

Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados  
(INAPA)

**2do Informe de Seguimiento al Plan de Mejora  
en base al Autodiagnóstico CAF 2023**

Julio 2023  
Santo Domingo

Preparado por el  
Departamento de Calidad en la Gestión

# Contenido

- Resumen ejecutivo..... 6
- Acción de mejora 1..... 7
- Acción de mejora 2..... 10
- Acción de mejora 3..... 13
- Acción de mejora 4..... 25
- Acción de mejora 5..... 31
- Acción de mejora 6..... 33
- Acción de mejora 7..... 35
- Acción de mejora 8..... 36
- Acción de mejora 9..... 37
- Acción de mejora 10..... 40

## **Resumen ejecutivo**

El siguiente informe detalla el cumplimiento de las 10 acciones establecidas en el Plan de Mejora CAF 2023 del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA).

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

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

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

## Acción de mejora 1

### Subcriterio 3.2.9

**Área de mejora:** No se evidencia que se evalúe el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido.



**Acción de Mejora:** Incluir dentro del Procedimiento de Capacitaciones de la Institución, las actividades y políticas correspondiente a la evaluación del impacto de los programas de formación establecidos en el año, así como también análisis costo/beneficio por parte de la Dirección de RRHH.


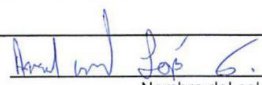
**Objetivo:** Garantizar que el conocimiento recibido a través del ciclo de formación de los colaboradores pueda traspasado al equipo, así como también garantizar el impacto de la formación.

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

**Porcentaje de cumplimiento:** 100%.

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

FORMULARIO DE EVALUACION DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES						
	Proceso: Gestión de Recursos Humanos			Código:FR-GRH-009		
	Versión: 02			Referencia: PR-GRH-014		
Nombre del Colaborador: DESIREE FRANCHESKA MUÑOZ FELIZ			Página: 1 de 1			
Cargo: TECNICO ADMINISTRATIVO			Fecha emisión: 26/07/2022			
Tema/Nombre de la capacitación : EXCEL BASICO			Fecha: 09/03/2023			
Tipo de Capacitación: <i>(Diplomado, Curso, Taller, Seminario, Grado, Maestría,</i>			Horas de la capacitación: 20			
Facilitador/a: FREDDY HEREDIA (INFOTEP)						
INFORMACION GENERAL						
Esta evaluación tiene como objetivo medir las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del servicio de capacitación, de tal forma que basados en sus apreciaciones podamos optimizarlo. Agradecemos su contribución, diligenciando el siguiente cuestionario con objetividad e imparcialidad. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una (X) sobre la calificación seleccionada (Siendo 0 la menor puntuación y 5 la mayor).						
SOBRE EL DOCENTE						
ITEM A EVALUAR	0	1	2	3	4	5
1.Conocimiento y dominio del tema						✓
2.Habilidad para comunicarse y transmitir ideas						✓
3.Habilidad para responder preguntas individuales, sin afectar las grupales						✓
4.Habilidad para orientar la realización de los talleres						✓
5.Habilidad para identificar las expectativas de los participantes y acordar los objetivos del seminario						✓
6.Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos del seminario						✓
7.Utilización de las ayudas educativas						✓
8.Puntualidad						✓
9.Presentación personal						✓
10.Da a conocer el programa que se va a desarrollar en el seminario						✓
11.Respeta las ideas y aportes de los participantes.						✓
12.Favorece el trabajo en equipo						✓
2.SOBRE EL CURSO						
ITEM A EVALUAR	0	1	2	3	4	5
1.Cumplimiento del programa propuesto						✓
2.Contenido temático teniendo en cuenta su utilidad práctica						✓
3.Utilidad material para el logro de los objetivos planteados						✓
4.Utilidad de los talleres						✓
5.Logro de los objetivos propuestos						✓
6.La metodología utilizada dentro del curso le permite identificar mejoras a realizar en el diseño de este servicio						✓
3.SOBRE LA LOGÍSTICA DEL CURSO						
ITEM A EVALUAR	0	1	2	3	4	5
1.Horario del curso						✓
2.Salón de capacitación						✓
3.Atención general recibida						✓
4.Entrega oportuna del material necesario						✓
5.Refrigerio general						✓
4. COMENTARIOS ADICIONALES PARA FORTALECER EL PROCESO						
 Nombre del colaborador						

FORMULARIO DE EVALUACION DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES						
	Proceso: Gestión de Recursos Humanos			Código:FR-GRH-009		
	Versión: 02			Referencia: PR-GRH-014		
Nombre del Colaborador: ANGEL MANUEL LOPEZ GUZMAN			Página: 1 de 1			
Cargo: TECNICO ADMINISTRATIVO			Fecha emisión: 26/07/2022			
Tema/Nombre de la capacitación : DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION			Fecha: 05/05/2023			
Tipo de Capacitación: <i>(Diplomado, Curso, Taller, Seminario, Grado, Maestría,</i>			Horas de la capacitación: 16			
Facilitador/a: BELKIS ROBLES THEN						
INFORMACION GENERAL						
Esta evaluación tiene como objetivo medir las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del servicio de capacitación, de tal forma que basados en sus apreciaciones podamos optimizarlo. Agradecemos su contribución, diligenciando el siguiente cuestionario con objetividad e imparcialidad. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una (X) sobre la calificación seleccionada (Siendo 0 la menor puntuación y 5 la mayor).						
SOBRE EL DOCENTE						
ITEM A EVALUAR	0	1	2	3	4	5
1. Conocimiento y dominio del tema						✓
2. Habilidad para comunicarse y transmitir ideas						✓
3. Habilidad para responder preguntas individuales, sin afectar las grupales						✓
4. Habilidad para orientar la realización de los talleres						✓
5. Habilidad para identificar las expectativas de los participantes y acordar los objetivos del seminario						✓
6. Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos del seminario						✓
7. Utilización de las ayudas educativas						✓
8. Puntualidad						✓
9. Presentación personal						✓
10. Da a conocer el programa que se va a desarrollar en el seminario						✓
11. Respeta las ideas y aportes de los participantes.						✓
12. Favorece el trabajo en equipo						✓
2. SOBRE EL CURSO						
ITEM A EVALUAR	0	1	2	3	4	5
1. Cumplimiento del programa propuesto						✓
2. Contenido temático teniendo en cuenta su utilidad práctica						✓
3. Utilidad material para el logro de los objetivos planteados						✓
4. Utilidad de los talleres						✓
5. Logro de los objetivos propuestos						✓
6. La metodología utilizada dentro del curso le permite identificar mejoras a realizar en el diseño de este servicio						✓
3. SOBRE LA LOGÍSTICA DEL CURSO						
ITEM A EVALUAR	0	1	2	3	4	5
1. Horario del curso						✓
2. Salón de capacitación						✓
3. Atención general recibida						✓
4. Entrega oportuna del material necesario						✓
5. Refrigerio general						✓
4. COMENTARIOS ADICIONALES PARA FORTALECER EL PROCESO						
 Nombre del colaborador						

