



GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF (BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados

FECHA:

Abril 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo de 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Evaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

Documento Externo
SGC-MAP

Guía CAF 2020
Página 3 de 201

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar una Evaluación efectiva, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos</p>	<p>Para la elaboración del Marco Estratégico Institucional, se tomaron en consideración las necesidades y expectativas de las partes interesadas, entre las que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none">● El usuario final: los cuales necesitan que se les sea suministrada el agua potable de calidad, en cantidad, con continuidad y con la presión adecuada.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<ul style="list-style-type: none"> ● Colaboradores/empleados: necesitan su remuneración, estabilidad laboral y un adecuado clima laboral. ● Proveedores: necesitan que se les garantice el pago a tiempo. ● Organismos rectores: necesitan que sean cumplidas las leyes, decretos, normativas y requisitos. ● Comunidades: necesitan que se aplique impacto mínimo al medio ambiente, un manejo adecuado de desechos, fuente de empleo y el cumplimiento de las leyes, decretos, normativas y requisitos. ● Organismos certificadores: necesitan que sean cumplidas las normas establecidas. <p>Evidencias: Acta de aprobación de la Misión, Visión y Valores y nota de prensa de presentación del Marco Estratégico, Matriz de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>necesidades y expectativas de partes interesadas.</p> <p>El marco de valores institucionales tales como la "eficiencia", "eficacia", "transparencia", respetan la visión institucional, los demás valores (vocación de servicio, confiabilidad y responsabilidad) son inherentes para la prestación del servicio público y el contexto de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vocación de servicio: Mantenemos una actitud de empatía, pasión y disposición, orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes. 	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ● Confiabledad: 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. <p>Evidencia: Marco Estratégico con los valores institucionales incluidos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión y la visión establecidas en el Marco Estratégico del INAPA (código ES-PES-001, aprobado en marzo 2021), se encuentra acorde al Plan de Gobierno del Cambio, a la vez alineado a lo establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo, las cuales se encuentran priorizadas e incluidas en el PNPSP (33 políticas priorizadas).</p> <p>Los valores a su vez se encuentran alineados a varias de las cadenas de valor expresadas en el PNPSP. Entre ellas se encuentran: “Enfrentar la corrupción y la impunidad”, “Hacia un Estado Moderno e Institucional” y “El acceso al agua y mejora del recurso”.</p> <p>Evidencia: Los valores del marco estratégico del INAPA (Vocación, Confiabilidad, Eficacia, Eficiencia, Transparencia y Responsabilidad), hacen referencia a elementos en la cadena de valor del Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021 – 2024 (páginas 97, 105 y 108).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El marco estratégico (misión, visión, valores), 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 por los directores de la organización y de igual forma en los talleres Anuales de Planificación Estratégica realizados en 2021 y 2022, en donde se explicó la relación existente entre el ODS, Marco Estratégico, PEI, POA, entre otros.</p> <p>También ha sido difundido a través de medios digitales tales como en la página web institucional en la sección “¿Quiénes somos?” y ha sido integrado de forma automática en el fondo de pantalla de todas las computadoras de la organización.</p> <p>A los empleados de nuevo ingreso, como parte del proceso de inducción, se les socializa un</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Asegurar el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias</p>	<p>material de donde se incluye, entre otras informaciones relevantes, el Marco Estratégico. Evidencia: -Correo masivo lanzamiento Marco Estratégico. -Fotos Marco Estratégico en Salón de Conferencias Tito Cairo del INAPA. -Marco Estratégico en la página web INAPA. -Fondo de pantalla con Marco Estratégico en todas las computadoras. -Material de inducción institucional para colaboradores de nuevo ingreso. -Presentación de la Planificación Estratégica a empleados. -Listado asistencia Taller Planificación Estratégica.</p> <p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y</p>	<p>en la capacidad de definir o redefinir los objetivos institucionales y el Marco Estratégico, luego de concluido el análisis situacional y el FODA.</p> <p>El FODA se revisó por última vez en enero de 2022 y actualmente se ha dispuesto a revisarse de nuevo para que se mantenga adaptado a los cambios del entorno externo y el Marco Estratégico en marzo de 2021.</p> <p>Evidencias: Aprobación del Marco Estratégico y FODA del INAPA.</p> <p>Gracias a la implementación del Sistema de Gestión Integrado, el cual incluye la Norma 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>establecidos, está la designación del Oficial Función de Cumplimiento Antisoborno, la elaboración de las políticas dirigidas a perseguir el soborno, prevenir el lavado de activos y de recibir, procesar, monitorear y perseguir las denuncias recibidas, buscando la resolución de las mismas.</p> <p>Mensualmente el Oficial Función de Cumplimiento Antisoborno reporta al Consejo de Administración del INAPA, las acciones ejecutadas relativa a sus funciones.</p> <p>Entre las metodologías establecidas se encuentran:</p> <p>-Implementación de la Política de Debidas Diligencias y Controles para Socios de Negocios y Servidores: establece requisitos y criterios para aplicar controles internos para las relaciones comerciales identificadas con alto nivel de riesgo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>-Implementación de la Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y no Represalias: 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.</p> <p>-Establecimiento de la Política de Gestión de Regalos, Obsequios, Cortesías y otros beneficios: 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.</p> <p>-Establecimiento del procedimiento del régimen ético y disciplinario: regula la metodología para la aplicación del régimen de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>consecuencias a empleados de la organización que infrinjan lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública o las políticas, normas del INAPA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe sobre eficacia de las medidas y oportunidades de mejora continua al Sistema de Gestión Antisoborno, periodo 2022. -Política de Debidas Diligencias y Controles a los Socios de Negocios y Servidores del INAPA (PO-DYC-004). -Política del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Antisoborno (PO-MCO-002). -Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y no Represalias (PO-DYC-002). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>-Política Institucional Gestión de Regalos, obsequios, cortesías y otros beneficios similares (PO-DYC-003).</p> <p>-Procedimiento régimen ético y disciplinario.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La aplicación de las encuestas de clima laboral tiene un carácter anónimo y confidencial para que los empleados puedan dar su opinión con total libertad y sin temor a represalias. Se incluyeron preguntas específicas sobre la confianza mutua, la lealtad y el respeto, de modo que se identificaron áreas de mejora y fortalecimiento. 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.</p> <p>Por último, se evalúa 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>empleados se sienten valorados y comprometidos con la organización.</p> <p>Evidencia: Indicador de tasa de rotación de personal. Resultado encuesta de clima organizacional.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La Alta Dirección ha definido la metodología para la gestión documental institucional, la cual se encuentra controlada a través del “Procedimiento para la Elaboración y Cambios de Información Documentada”, 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 una carpeta 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 de forma regular.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>-Procedimiento de elaboración y cambios de información documentación.</p> <p>-Difusión por correo electrónico acerca del uso de la Biblioteca de Información Documentada.</p> <p>-Captura de pantalla de la Biblioteca de Información Documentada.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>El rendimiento de la organización es medido a través mediante el seguimiento y análisis de indicadores que cubren objetivos estratégicos y requerimientos de órganos rectores, los cuales son coordinados durante reuniones semanales entre el Director Ejecutivo con los directores de áreas y las reuniones del Consejo Administrativo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de Objetivos del SGI.</p> <p>-Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI.</p> <p>-Manual de Valoración y Administración de Riesgos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>-Matriz de Gestión de Riesgos.</p> <p>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 y 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.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.</p> <p>-Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de Objetivos del SGI.</p> <p>-Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se encuentra en funcionamiento el Sistema de Gestión Integrado (SGI) y la implementación de las NOBACI, las cuales incluyen políticas, procedimientos y prácticas establecidas que garantizan que los objetivos se cumplan de manera efectiva y que se minimicen los riesgos y las pérdidas.</p> <p>La gestión de riesgos es gestionada a través de con el cual se registra el ejercicio de identificación, clasificación, valoración y tratamiento de los riesgos de la organización.</p> <p>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, se definió la metodología bajo el "Procedimiento de seguimiento, análisis y medición".</p> <p>Evidencia: -Calificación NOBACI en portal Contraloría General.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> -Captura módulo de riesgos DELPHOS con vista general. -Procedimiento para el seguimiento, medición y análisis del SGI. -Procedimiento de acciones correctivas. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El INAPA logró el nivel de conformidad en cuanto a la implementación y certificación internacional 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.</p> <p>Evidencia: Certificado ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016.</p>	
