones de percepción, respecto a la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
- No se evidencian acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja.
- 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 respecto a la opinión del impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.
- No se evidencian mediciones de percepción, respecto al impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- 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 de los resultados de la evaluación comparativa.
- (benchmarking) en términos de productos y resultados.
- No se evidencian mediciones del rendimiento acerca del grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
- No se evidencian mediciones del rendimiento acerca de los resultados de la implementación de reformas del sector público.
- No se evidencian mediciones del rendimiento acerca de benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.
- No se evidencian mediciones del rendimiento acerca de eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).

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.

Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	121	125
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	118	120
3: Personas (100 puntos)	86	90
4: Alianzas (100 puntos)	88	90
5: Procesos (120 puntos)	100	110
6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos)	80	90
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	81	90
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	45	80
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	81	85
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	800	880