## Acción de mejora 2

### Subcriterio 4.5.7

**Área de mejora:** No se evidencia que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TICs.

**Acción de Mejora:** Evaluar el impacto socio económico y ambiental de las TIC'S y mejorar la accesibilidad para los usuarios con discapacidades.

**Objetivo:** Mejorar las TIC'S tomando en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental.

**Avances:** Se realizó un análisis para medir el impacto socioeconómico y ambiental de las TICs

**Porcentaje de cumplimiento: 100%**

**Evidencias:** Informe de impacto socioeconómico y ambiental de las TICs.



**Instituto Nacional de Aguas  
Potables y Alcantarillados**

Impacto socio económico y  
ambiental de la TIC's y mejora a  
usuarios con discapacidad

**Instituto Nacional De Aguas Potables  
Y Alcantarillados**



# Impacto Socio Económico y Ambiental de las TIC'S

---

## Contenido

Resultados y evidencias de implementaciones de las TIC's en la organización	
Contenido	1
Objetivo	1
Implementaciones.....	2
Detalles	2

---

## Objetivo

El objetivo de este informe es mostrar los resultados y hallazgos luego del análisis realizado a las implementaciones de las TIC's así como las evidencias que influyen en el impacto socio económico y ambiental que la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación del INAPA y mejora de la accesibilidad para personas con discapacidad.

## Implementaciones de las TIC's en el INAPA

### Detalles

En la Institución se ha implementado los siguientes sistemas y herramientas:

**DELPHOS** utilizado para manejar la planificación anual POA y sus flujos de trabajo planificado.

**SISOBRAS** diseñado para alimentar el dashboard de proyectos y manejar todos los proyectos en planificación de acueductos.

**ODOO** implementado para la cobranza y contabilidad por los servicios brindados a los ciudadanos en relación al agua potable y saneamiento.

**EDS5** plataforma diseñada para ser utilizadas en otros pagos con dispositivos inteligentes.

**SISVIATICOS** manejar todos los viáticos enlazado a las cartas de ruta y GPS de los vehículos que viajan a los pueblos y monitorear y controlar el viatico desde inicio a fin.



**JIRA** diseñada para la recepción de solicitudes de reporte de incidencias de las TIC's.

**INTRANET Y SITIOS COMPARTIDOS** se implementó para que los colaboradores de la institución puedan acceder a todas las aplicaciones en un solo site. El Drive es un espacio compartido para que se pueda compartir información dentro de los roles permitidos.

**SISTEMA BIOMÉTRICO** se utiliza como control de acceso para los colaboradores de la institución, así como público externo que visitan las diferentes áreas y así garantizar una mejor accesibilidad y controles, por medio del rostro facial y una tarjeta de acceso.

A través de estas implementaciones de las TIC's el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) ha mejorado en cuanto a la reducción de trámites en sus procesos, la planificación de los proyectos agilizando así en tiempo y en resultados. Además, la Institución será beneficiada con el aumento en sus recaudaciones con la automatización de los procesos eliminando casi en su totalidad el uso del papel, con lo cual se contribuye a la mejora del medio ambiente.

Asimismo, las implementaciones TIC's han permitido la transparencia de sus procesos y reducción de costos con la digitalización de documentos, de acuerdo a las certificaciones nacionales e internacionales.

En el portal de la institución puede encontrarse un menú de accesibilidad, para personas con discapacidad. Dependiendo del tipo de discapacidad utilizan los servicios TIC's con una asignación de una estación de trabajo

A continuación, podremos ver evidencias:

### Evidencias



Como podemos observar, este carril se habilitó específicamente para las personas con discapacidades.

**Esta versión fue revisada el 27 de junio de 2023 y reemplaza cualquier otra versión anterior.**

-Fin de documento-

### Acción de mejora 3

#### Subcriterio 4.6.3

**Área de mejora:** 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.

**Acción de Mejora:** Establecer iniciativas de conservación del medio ambiente que permitan reducir la cantidad de desechos sólidos generados por la organización.

**Objetivo:** Establecer disposiciones para la reutilización, reciclaje o eliminación segura de desechos generados por la organización y concientizar al personal de la institución en cuanto a la preservación del medio ambiente.

**Avances:** Se han implementado una serie de medidas para reducir los residuos plásticos en toda la institución, las cuales incluyen:

- Adquisición de filtros de agua y termos reutilizables para los empleados para evitar el consumo de plástico.
- Sensibilizar a los empleados sobre la importancia de reducir los residuos plásticos.
- Posicionamiento de puntos ecológicos para la clasificación de residuos y establecimiento de un punto de recogida para la entrega de residuos.
- Contratación de una empresa recicladora para entregar los residuos generados en INAPA.
- Publicaciones que promueva el reciclaje.
- Realización de tarde de cinefórum, durante la cual se proyectó el documental «Isla de plástico», cinta que trata el tema de los desechos plásticos tanto en la República Dominicana como en Haití.

**Porcentaje de cumplimiento:** 100%

**Evidencias:**

## Cinefórum proyecta documental «Isla de plástico»



Enfocados en crear conciencia en sus colaboradores, el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA), con la coordinación del Comité de Sostenibilidad, realizó una tarde de cinefórum, durante la cual se proyectó el documental «Isla de plástico», cinta que trata el tema de los desechos plásticos tanto en la República Dominicana como en Haití.

Este audiovisual, motivado por la ola de plástico que afectó la costa de Santo Domingo en julio de 2018, ofrece un panorama realista de cómo estos dos países, que comparten una isla, se convierten «en una isla de plástico».