<p>6) Aseguren una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del</p>	<p>A nivel interno la comunicación es manejada de forma oportuna y transparente en todos los niveles para lograr un clima organizacional adecuado que fomente el sentido de pertenencia de los servidores y funcionarios.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Esto es posible gracias a los diversos medios empleados para la difusión de información de carácter relevante:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 boletines 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. <p>Para la comunicación externa a los grupos de interés identificados, se emplea los siguientes canales de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Página web institucional: la cual es actualizada de forma constante siguiendo un protocolo dinámico de acuerdo con las revisiones y 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>cambios que las áreas correspondientes consideren de lugar.</p> <p>-Las redes sociales de la institución cuentan con un equipo especializado responsable de su administración. A través de este medio se interactúa con usuarios y la población en general. Su objetivo consiste en dar un seguimiento personalizado y de esta manera garantizar una comunicación clara y transparente.</p> <p>- Publicación y difusión de información institucional de carácter público o de situaciones de crisis, a través de medios de prensa, radio, televisión y brochures.</p> <p>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).</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Plan de Comunicación Institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>-Ficha de Proceso de la Gestión de la Comunicación. -Captura pantalla de despliegue de comunicaciones en redes sociales. - Captura pantalla de despliegue de comunicaciones en la página web. -Convocatoria de auditoría interna. -Circular sobre fumigación en instalaciones. -Boletín informativo semanal.</p> <p>Los procesos claves, de soporte y estratégicos de la institución están definidos a través del ciclo de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), y se ve reflejado en el Mapa de Procesos y las Fichas de Proceso, 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.</p> <p>Evidencias:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Ficha de proceso Potabilización, Almacenamiento, Distribución y Captación.</p> <p>La comunicación interna y externa de la institución es asegurada a través del establecimiento de indicadores para el seguimiento de resultados de procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI (FR-MCO-016). -Plan de Comunicación Institucional. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La institución fomenta la cultura de la calidad a través de la capacitación continua en el ámbito de la calidad, gestión antisoborno y ética.</p> <p>En otro orden, la institución ha creado las condiciones idóneas con el objetivo de asesorar, proteger y evitar represalias a los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>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).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y no Represalias. -Plan de Capacitación del INAPA. <p>Las difusiones acerca de las informaciones relativas a cambios y sus efectos a través de diversos medios son realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A los empleados: usando boletines semanales, murales informativos y correos electrónicos. -A los usuarios: a través de las redes sociales y página web institucional. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nota prensa sobre actividades de carácter general. -Mensajes de correo electrónico sobre las auditorías internas a realizar. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>La organización ha establecido claramente los objetivos en el Plan Estratégico Institucional, así como la misión, visión y valores, asegurando que todos los empleados estén informados y alineados con ellos.</p> <p>Para fomentar un ambiente de mejora continua y participación, se han creado diversos comités como el Comité de Calidad, comité del código de ética del (INAPA) el cual se describe a continuación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Quien suscribe,Wellington Amin Arnaud Bisono,manifestamos nuestro alto compromiso personal e institucional de iniciar los trabajos para la implementación de un modelo de integridad dentro de la institución que representamos, en cumplimiento del artículo 146 de la constitución de la República Dominicana.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se dispone a crear las estrategias necesarias institucionales para sancionar a toda persona que sustraiga fondos públicos o que,prevaliéndose de sus posiciones dentro de la institución,obtenga para sí o para terceros provechos económicos,proporcione ventajas a sus asociados,familiares,allegados,amigos o relacionados. 2. Nos comprometemos a no procesar para fines de pago ninguna nómina o expediente de un servidor que se constituya un sujeto obligado de la ley para la declaración jurada de bienes de los funcionarios públicos. 3. Nos comprometemos a realizar la conformación y asegurar el funcionamiento para la capacitación y 	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>los trabajos de nuestra comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo (CIGCN),El oficial de integridad (oi) o cualquier otro instrumento determinado por la DIGEIG para la ejecución y consolidación del sistema de integridad en la república dominicana.</p> <p>La comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo invitó a los colaboradores del INAPA al taller código de integridad institucional. Tenemos el comité de calidad creado en 2023. Fecha: 25 de abril del 2024. (Evidencia: comité de calidad del INAPA,código de ética e integridad del INAPA,Taller de código institucional del INAPA).(Evidencia 1.3.1)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Que a través del plan nacional contra la corrupción, establecer lineamientos y estrategias institucionales para la prevención, mitigación y gestión de riesgo, antisoborno, anticorrupción, administración de buzones de denuncias, entre otras herramientas e instrumento que permitan la prevención de la corrupción. unas de las medida del INAPA es promover denuncias de actos de corrupción y de práctica contrarias de la ética a través de los mecanismos dispuestos para los fines por la DIGEIG y los demás órganos de control. .</p> <p>Estos son los mecanismos dispuestos por la DIGEIG para la prevención de la corrupción.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La creación del gabinete transparencia. ● El portal único transparencia. ● Portal transaccional. <p>Evidencia: Código de integridad de los servidores públicos del INAPA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>El INAPA en colaboración con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) impartió el Programa de Liderazgo Ejecutivo en Equidad de Género el cual busca apoyar a la institución en el aumento de las oportunidades para las mujeres, mediante la introducción de iniciativas de igualdad de género en cada fase del ciclo de vida de los empleados, desde la etapa de contratación hasta la creación de estrategias que ayudarán a retener el talento femenino.</p> <p>Así mismo, el Departamento de Equidad de Género realiza de forma regular actividades a favor del buen trato hacia las mujeres.</p> <p>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 en su consultorio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Por último, el Comité de Ética Institucional del INAPA promueve el denunciar conductas impropias a través de los canales establecidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Extracto del Código de Ética Institucional donde se evidencia las directrices para la denuncia conductas impropias (como discriminación). -Notas de prensa relativas a actividades relacionadas a la equidad y apoyo a la accesibilidad. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>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</p> <p>Evidencia:</p> <p>Comunicaciones acerca de actividades y 2 ejemplares de circulares semanales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Al 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 semestralmente. Además a través de capacitaciones relativas a mejorar los conocimientos, habilidades blandas, etc. Se realizan distribución de apoyo a la áreas y se registran a través de correos electrónicos asignando agentes custodios. Además se alimenta el Plan de Capacitación a través de herramientas tales como el Formulario de detección de necesidades de capacitación, acuerdos de desempeño, y el formulario de evaluación de eficacia de la capacitación.