Sasha González, coordinadora del mencionado comité, en sus palabras de inicio, dijo que esta actividad se realiza con el firme objetivo de seguir creando conciencia en los colaboradores sobre la contaminación del medio ambiente por causa del plástico y los desechos sólidos.

Los participantes estuvieron atentos a lo expuesto en el largometraje, el cual llama la atención sobre la necesidad de un cambio de hábitos de consumo en cuanto al plástico, que representa 580 millones de libras cada año en desechos de este material en la República Dominicana.



Luego de la proyección, Nashla Bogaert y Gilberto Morillo, productores del largometraje, compartieron con los asistentes su experiencia durante el rodaje del documental.

«Para nosotros es un privilegio poder seguir mostrando esta realidad pues, a pesar de haberse grabado hace varios años, la situación actual sigue siendo parecida. Por eso siento que es un trago agrí dulce el mostrar nuestra preocupación todavía, aunque se han dado pasos de avance con el tema de los manejos de los desechos sólidos. Las empresas, tanto públicas como privadas, han puesto de su parte», afirmó Bogaert.

Morillo y Bogaert afirmaron que, aunque sigue habiendo cierto desconocimiento e ignorancia acerca del tema, al mismo tiempo empieza a verse una diferencia con relación al manejo de los residuos.

Finalmente, luego de responder a las inquietudes de los participantes, Bogaert invitó a todos a aportar un granito de arena, ya que, aunque no veamos los resultados en 2 o 4 años, sí los verán las nuevas generaciones y encontrarán un mundo mejor.







## ¡RECICLEMOS CON CONCIENCIA!

El Comité de  
Sostenibilidad te invita a  
formar parte de los  
entrenamientos oficiales  
en materia de reciclaje.

Días: Lunes 13 y viernes 17

Horario: 2:00 p. m. a 3:00 p. m.

Lugar: salón Tito Cairo

Cupo: 60 personas

Confirmación: exts. 11279 y 11280

(Div. de Protocolo y Eventos)


### Taller obligatorio


Además, pueden inscribirse pasando directamente  
por la División de Protocolo, en el piso 2.

AL COMPLETAR EL TALLER, RECIBIRÁS TU TERMO DEL  
COMITÉ COMO CONSTANCIA DE CAPACITACIÓN FINALIZADA.





 **inapagob** • Seguir  
Instituto Nacional de Aguas Potables y Al ...

 **inapagob** Hoy, 17 de mayo, celebramos el **Día Mundial del Reciclaje**, a fin de concientizar a la población sobre el trato de los desechos de manera sostenible para reducir y reutilizar los recursos materiales gastables y de alto consumo.

Te invitamos a realizar acciones para prevenir la contaminación de nuestros ríos, mares y ecosistemas en general con el objetivo de garantizar su preservación.

#DíaMundialDelReciclaje   
#INAPASostenible

Editado · 8 sem



32 Me gusta  
MAYO 17

Entra para indicar que te gusta o comentar.





















## Acción de mejora 4

### Subcriterio 5.2.2

**Área de mejora:** 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.

**Acción de Mejora:** Establecer un método innovador para desarrollar servicios al ciudadano centrándonos en el principio de una sola vez.

**Objetivo:** Verificar el cumplimiento de los requerimientos definidos para la aprobación de los planos hidrosanitarios, de los proyectos a construir en terrenos bajo la Jurisdicción del INAPA.

**Avances:** La institución ha logrado cumplir el proceso por medio de la ampliación del pago en línea agregando al catálogo de servicio a Uepapay y Tpago y la puesta en marcha del Programa Ventanilla Unica en donde se integra el servicio de aprobación de planos hidrosanitarios.

**Porcentaje de cumplimiento:** 100%

**Evidencias:** capturas de pantalla de la difusión de la integración de medios de pago en línea y la sección de la página web del INAPA con las instrucciones para los pagos en línea y el informe del Programa de Ventanilla Unica revisado en junio 2023.



**EN LÍNEA**

- Instalar la aplicación T\_pago.
- Realizar el pago en línea a través de los portales:
  - ServiciosRd
  - UepaPay

tpago uepa Pay

#SomosINAPA

77 likes  
MARCH 6

Log in to like or comment.

**\*Publicación de difusión de marzo 2023 acerca de los pagos en línea disponible para los ciudadanos.**

## Pago del servicio

1.2 / 5



Dejar un comentario

¿Vale este servicio?

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Pago del servicio de agua potable y alcantarillado

### A QUIÉN VA DIRIGIDO

Usuarios de INAPA

### DEPARTAMENTO QUE LO OFRECE

Dirección Comercial

### INFORMACIÓN DE CONTACTO

Tel: 809-567-1241 ext. 2205, 2212, 2006, 2207

Correo: [atencionalcliente@inapa.gob.do](mailto:atencionalcliente@inapa.gob.do)

Dirección: Dirección: Calle Guarocuya # 419, Edificio Ing. Marco Rodríguez, Centro Comercial El Millón, Código Postal 10142, El Millón, Santo Domingo, R.D.

### REQUERIMIENTOS O REQUISITOS

Para el Pago presencial:

- Que se haya generado una factura por concepto de uno o varios servicios.
- Número(s) de contrato que el Cliente desea pagar o número de cédula.
- Número de RNC o nombres y apellidos / nombre de empresa o número de factura.

Para el pago en línea:

- Que se haya generado una factura por concepto de uno o varios servicios.
- Número(s) de contrato que el Cliente desea pagar.

### PROCEDIMIENTOS A SEGUIR

Presencial:

1. Dirigirse a la oficina comercial del INAPA más cercana.
2. Facilitar el número de contrato al cajero de turno.
3. Realizar el pago por el monto acordado con el cajero.

Transacción Bancaria

1. Dirigirse a una sucursal bancaria de cualquiera de los siguientes bancos.
  1. Banreservas.
  2. Banco Popular Dominicano.
1. Realizar depósito bancario **identificando el cliente y el número de contrato a pagar en el comentario** en una de las siguientes cuentas bancarias asociadas al banco:
  1. Banreservas: **030-5090017-9**.
  2. Banco Popular: **720-609421**.