</p> <p>Evidencia: -Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de asistencia a la Inducción la administración pública. - Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados <p>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.</p> <p>Posterior a la migración de la plataforma tecnológica Microsoft Office 365 a Google</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Workspace, se realizaron capacitaciones para eficientizar el trabajo de los colaboradores.</p> <p>Se incentiva a la cultura del respeto y liderazgo mediante la capacitación sobre liderazgo para equidad de género.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Difusión de correo electrónico con el programa de capacitaciones Abril-Mayo 2023. -Plan de Capacitación Anual 2023 del INAPA. -Conglomerado de notas de prensa acerca de capacitaciones llevadas a cabo en INAPA. -Migración a Google Workspace para eficientizar el trabajo. -Capacitación sobre liderazgo para equidad de género. -Relación de empleados con acuerdo de desempeño. <p>En la organización se empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual, mediante los acuerdo de desempeños, así utilizando el formulario de detección de necesidades determinan las áreas débiles las cuales son visualizadas en el acuerdo de desempeño, así utilizando el formulario de detección de necesidades determinan las áreas débiles las cuales son visualizadas en el acuerdo de desempeño, también y se crea lo que es el plan anual de capacitación, cuentan con un procedimiento gestión de capacitaciones de colaboradores y los correspondiente formularios, el PACC 2022 y cuentan con un proceso de inducción para los de nuevos ingresos.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de acuerdo y evaluación del desempeño, con los formularios utilizados de anexo y una relación de empleados.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ● Una relación de empleados con acuerdos de desempeño elaborados 2022, 2023. ● Procedimiento de gestión de capacitación de colaboradores y los correspondientes formularios. ● El Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2022, 2024. ● Proceso de inducción para los nuevos ingresos. <p>Reconocen y premian los esfuerzos, como equipo de trabajo se reconocen provincias por buenas recaudaciones en diciembre y enero.</p> <p>Evidencia: entrega de bono SISMAP individuales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aviso mediante correo electrónico acerca de la entrega del bono correspondiente al cumplimiento del SISMAP. -Notas de prensa acerca de actividades de reconocimientos realizados a razón de logros alcanzados. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales</p>	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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>y reglamentarios aplicables, la organización ha desarrollado la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. En cuanto a los usuarios externos se realizan encuestas de satisfacción al cliente todos los años. En la encuesta del año 2022 se agregó un plan de acción para mejorar la percepción del usuario externo hacia la institución.</p> <p>En el 2024 los resultados en la medición de la expectativa y satisfacción del usuario externo aumentaron a un 97%, logrando así el incremento esperado por la Institución.</p> <p>En cuanto al Organismo Certificador, se mantienen las certificaciones ISO 9001:2015 y 37001:2016. A los colaboradores se les realizan encuestas de clima laboral y capacitaciones para mejorar sus habilidades técnicas y blandas.</p> <p>Evidencia: Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Las autoridades de la institución realizan encuentros con autoridades relacionadas al Sector APS para crear alianzas estratégicas y líderes comunitarios de forma activa para resolver situaciones que aquejan a las comunidades.</p> <p>Evidencia: -Notas de prensa sobre encuentros de directivos de la institución con comunidades y autoridades relacionadas al Sector APS.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Notas de prensa sobre actividades con Directores Ejecutivo de las Corporaciones de Agua y el Director Ejecutivo del INAPA.</p> <p>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.</p> <p>Evidencia:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>-Difusión pública acerca de los avances del Plan Nacional de Rescate.</p> <p>La Alta Dirección de la institución ha fundado alianzas con diversas organizaciones a favor de los objetivos del Sector APS, además, se realiza proyecto de cooperación sobre sistemas de acueductos con Costa Rica, cooperación interinstitucional con el Centro Nacional de Ciberseguridad, acuerdos con comunitarios como es el caso de drenaje pluvial de Moscú y acuerdo de colaboración con profesionales como el acuerdo firmado con la universidad PUCMM.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Difusiones acerca de alianzas con partes interesadas del INAPA.</p> <p>La organización establece enlaces con CODIA por lo cual el director recibe reconocimiento. Realiza convenios con la PUCMM y ofrece conferencias. Ofrecen jornadas de reforestación, reuniones con directores de las CORAAS y participación de talleres.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Resumen de actividades del CODIA en donde la Alta Dirección del INAPA tiene participación.	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>La organización comunica todo lo relacionado a los proyectos en infraestructura en curso, para lograr mantener actualizados a los ciudadanos. 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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Boletín Informativo INAPA. -Publicación acerca del logro de metas. 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias: Análisis FODA.</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia: Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 del INAPA.</p> <p>La organización realizó el análisis para determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica. El resultado de este análisis quedó plasmado en la Matriz de Análisis FODA.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Análisis FODA.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: Marco Estratégico, PEI y POA del INAPA.</p> <p>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</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa acerca de la actividad Taller de Planificación.</p> <p>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.</p> <p>Evidencia: Matriz para la Formulación del Plan Estratégico Institucional. Se evidencia que integran aspecto de sostenibilidad (gestión ambiental), responsabilidad social,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegurar la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>diversidad de género en las estrategia y planes de la organización mediante una jornada de reforestación, inauguración de la primera etapa de saneamiento de Arroyo Gurabo, capacitación en cooperación con el Instituto Mexicano de Tecnología para tener los conocimientos para la formulacion y evaluacion del plan para la sostenibilidad en los servicio de abastecimiento,drenaje y saneamiento en comunidades rurales. Evidencia: Sello RD incluye por CONADIS 2021.</p> <p>La organización asegura la disponibilidad de recursos financieros a través del uso del Presupuesto (Ejecución de Gasto y Aplicaciones Financieras) y el Plan Anual de Compra y Contrataciones (PACC) en donde se detallan los gastos que la institución incurrirá para el logro de sus funciones. Evidencias: PACC/Presupuesto INAPA 2023, 2024.plan anual de compra(PACC), 2023, 2024.</p>	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional define las líneas de acción específicas, las responsabilidades directas de cada y la alineación estratégica.</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>De forma activa se realiza seguimiento, medición y evaluación de los procesos de la organización. Es evidenciada a través de la Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI.</p> <p>Evidencia: - Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI. - Procedimiento de Seguimiento, Análisis y Medición.</p> <p>La organización ha establecido los mecanismos y los sistemas adecuados para obtener, procesar, generar y comunicar de manera eficaz, eficiente y económica; la información Financiera, Administrativa, de Gestión y de otro tipo en el</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Comunicación Institucional. -Vista general de resultados de la difusión de las incidencias, actividades y comunicados en la página web institucional y las redes sociales del INAPA. <p>La organización ha definido los sistemas para dar seguimientos de la ejecución del POA a todos los niveles de la organización. Se evidencia a través de la Memoria Institucional donde se muestra lo planificado versus lo realizado y los avances de lo mismo y se registran en el software ERP “Delphos” donde se le da seguimiento a todos los objetivos e indicadores de la institución.</p> <p>En el 2024,INAPA realizó un dashboard en power bl con el objetivo de tener una medición por provincia y a la vez tener una medición general:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Resultados de los sistemas de agua potable. ● Producción de agua potable. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ● Índice de potabilidad. ● Lo recaudado por provincia. <p>Evidencia: Informe de Evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2022,dashboard en power bl.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Fue instaurado el 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, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Descriptivo del Centro de Contacto de Operaciones (CCO) del INAPA.</p> <p>La organización posee una cultura de colaboración con organizaciones del Sector Agua y de otros sectores para compartir buena prácticas, como la realizada por el Departamento Aeroportuario los cuales acudieron a INAPA con el objetivo de conocer la experiencia en la implementación de las normas ISO 37001:2016, sobre Sistemas de Gestión Antisoborno, y la ISO 9001:2015, de Sistemas de Gestión de Calidad, con miras de mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Boletín informativo refiriéndose a la visita del Departamento Aeroportuario.</p> <p>La organización ha establecido los mecanismos y los sistemas adecuados para obtener, procesar, generar y comunicar los logros de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia: -Plan de Comunicación Institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>-Vista general de resultados de la difusión de las incidencias, actividades y comunicados en la página web institucional y las redes sociales del INAPA. -Memoria Institucional INAPA 2023.</p> <p>A través de formaciones propuestas por el personal, se tomaron capacitaciones sobre análisis y visualización de datos, en donde se desarrolló un innovador proyecto para optimizar la gestión y presentación de datos institucionales utilizando el análisis de datos mediante la creación de un dashboard con power BI, nombrado como INAPA 360. El mismo tiene una visualización clara y concisa de los resultados relacionados con los sistemas de agua potable, la producción de agua, el índice de potabilidad, y la gestión comercial. Utilizando datos recopilados de las áreas operativas de la institución, se diseñó un sistema que permite monitorear en tiempo real el rendimiento de los servicios, facilitando una mejor toma de decisiones, mayor transparencia y eficiencia operativa. Este proyecto será fundamentalmente para mejorar la calidad del agua y la gestión comercial.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Evidencia: Captura pantalla sistema INAPA 360.</p> <p>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.</p> <p>Evidencia: -Programación indicativa anual 2023, 2024. -Presupuesto Aprobado 2023, 2024.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planificación de Recursos Humanos del INAPA. Procedimiento para la Gestión de Capacitación de los Colaboradores. -Procedimiento para la Elaboración del Plan de Capacitación. <p>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 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).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resolución Manual de Cargos. -Puesta en vigencia del Manual de Organización y Funciones del INAPA. -Acta de concursos públicos externos. -Procedimiento para la promoción del personal. <p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Video sobre personal con discapacidad desarrollando actividades en la institución https://www.instagram.com/tv/CXBsdgYA-yT/?igshid=YmMyMTA2M2Y= -Recuento de actividades a favor de la inclusión y equidad realizadas en la institución. 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito,</p>	<p>La organización gestiona el desarrollo de la carrera pública promoviendo la rotación y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades</p>	<p>promoción de personal basada en la transparencia y mérito profesional.</p> <p>Evidencias: Diagnostico de sistema de carrera. Movimientos servidores de carrera administrativa. Nombramiento de servidores de carrera.</p> <p>Los empleados de la institución son evaluados siguiendo el formato de acuerdo de desempeño.</p> <p>Evidencia: Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados.</p> <p>La Institución cuenta con el Departamento de Equidad de Género, el cual ha realizado estadísticas de la cantidad de empleados hombres y mujeres trabajan en la institución, que cantidad de hombres y mujeres ocupan cargos de jefaturas y el total de sueldo bruto de hombres y mujeres.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<p>Objetivos presentados en los POA de la institución.</p> <p>Evidencia: Política institucional de Género, POA del Departamento de Equidad de Género, Análisis de empleados separados por género y sueldo.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Se realizan levantamiento 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.	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Evidencia: Plan de Mejora, Capacitación y Desarrollo Profesional. Formulario de Control de Inducción. Formulario de control de Capacitación. Formulario de Evaluación de eficacia de las capacitaciones. Formulario de Plan de Capacitación Anual. Informe técnico del Proceso de Evaluación del Desempeño Laboral 2022, 2023. informe técnico de evaluación de desempeño 2023. Informe de encuesta de clima-INAPA-2024. informe de ejecución plan de acción encuesta de clima organizacional 2022-2024.</p> <p>La institución lleva a cabo varias ferias de empleos en las provincias Independencia, Barahona y Azua, con la finalidad de llenar varias vacantes en diferentes áreas de la institución. Algunos de los puestos disponibles son ayudante de operaciones y mantenimiento, operador de sistemas de APS y plomero. Entre los requisitos se</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>encuentran haber cursado, por lo menos, el octavo curso y tres meses de experiencia en labores similares a las del cargo. Evidencia: Flyer de ferias de empleos realizadas durante el 2024.</p> <p>La organización promueve la cultura de aprendizaje para el desarrollo de competencias necesarias. Entre las más usadas se encuentran la capacitación virtual. Evidencia: Convocatoria para capacitaciones virtuales.</p> <p>La institución elabora 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. Evidencia: Plan de Capacitación 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>A los servidores de nuevo ingreso se les realiza una inducción para la presentación y entrega de todas las informaciones importantes sobre la institución. También se les entrega físicamente: nombramiento, perfil de cargo, código de vestimenta, código de ética, Ley de Función Pública y resumen general de las NOBACI.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de inducción y socialización al personal.</p> <p>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.</p> <p>Evidencia: Fotografía camionetas y autobuses del INAPA.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de</p>	<p>La organización utiliza las tecnologías para realizar actividades formativas dirigidas al personal.</p> <p>Evidencia: Anuncio sobre capacitación en modalidad virtual.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>En el Plan de Capacitación 2023 del INAPA 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.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación Anual del INAPA.</p>	<p>No se evidencia que se evalúe el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conformación del Comité de Calidad. -Conformación del Comité de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). -Nota de prensa Taller Planificación. <p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>cualquier violación o debilidad en el sistema de gestión integrado.</p> <p>Evidencia: Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y No Represalias.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>INAPA 360 : Se desarrolló un innovador proyecto para optimizar la gestión y presentación de datos institucionales utilizando el análisis de datos mediante la creación de un dashboard con power bi, nombrado como INAPA 360. El mismo proporciona una visualización clara y concisa de los resultados relacionados con los sistemas de agua potables, la producción de agua, el índice de potabilidad y la gestión comercial. Utilizando datos recopilados de las áreas operativas de la institución, se diseñó un sistema que permite monitorear en tiempo real el rendimiento de nuestros servicios, facilitando una mejor toma de decisiones, mayor transparencia y eficiencia operativa. Este proyecto será fundamental para mejorar la calidad del agua.</p> <p>Evidencia : imagen del dashboard en power bi.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El poa en el INAPA,nos permite y facilita la ejecución del plan institucional,el seguimiento al cumplimiento de las actividades,la administración eficaz de los recursos y la adecuada ejecución del presupuesto y para esto se hace necesario el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>Evidencia: POA 2023.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: Remisión de Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: POA Dirección de Recursos Humanos 2022, 2023.</p> <p>Cuando los empleados solicitan y existen las condiciones adecuadas, se respeta y responde a las necesidades y circunstancias del personal.</p> <p>Evidencia: Formulario de permisos Formulario de licencias médicas Licencias por estudio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>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).</p> <p>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 su consultorio.</p> <p>Evidencia: POA Dirección de Recursos Humanos 2022. Nota de prensa sobre evento donde el INAPA recibe sello RD Incluye 2021 en el ámbito de accesibilidad universal.</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los</p>	<p>Fue incluido como producto del POA de la Dirección de Recursos Humanos, la integración del reconocimiento del rendimiento, productividad,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	dedicación, creatividad, innovación e iniciativas durante el año. Evidencia: -POA Dirección de Recursos Humanos 2023. -Notas de prensa sobre actividades a favor de la salud de los empleados del INAPA.