En línea:

Instalando la aplicación:

- [Tbago](#)

Puede realizar el pago en línea a través de los portales:

- [ServiciosRd](#)
- [UepaPay](#)

1. Acceder al enlace colocado al final de esta sesión: **"URL del servicio"**
2. Ingresar el número de contrato que se quiere realizar el pago.
3. Presionar el botón **"Consultar"**.
4. Verificar que el nombre del cliente y el número de contrato coinciden con el que se desea realizar el pago.
5. Si se desea pagar el total del saldo pendiente presione el botón ubicado en el grupo **"TOTAL"**.
6. Si desea pagar un saldo parcial Ingrese el monto que desea pagar en el grupo "Parcial".
7. Presione el botón **"Pagar"**.
8. Valide que el monto a pagar mostrado sea el correcto.
9. Llene los campos con la información correspondiente.
10. Presionar el botón **"Pagar"**.



#### Horario de prestación

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 m.



#### Costo

Gratis



#### Tiempo de realización

Al instante



#### Canal de Prestación

Presencial / En Línea

### INFORMACIÓN ADICIONAL

Para realizar el pago del servicio de agua en línea haga clic en el siguiente enlace:

[URL del servicio](#)

**\*Imagen sobre el acceso de pago en línea para los ciudadanos en la página web del INAPA.**

## PROGRAMA DE VENTANILLA UNICA AL CIUDADANO

---

### Contenido

Evidencia de integración Programa Ventanilla Única al Ciudadano.

Contenido	1
Objetivo	1
Detalles	2

---

### Objetivo

El objetivo de este informe es mostrar la evidencia que muestran que la Dirección de Tecnología del INAPA está integrada al Programa de Ventanilla Única al ciudadano.

## Detalles

Con miras de brindar un servicio más eficiente a nuestros usuarios el servicio de planos hidrosanitarios fue elegido para automatizar y eficientizar los servicios de aprobación de planos para proyectos que se construyan bajo la jurisdicción del INAPA....

Para el caso puntual, se realizaron peticiones a todas las direcciones y departamentos afines de recopilarlas y consensuarlas. A continuación, podremos ver dichas evidencias:

## Evidencias

Recepción de Trámite/ Servicio Automatizado	
<b>INFORMACIONES GENERALES</b>	
Nombre Institución solicitante	INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADO (INAPA)
Tipo de requerimiento	Automatización de servicio
Nombre del trámite/ servicio	APROBACION PLANOS HIDROSANITARIOS
Fecha de entrega	15/3/2023
<b>INFORMACIONES DEL EQUIPO DE PROYECTO</b>	
Líder del proyecto de la OGTIC	CLARIBEL CASTRO
Líder del proyecto de la institución	MARCOS VASQUEZ
Miembros que intervinieron en el proyecto	Claribel Castro - Ogtic <a href="mailto:claribel.castro@ogtic.gob.do">claribel.castro@ogtic.gob.do</a> ; Marlon Díaz - Ogtic <a href="mailto:marlon.diaz@ogtic.gob.do">marlon.diaz@ogtic.gob.do</a> ; Bolívar Cruceta - Ogtic < <a href="mailto:bolivar.cruceta@ogtic.gob.do">bolivar.cruceta@ogtic.gob.do</a> > Marizeth Beato - ogtic <a href="mailto:marizeth.beato@ogtic.gob.do">marizeth.beato@ogtic.gob.do</a> ; José García <a href="mailto:jose.garciaa@inapa.gob.do">jose.garciaa@inapa.gob.do</a> , 'Aleyda Dahiana Olivares Arias' <a href="mailto:aleyda.olivares@inapa.gob.do">aleyda.olivares@inapa.gob.do</a> , Marcos Gregorio De Jesús Vásquez Jiménez <a href="mailto:marcos.vasquez@inapa.gob.do">marcos.vasquez@inapa.gob.do</a> , 'Aleyda María Germán Galvez De Doñé'

<b>Miembros que intervinieron en el proyecto</b>	Germán Galvez De Doñé' <a href="mailto:aleyda.german@inapa.gob.do">aleyda.german@inapa.gob.do</a> , Bellmy Jisbell Zapata Betances <a href="mailto:bellmy.zapata@inapa.gob.do">bellmy.zapata@inapa.gob.do</a> , 'Joel De Los Santos Sánchez' <a href="mailto:joel.delossantos@inapa.gob.do">joel.delossantos@inapa.gob.do</a> , Rafael Enrique Calderón Castillo <a href="mailto:rafael.calderon@inapa.gob.do">rafael.calderon@inapa.gob.do</a> , Micel Núñez <a href="mailto:micel.nunez@inapa.gob.do">micel.nunez@inapa.gob.do</a> , Christie Jordan <a href="mailto:christie.jordan@inapa.gob.do">christie.jordan@inapa.gob.do</a> , Wilson Gabriel Martínez Sifres <a href="mailto:wilson.martinez@inapa.gob.do">wilson.martinez@inapa.gob.do</a>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ENTREGA</b>	
<p>La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) realiza la entrega de la automatización a INSTITUTO NACIONAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO del siguiente trámite/servicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. APROBACION PLANOS HIDROSANITARIOS</li> </ol> <p>Para el trámite/servicio indicado se realizó:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. LEVANTAMIENTO Y VALIDACION FLUJO (SIMPLIFICADO/AUTOMATIZADO)</li> <li>2. DEFINICION DE TAREA Y TIEMPOS IMPLEMENTACION</li> </ol>	
<p>El presente documento se formula para entrega de la automatización o modificación de trámite/servicio por parte de OGTIC. Favor remitir sus observaciones o sugerencias, en caso de no recibir retroalimentación en un plazo de 5 días hábiles, se asumirá una no objeción y aceptación como bueno y válido su contenido.</p>	
<p>1</p>	



**ogtic**  
Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Formulario de Recepción de Servicio Automatizado**

Código: FO-SD-RSA-003  
 Fecha de Creación: 12/08/2022  
 Fecha de Actualización: 09/2022  
 Fecha Próxima Actualización: 09/2023

3. DESARROLLO DEL FLUJO (AUTOMATIZADO)
4. PRUEBAS (INTERNAS/ INSTITUCION)
5. ADECUACIONES PARA LA VUC
6. PRUEBAS INTEROPERABILIDAD (MIVED/INSTITUCION/OGTIC)
7. VALIDACION PRUEBAS COMPLETADAS
8. PUESTA EN AMBIENTE PRODUCCION/VUC
9. VALIDACION SISTEMA OPERANDO (CON INVOLUCRADOS)
10. REUNIONES/SESIONES TECNICAS TEAMS
11. VISITAS PRESENCIALES
12. LLAMADAS Y CHAT VIA WS
13. CORREOS/MINUTAS CON ACUERDOS/COMPROMISOS

**Adjunte en anexos cada documento listado en esta sección.**

**DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Indique los documentos relacionados

1. MANUAL DE USUARIO
2. FORMULARIO ENTREGA AUTOMATIZACION LISTADO DE ROLES FUNCIONALES

**OBSERVACIONES**

FASE DE IMPLEMENTACION VUC/ GOB.DO, TRAS HABER COMPLETADO LA AUTOMATIZACION

**ANEXOS**

Adjunte cada documento relacionado a la entrega del trámite/ servicio.

**CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN**

Esta versión fue revisada el 26 de junio de 2023 y reemplaza cualquier otra versión anterior.

-Fin de documento-

## Acción de mejora 5

### Subcriterio 6.1

**Área de mejora:** No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la imagen global de la organización y su reputación pública.

**Acción de Mejora:** Desarrollar una metodología para conocer la percepción general sobre la organización y su reputación pública.

**Objetivo:** Medir la percepción en cuanto a la imagen global de la organización y su reputación pública frente a los ciudadanos considerando los logros y metas de la organización.

**Avances:** se mide la percepción de los servicios servidos a los clientes a través de la Encuesta de Satisfacción al Usuario.

**Porcentaje de cumplimiento:** 100%

**Evidencias:** extracto del informe de las Encuestas de Satisfacción 2023 donde se mide la expectativa y el índice de satisfacción percibida por los ciudadanos.

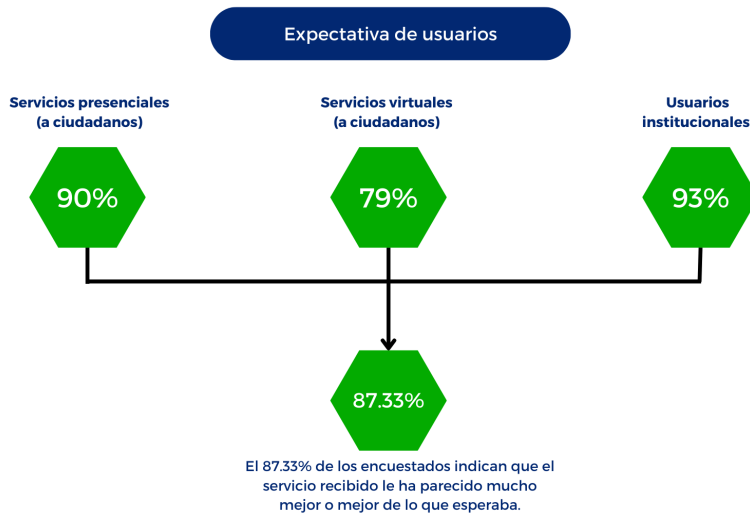
## Metodología

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

### Dimensiones

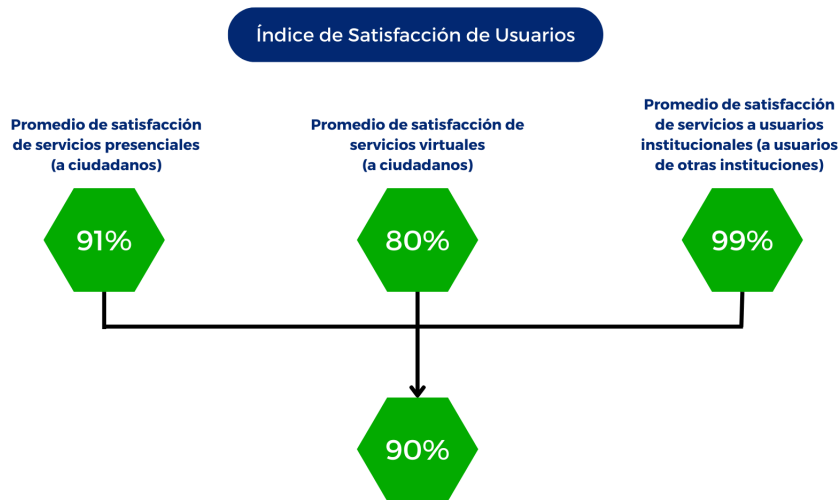
Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para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

## Expectativa servicios presenciales, servicios virtuales y servicios a usuarios institucionales.



31

## Índice de Satisfacción de usuarios: servicios presenciales, servicios virtuales y servicios a usuarios institucionales.



30



## Acción de mejora 6

### Subcriterio 6.3

**Área de mejora:** No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

**Acción de Mejora:** Desarrollar una metodología para conocer la percepción general en cuanto a la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

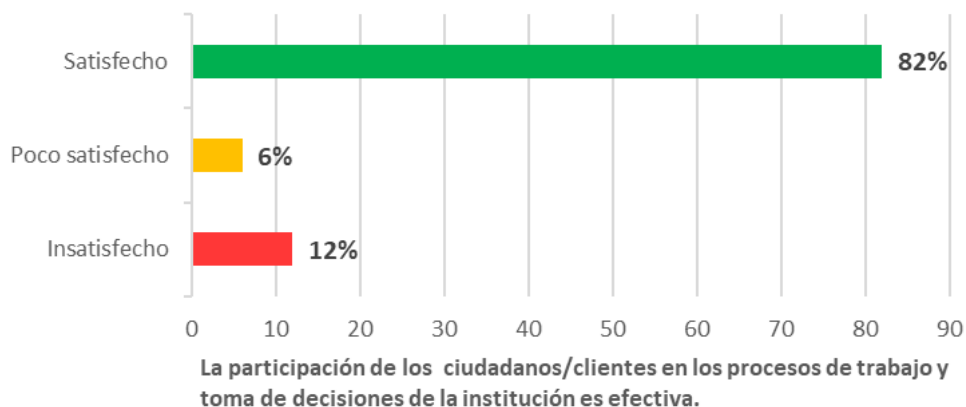
**Objetivo:** Medir la percepción en cuanto a la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

**Avances:** Se realizó un ejercicio de encuesta con el objetivo de medir la percepción de los ciudadanos en cuanto a su participación en procesos de trabajo y de toma de decisiones de la institución.