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores,	Identificamos aquellas organizaciones que ofrecen programas de desarrollo a las comunidades y se realizaron convenios con el fin de fortalecer dichas iniciativas. Alianza estratégica con el Instituto Dominicano de Desarrollo Integral (IDDI), en los Programas: A) Aumentar	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>la capacidad de resiliencia climática en la provincia San Cristóbal, República Dominicana, y B) 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).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe final del proyecto para impulsar alianzas-público privadas para poner en marcha infraestructuras civiles que permitan el acceso al agua potable en las comunidades de buenos aires y las piedras, municipio de Galván, Provincia de Bahoruco. -Propuesta de proyecto al fondo de adaptación, aumentando la resiliencia Climática en San Cristóbal. -Declaración de Boca Chica FOCARDAPS. -Reglamentos del comité de alto nivel del proyecto “Aumentar la Capacidad de 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Resiliencia Climática en la Provincia de San Cristóbal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe trimestral FOCARD-APS. -Reglamentos del comité de alto nivel del proyecto “aumentar la capacidad de resiliencia climática en la provincia de San Cristóbal. 	
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El INAPA ha realizado 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -REGLAMENTOS DEL COMITÉ DE ALTO NIVEL DEL PROYECTO “Aumentar la Capacidad de Resiliencia Climática en la Provincia de San Cristóbal – República Dominicana - Programa 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Integral de Recursos Hídricos y Desarrollo Rural”.</p> <p>-INFORME TRIMESTRAL (FOCARDAPS).</p> <p>-Declaración de Boca Chica FOCARDAPS.</p> <p>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.</p> <p>Evidencia: Informe Trimestral De Actividades Enero a Marzo de 2021 Foro Centroamericano y República Dominicana De Agua Potable Y Saneamiento (FOCARD-APS).</p> <p>La organización ha realizado alianzas con el sector privado con miras de desplegar iniciativas de desarrollo.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa sobre convocatoria de Mesa del Agua público-privado en San Pedro de Macorís.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegurar los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Los proveedores son seleccionados de acuerdo con criterios de: calidad de los suministros, fiabilidad del plazo de los suministros, flexibilidad del proveedor, fiabilidad de la información, servicio y garantía. Evidencia: Formulario de Evaluación de Proveedores.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La organización prioriza la iniciativa de que sus actividades sean realizadas con transparencia, eficiencia y eficacia en todas sus ejecuciones. Evidencia: Captura de pantalla del portal de transparencia del INAPA inapa.gob.do/transparencia .	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, entre otros.</p>	<p>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.</p> <p>En los servicios de relativos al Laboratorio Nacional de Referencia de la Calidad de Agua, el promedio de satisfacción general fue: 2019: 99.28% en el primer semestre y 98.40% en el segundo semestre. 2020: 97% en el primer semestre y 99.34% en el segundo semestre. 2021: 99.70% en el primer semestre y 96.80% en el segundo semestre. 2022: 96.80% en el primer semestre.</p> <p>En cuanto a los demás servicios comerciales, el promedio de satisfacción fue de:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el</p>	<p>2019: 81.2%. 2020: no se realizó por la pandemia. 2021: 86.2%. 2022: 82.26%. Evidencia: Informes de resultado de encuestas Laboratorio 2019-2022. Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2019-2022.</p> <p>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. Evidencia: Procedimiento para la realización de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>En la página web del INAPA se encuentran descritos los servicios más demandados, con el objetivo de proveer información pertinente a los clientes. Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Captura de pantalla de la sección de información acerca de los servicios, ubicada en la página web del INAPA.	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se realiza la formulación y seguimiento del Presupuesto Institucional con el fin de coordinar los gastos e inversión en que incurrirá la Institución durante el año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto Anual. -Informes financieros. -Avances del POA. <p>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegurar la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Evidencia: -Matriz de gestión de riesgos financieros. -Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional. -Procedimiento de confección de cheques.</p> <p>La organización prioriza la iniciativa de que sus actividades financieras sean realizadas con transparencia, eficiencia y eficacia en todas sus ejecuciones.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla del portal de transparencia del INAPA inapa.gob.do/transparencia.</p> <p>A los recursos financieros se les aplica controles para certificar la gestión eficiente y evitar desviaciones durante la ejecución del gasto.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de confección de cheques. -Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional. -Procedimiento para realizar conciliaciones de activos fijos de manera periódica.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>La institución elabora y da seguimiento de forma constante sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, tales como PACC, PEI y POA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto aprobado 2022,2023,2024. -Plan Estratégico Institucional (2022-2024) -Programación indicativa anual 2022,2023,2024 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibra con el control financiero centralizado.	<p>Se han elaborado una serie de procedimientos con el fin de marcar los lineamientos para asegurar la transparencia en el accionar financiero y se asignan responsabilidades en cada una de las actividades con los controles pertinentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento de confección de cheques. -Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional. -Procedimiento para realizar conciliaciones de activos fijos de manera periódica. 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>La institución ha establecido los lineamientos de elaboración, gestión y control de documentos del Sistema de Gestión de Documentos del INAPA para asegurar la salvaguarda de estos.</p> <p>Evidencia: Política de Control de Documentos Internos.</p>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>En la organización se determinó que el Departamento de Desarrollo Institucional cuenta con la responsabilidad de identificar y resguardar los documentos externos (establecido en la Política de Control de Documentos Internos, página 5).</p> <p>Evidencia: Política de Control de Documentos Internos.</p>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Se aprovecha las oportunidades de transformación digital a raíz de la modernización del aprendizaje con el uso de las videollamadas para realizar capacitaciones virtuales y aplicando el almacenamiento en la nube.</p> <p>Evidencia: Flyer sobre capacitación virtual.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Captura de pantalla del sitio SharePoint del INAPA.</p> <p>Se dispone del Plan de Capacitación el cual tiene estipulado la realización de formación que apoya a los empleados del INAPA con conocimientos a fin a sus funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Capacitación del INAPA 2022. ● Capacitaciones Agosto-septiembre 2023(INAP). ● Capacitaciones mayo-junio 2024.(INAP) <p>Se ha dispuesto las responsabilidades de monitoreo y salvaguarda de la documentación de uso interno de la organización en la Política de Control de Documentos Internos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Política de Control de Documentos Internos</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a</p>	<p>A través del uso de la tecnología de almacenamiento en la nube, la organización pone a disposición información documentada tales como</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>políticas, procedimientos, formularios y otros documentos relevantes a la institución, de esta forma se garantiza que la información compartida esté actualizada.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla de la plataforma INTRANET del INAPA y la Gestión Documental del INAPA.</p> <p>La metodología que se utilizará para comunicar la información relevante para las diferentes partes interesadas identificadas en la organización ha sido definida en el Plan de Comunicación Institucional.</p> <p>Evidencia: Plan de Comunicación Institucional</p> <p>Se definió en la Política de Control de Documentos Internos (página 3, punto 4.1.1) que toda documentación de uso interno generada en el INAPA será de uso exclusivo de la institución, por lo que queda prohibida su reproducción parcial, total o su distribución externa sin la aprobación por escrito de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Política de Control de Documentos Internos.	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>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”.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Captura de pantalla de Software financiero/administrativo “Dynamic” y SISMOPA.</p>	