**Porcentaje de cumplimiento:** 100%

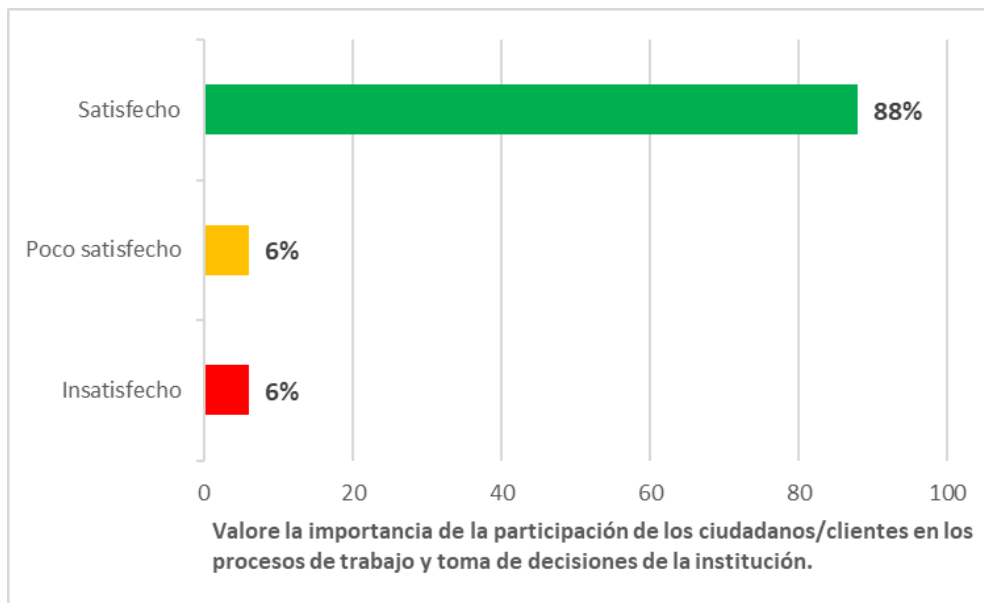
**Evidencias:** resumen de resultados de la encuesta realizada.

La participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la institución es efectiva.							
Respuesta	Cantidad total registros	Porcentaje					
0	2	4		NS/NR			
1	1	2		0	12	6	82
2	0	0					
3	3	6					
4	0	0					
5	3	6					
6	0	0					
7	1	2					
8	12	24					
9	7	14					
10	21	42					
NS/NR	0	0					
	50	100					



Valore la importancia de la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la institución.

Respuesta	Cantidad total registros	Porcentaje	NS/NR	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
0	0	0				
1	0	0	0	6	6	88
2	0	0				
3	3	6				
4	0	0				
5	1	2				
6	2	4				
7	1	2				
8	12	24				
9	8	16				
10	23	46				
NS/NR	0	0				
	50	100				



## Acción de mejora 7

### Subcriterio 6.5

**Área de mejora:** No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.

**Acción de Mejora:** Desarrollar una metodología para conocer la percepción general en cuanto a la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.

**Objetivo:** Medir la percepción en cuanto a la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.

**Avances:** en junio 2023 se realizó la encuesta de satisfacción al usuario en donde se incluyó aspectos de la confianza percibida.

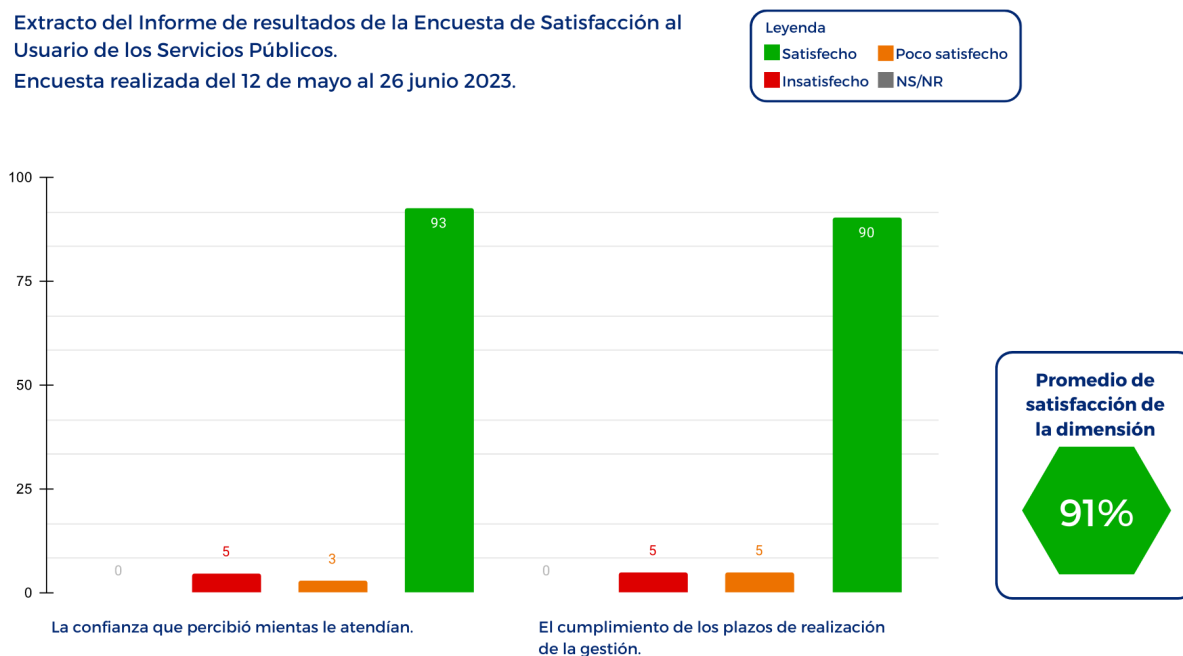
**Porcentaje de cumplimiento:** 100%

**Evidencias:** extracto del informe de encuestas donde se mide la confianza y el cumplimiento de los plazos percibidos por los ciudadanos.

## Dimensión: fiabilidad

Extracto del Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción al Usuario de los Servicios Públicos.

Encuesta realizada del 12 de mayo al 26 junio 2023.