2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).

La institución aplica principios basados en 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.

Evidencias:

Captura pantalla de Software GIS y antivirus Symantec.

No se evidencia que se esté evaluando el ROI de las tecnologías implementadas.

4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.

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

-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.

	<p>-Google Presentaciones: Creador de presentaciones.</p> <p>-Google chat: mensajería para equipos.</p> <p>-Google Forms: formularios personalizados para encuestas y cuestionarios.</p> <p>Evidencia: Captura pantalla Intranet/Centro de Ayuda INAPA.</p>
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Fue creado el Centro de Contacto Operativo (CCO) del INAPA, es la unidad central que canaliza todas las peticiones, solicitudes e incidencias de los usuarios del servicio, que ocurran dentro de la zona de concesión y sus comunidades, referente a los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, con el fin de garantizar la calidad del servicio brindado, asegurando el buen funcionamiento de los sistemas y mejorando la interacción entre los servicios internos/externo para el cumplimiento de los objetivos institucionales. En este proyecto se utiliza el software de gestión de tareas Jira, telefonía VOIP, entre otras herramientas de ofimática como Microsoft Teams, Microsoft OneDrive y Microsoft Outlook.</p>

	<p>Evidencias: Cartilla de servicios del CCO.</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La organización cuenta con las certificaciones de 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.</p> <p>Evidencia: Desglose de certificaciones otorgadas al INAPA avalado por la OGTIC.</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus</p>		<p>No se evidencia que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TICs.</p>

destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos,</p>	<p>La organización ha integrado en el POA 2022,2023,2024 productos a favor del mantenimiento de la infraestructura.</p> <p>Evidencia: POA Dirección Administrativa 2022.2023,2024</p> <p>La organización ha integrado en el POA 2022,2023,2024 productos que proporcionan condiciones de trabajo seguras y efectivas.</p> <p>Evidencia: POA Dirección Administrativa 2022.2023,2024.</p>	<p>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.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Dentro de las instalaciones del edificio a nivel central se dispuso un espacio accesible para los ciudadanos a un punto de venta de las Farmacias del Pueblo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotografía punto de venta de Farmacias del Pueblo en el Edificio Central del INAPA. -Listado de Farmacias del Pueblo incluyendo la dirección del punto de venta en INAPA. 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los</p>	<p>Los empleados cuentan con el beneficio de transporte con autobuses suministrados por la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Notificación sobre el transporte en Autobuses empleados INAPA.</p> <p>Las instalaciones poseen rampas y barandillas para la debida accesibilidad a personas con discapacidades. En cuanto a transporte, ha sido</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>habilitado el transporte gratuito con autobuses para los empleados.</p> <p>Evidencia: Fotografía de autobuses para transporte de empleados. Rampa para acceso de personas con discapacidad.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Mapa de Procesos.</p> <p>Se han elaborado y aprobado procedimientos, entre ellos se encuentran procesos clave y de acuerdo con oportunidades de mejora encontradas, son actualizados para mantener la validez de la documentación.</p> <p>Evidencias: Formulario Listado Maestro de Documentos Internos y Externos.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>A través del uso de tecnologías de comunicación, la organización ha aprovechado las oportunidades eficientizando los procesos donde interviene el intercambio bilateral de información. Entre las herramientas aprovechadas se encuentra Microsoft Teams para la realización de videollamadas grupales, OneDrive para el almacenamiento en la nube, Power Bi para la visualización dinámica de datos, entre otras.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla del catálogo de aplicaciones utilizadas para gestionar procesos.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La organización evalúa los riesgos y oportunidades que podrían materializarse y a la vez crea planes de acción para mitigar los efectos potenciales que estos puedan traer.</p> <p>Evidencias: Matriz de Gestión de Riesgos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales,</p>	<p>Los propietarios de procesos están definidos en las fichas de procesos y las responsabilidades y competencias están definidas en el Manual de Cargos. Evidencia: Manual de Cargos del INAPA. Fichas de procesos (recuento de algunas de las más destacadas).</p> <p>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: -Procedimiento para la elaboración y cambios de información documentada. -Política de Control de Documentos Internos.</p> <p>La organización impulsa la innovación y optimización a través del accionar de sus procesos de mejora continua, ya que a través del logro de las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Backup</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>certificaciones con las normas internacionales ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, se identifican las partes interesadas y se gestionan los procesos a favor de la satisfacción de los mismos.</p> <p>Evidencia: Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>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.</p> <p>Evidencia: Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de los Indicadores de Procesos del SGI. Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición de Objetivos del SGI. imagen del DELPHO.</p> <p>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.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Procedimiento para el Respaldo Diario de la Información Electrónica Crítica.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros.</p>	<p>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.</p> <p>Además, se concretan encuentros con los representantes de las corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAAAs), 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.</p> <p>Evidencias: Nota de prensa: "Director del INAPA escucha necesidades representantes de Santiago y Línea Noroeste", "Reunión con directores de las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios,</p>	<p>CORAAs", "Director de INAPA se reúne con comunitarios en Haina", "INAPA y FEDOMU aúnan esfuerzos para mejorar servicio agua en comunidades", "INAPA y ASOLESTE trabajan de la mano para solucionar problemas de agua potable y saneamiento en Punta Cana", "Director de INAPA y comunitarios del barrio Moscú firman acuerdo de colaboración."</p> <p>A través de la Oficina de Equidad de Género del INAPA, se diseñan e implementan estrategias que garantizan el seguimiento adecuado a las acciones que permitan la incorporación de perspectiva de género. Evidencia: Recuento de actividades impulsadas a favor de la gestión de género.</p> <p>El sitio web de INAPA muestra compromiso con la inclusión con la implementación del “menú de accesibilidad”, el cual permite a los visitantes,</p>	<p>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.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>facilidades para la utilización y consumo del contenido.</p> <p>Además, existen 6 servicios disponibles en línea para que sean accesibles a los ciudadanos/clientes a cualquier hora y en cualquier lugar.</p> <p>Evidencia: captura pantalla de servicios en línea publicados en la página web INAPA y el menú de accesibilidad en la página web.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La organización ejecuta proyectos e iniciativas en colaboración activa con otras corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAA) para mejorar el Sector APS.</p> <p>Evidencia: Recuento de encuentros entre INAPA y corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAA).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>INAPA e indenor firman convenios de colaboración para construir (7500) módulos sanitarios en la región noroeste, con el objetivo de evitar enfermedades gastrointestinales y mejorar la calidad de vida de la gente.</p> <p>A través de este convenio se desarrolla un sistema compartido para la prestación de servicio, para facilitar el intercambio de datos ya que el INAPA aportará (RD 300,000,000.00), que serán desembolsados en 5 pagos, conforme a la medición de cuentas y al cumplimiento del plan de trabajo.</p> <p>Es por esto que se hace necesario un eficaz intercambio de datos con el objetivo de desarrollar un sistema compartido con otros socios en la cadena de prestación de servicios</p> <p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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.</p> <p>Por último, 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).</p> <p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Notas de prensa acerca de reuniones con CORAAS.</p> <p>Comunicaciones con la ONE y Banco Central.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La organización ha establecido un enfoque colaborativo sólido para abordar problemáticas comunes y mejorar la calidad de los servicios a través de la creación de grupos de trabajo con diversas organizaciones y proveedores de servicios. Estas alianzas estratégicas incluyen colaboraciones con entidades como el Centro Nacional de Ciberseguridad, el Ayuntamiento de Baní, FEDOMU, la Unión Europea, la PUCMM, el Gabinete de Política Social y las comunidades del Barrio Moscú. Estos convenios permiten una coordinación más efectiva en la implementación de soluciones conjuntas, optimizando recursos y fortaleciendo la capacidad de respuesta ante desafíos específicos. La eficacia de estas iniciativas se refleja en las diversas notas de prensa que documentan los acuerdos de cooperación alcanzados, evidenciando el compromiso de la organización con la mejora</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la</p>	<p>continua y la resolución colaborativa de problemas.</p> <p>Evidencia: Notas de prensa de acuerdos de cooperación con diversas organizaciones.</p> <p>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.</p> <p>Evidencia: POA INAPA 2023,2024 (resaltando los productos mencionados).</p> <p>El INAPA, 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.</p> <p>Evidencia:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Documentos relativos a la simplificación de procesos para el proyecto de Ventanilla Única de la Construcción.</p> <p>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.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Notas de prensa acerca de las alianzas realizadas.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, entre otros).

Los resultados del estudio de clima y cultura organizacional 2024 :

- Austeridad y combate a la corrupción 92%
- identidad con la institución y valores 92.4%
- Calidad y orientación al usuario 90.9%
- normatividad y proceso 90.4%
- Relación con los empleados/colegas/colaboradores 89.7%
- colaboración y trabajo en equipo 87.2%
- Enfoque a resultado y productividad 86.5%
- liderazgo y participación 86.4%
- comunicación 85.2%
- Calidad de vida laboral 84%
- Capacitación especializada y desarrollo 83.5%.
- mejora y cambio 82.5%
- Uso de tecnología 81.6%
- Disponibilidad y recursos 80.3%
- Equidad y género 80.01%

Oportunidad de mejora:

- Reconocimiento laboral 79%
- El impacto de la encuesta en mi institución es del 79.4%.
- Beneficio 75.08%.
- Balance trabajo-familia 74.1%

- Servicio profesional de carrera 70.05%
- Salario 59.5%.