\*Expresado en %

## Acción de mejora 8

### Subcriterio 6.2.4

**Área de mejora:** No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.

**Acción de Mejora:** Desarrollar una metodología para conocer la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.

**Objetivo:** Medir la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.

**Avances:** La organización mide la satisfacción de los clientes en cuanto a las dimensiones “elementos tangibles”, “fiabilidad”, “capacidad de respuesta”, “seguridad” y “empatía” con respecto a los servicios ofrecidos.

**Porcentaje de cumplimiento:** 100%

**Evidencias:** extracto del informe de encuestas donde se mide a percepción por los ciudadanos acerca de los servicios prestados.



## Acción de mejora 9

### Subcriterio 6.2.5

**Área de mejora:** No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la capacidad de la organización para la innovación.

**Acción de Mejora:** Desarrollar una metodología para conocer los resultados de la percepción general en cuanto a la capacidad de la organización para la innovación.

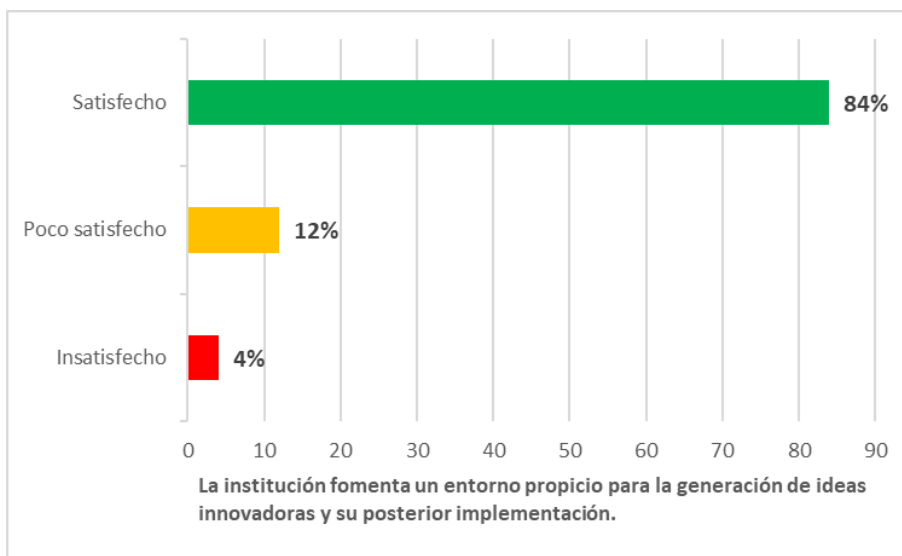
**Objetivo:** Medir la percepción general en cuanto a la capacidad de la organización para la innovación.

**Avances:** se realizó un ejercicio de encuesta con el objetivo de medir la percepción de los ciudadanos de la capacidad para la innovación de la institución.

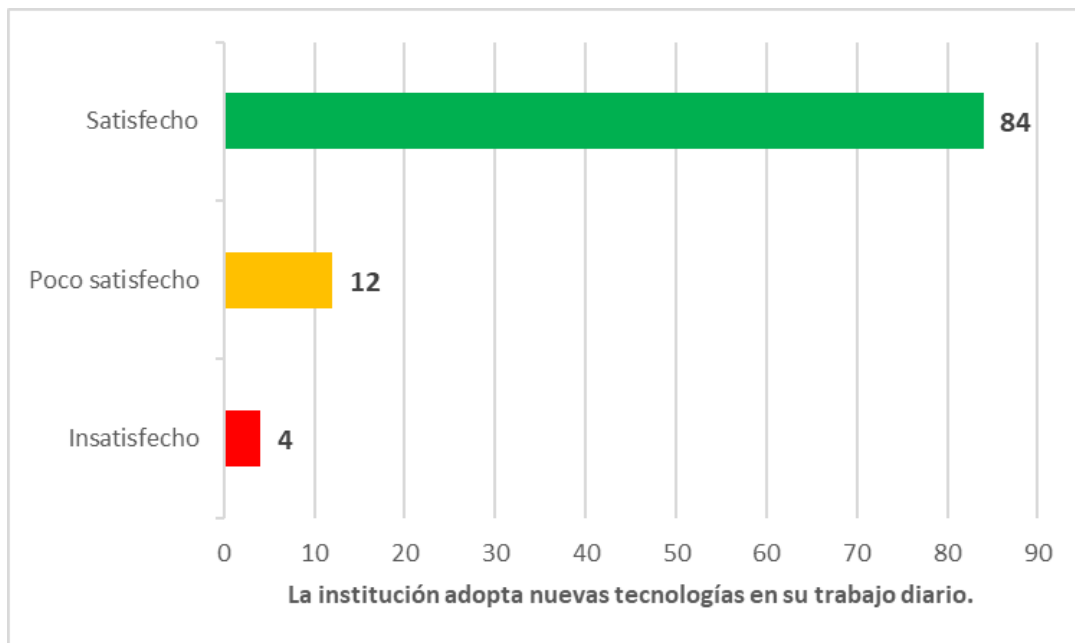
**Porcentaje de cumplimiento:** 100%

**Evidencias:** resultados obtenidos en las encuestas realizadas.

La institución fomenta un entorno propicio para la generación de ideas innovadoras y su posterior implementación.							
Respuesta	Cantidad total registros	Porcentaje					
				NS/NR	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
0	1	2					
1	0	0		0	4	12	84
2	0	0					
3	1	2					
4	1	2					
5	2	4					
6	3	6					
7	3	6					
8	7	14					
9	9	18					
10	23	46					
NS/NR	0	0					
	50	100					

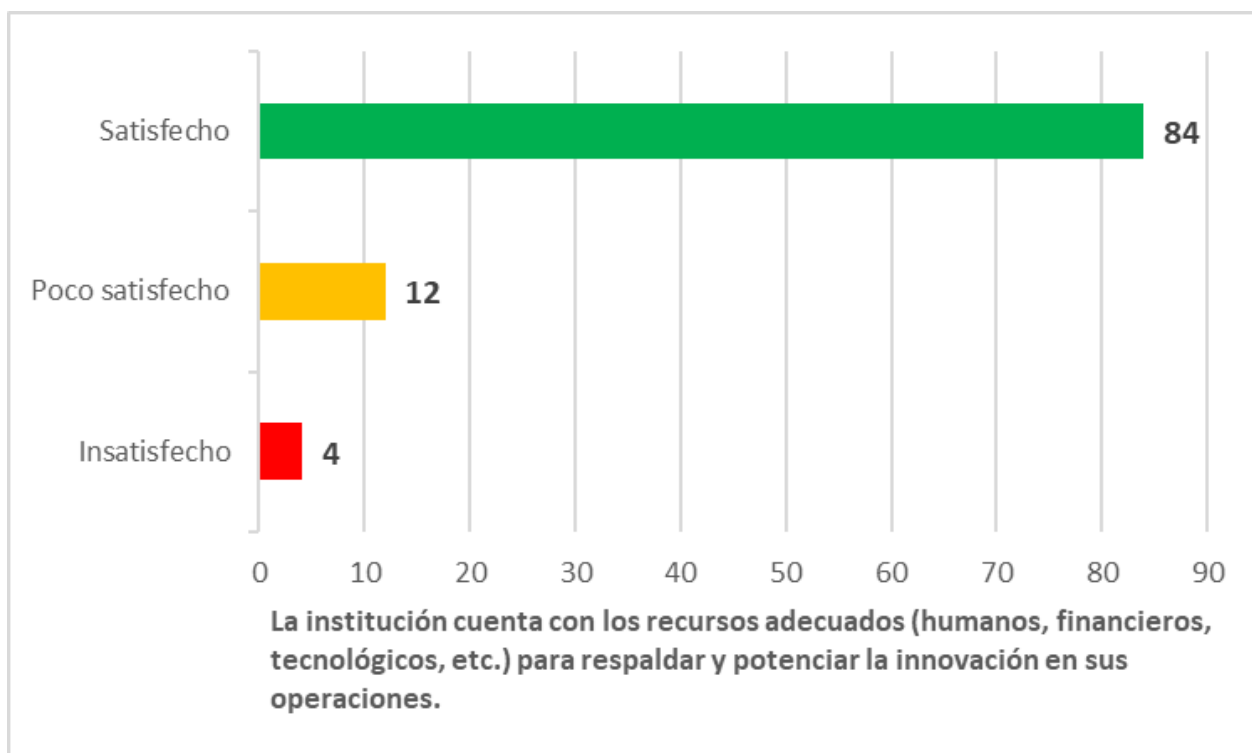


La institución adopta nuevas tecnologías en su trabajo diario.								
Respuesta	Cantidad total registros	Porcentaje						
				NS/NR	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
0	0	0						
1	0	0		0	4	12	84	
2	0	0						
3	2	4						
4	2	4						
5	3	6						
6	1	2						
7	2	4						
8	12	24						
9	8	16						
10	20	40						
NS/NR	0	0						
	50	100						



La institución cuenta con los recursos adecuados (humanos, financieros, tecnológicos, etc.) para respaldar y potenciar la innovación en sus operaciones.

Respuesta	Cantidad total registros	Porcentaje			
		NS/NR	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
0	0	0			
1	2	4	0	4	84
2	0	0			
3	0	0			
4	1	2			
5	3	6			
6	2	4			
7	2	4			
8	10	20			
9	11	22			
10	19	38			
NS/NR	0	0			
	50	100			





## Acción de mejora 10

### Subcriterio 6.2.6

**Área de mejora:** No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la agilidad de la organización.

**Acción de Mejora:** Desarrollar una metodología para conocer los resultados de la percepción general en cuanto a la agilidad de la organización.

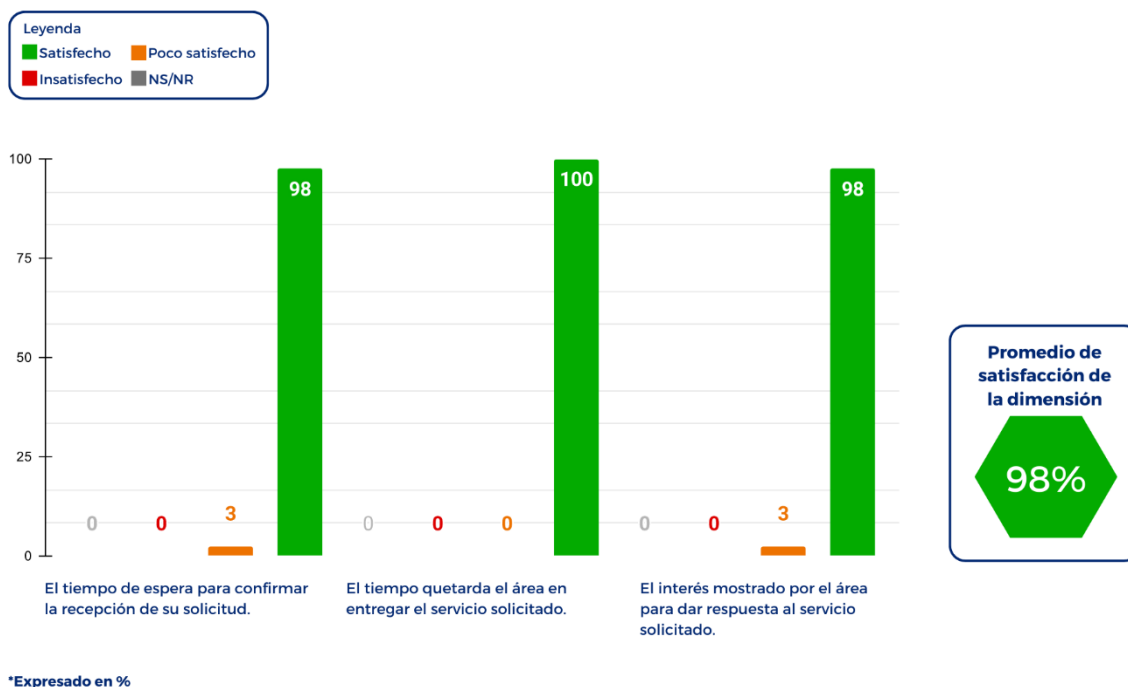
**Objetivo:** Medir la percepción general en cuanto a la agilidad de la Organización.

**Avances:** se realizó la encuesta de satisfacción ciudadana en junio 2023 con el objetivo de para medir la percepción del usuario acerca de la capacidad de respuesta de la organización.

**Porcentaje de cumplimiento:** 100%

**Evidencias:** extracto del informe de encuestas donde se mide la agilidad percibida por los ciudadanos.

### Dimensión: capacidad de respuesta



Encuesta de satisfacción enfocada al servicio institucional.