Evidencia: Los resultados del estudio de clima y cultura organizacional 2024.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se realizaron encuestas a clientes de la institución para medir la percepción en torno a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Empatía/accesibilidad 82% (2019), 88.2% (2021), 85.57%(2022), 93%(2023), 98%(2024). ● Profesionalidad Fiabilidad/seguridad. 82% (2019), 90.6% (2021), 90.84% (2022). 94% (2023), 97% (2024) ● Capacidad de respuesta 85% (2019), 89.7% (2021), 88.29% (2022), 89% (2023), 96%(2024). ● Eficacia/confiabilidad, Fiabilidad/seguridad 82% (2019), 86% (2021), 83.3% (2022). 91% (2023), 97% (2024). ● Elementos tangibles 75% (2019), 76.7% (2021), 77.4 38% (2022), 88% (2023), 95%(2024). <p>Cabe resaltar que la eficacia y confiabilidad para el 2023,se cambió por Fiabilidad.</p> <p>También cabe resaltar que dentro de la dimensión de seguridad tenemos el trato que se le ha dado al personal con un 94%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Tenemos la profesionalidad del personal que le atendió con un 94%.</p> <p>Cabe destacar que Fiabilidad y la seguridad se unieron para el año 2024. Entonces dentro de esta dimensión tenemos profesionalidad con un 96%.</p> <p>Evidencia: Índice de Satisfacción Ciudadana INAPA de los años 2019, 2021, 2022, 2023, 2024. En el informe del 2022, las paginas especificas son las páginas 16 hasta la 25.</p> <p>En el informe del año 2023, las páginas específicas son las páginas 10 hasta la 15.</p> <p>En el informe del año 2024, las páginas específicas son las páginas 8 hasta la 14.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		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.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>La organización mantiene una percepción positiva en cuanto a la información proporcionada, respaldada por el Índice de Transparencia Estandarizado emitido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Este índice evalúa la cantidad, calidad, transparencia y accesibilidad de la información publicada por las entidades gubernamentales.</p> <p>Rendimiento del INAPA en el Índice de Transparencia Estandarizado:</p> <p>En 2023: Enero: 100. Febrero: 100. Marzo: 100. Abril: 100. Mayo: 100. Junio: 100. Julio: 100.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Agosto:100. Septiembre:100. Octubre:100. Noviembre:100. Diciembre:88,13.</p> <p>En 2024 Enero: 98.43% Febrero: 99.79% Marzo: 99.79</p> <p>Evidencia: Índice de Transparencia Estandarizado 2023,y del 2024 hasta marzo de la evaluación que hace el DIGEIG en INAPA cada año.</p> <p>En la Encuesta de Satisfaccion Ciudadana, la proporción de encuestados que calificaron como “satisfecho” con la pregunta relativa a la confianza que le transmite el personal: 93.2% en (2019), 91.3% en (2021), 92.60%(2022) y 93% (2023), 97% (2024).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Para el 2023 tenemos la dimensión Fiabilidad con un 91% y dentro de esta dimensión tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La confianza que percibió mientras lo atendían 93%. • El cumplimiento de los plazos de realización de gestión con un 90%. <p>Para el 2024 tenemos en la dimensión fiabilidad/seguridad con un 97% y dentro de esta dimensión tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La confianza que percibieron mientras le atendían en un 97%. • La profesionalidad del personal que le atendió en un 96%. <p>Podemos evidenciar en el informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana del año 2023 en la página 11, 2024 pág 11.</p> <p>Evidencia: Extracto de encuesta de satisfacción ciudadana 2019, 2021, 2022, 2023, 2024.</p>	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La percepción de los usuarios sobre la confianza en la organización y sus productos/servicios ha mostrado una mejora significativa en los últimos años.</p> <p>El índice de satisfacción de usuarios para servicios presenciales : 86.2%(2021),90.15%(2022),90%(2023),97%(2024).</p> <p>Empatía : 85.57%(2022), 93%(2023), 98%(2024).</p> <p>Fiabilidad/seguridad en los servicios presenciales : 83%(2022), 91%(2023), 97%(2024).</p> <p>Capacidad de respuesta para servicios presenciales : 88.29%(2022), 89%(2023), 96%(2024).</p> <p>Las puntuaciones específicas para la calidad y orientación al usuario, así como para la capacidad de respuesta y profesionalidad, respaldan esta percepción positiva, con</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) 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.).</p>	<p>incrementos notables en cada una de estas áreas desde 2019. Estos resultados evidencian una sólida confianza en la capacidad de la organización para ofrecer un servicio de alta calidad y eficacia.</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de satisfacción al usuario de los servicios públicos, para los años 2022, 2023, 2024.</p> <p>La percepción de la accesibilidad a los servicios, tanto físicos como digitales, ha mostrado una notable mejora según los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. En 2024, la satisfacción en cuanto a la accesibilidad alcanzó un 98%, reflejando avances significativos respecto a años anteriores. La capacidad de respuesta de la institución se situó en un 98%, con servicios presenciales y virtuales puntuando en 96% y 97%, respectivamente. El horario de apertura, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., complementa la accesibilidad general, asegurando que los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>servicios estén disponibles dentro de un marco temporal adecuado para la mayoría de los usuarios. Estos resultados evidencian una sólida mejora en la accesibilidad y eficacia en la prestación de servicios, consolidando el compromiso de la organización con la satisfacción del ciudadano.</p> <p>Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2019, 2022, 2023, 2024. podemos evidenciar el horario de la institución en la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>La calidad de los productos y servicios de la organización ha experimentado una notable mejora, tal como se refleja en los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. La satisfacción con la capacidad de respuesta, que se sitúa en un 96% en 2024, muestra un incremento continuo desde el 85% en 2019. Este aumento en la percepción de calidad indica un sólido cumplimiento de los estándares establecidos, con una significativa</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>mejora en el tiempo de entrega y el enfoque medioambiental. Los informes de satisfacción ciudadana de los años anteriores respaldan estos hallazgos, destacando una evolución positiva en la calidad del servicio brindado. Esta tendencia demuestra un firme compromiso con la excelencia en la prestación de servicios y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios</p> <p>Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2019, 2021, 2022, 2023, 2024.</p>	No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.
5) Capacidad de la organización para la innovación.	La capacidad de la organización para la innovación ha mostrado un progreso significativo, como se evidencia en los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional. La percepción sobre la mejora y el cambio aumentó del 66% en 2021 al 83.4%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Agilidad de la organización.	<p>en 2022, manteniéndose en un 82.5% en 2024. Del mismo modo, el uso de tecnología experimentó un incremento notable, pasando del 30% en 2021 al 81.67% en 2024. Aunque el enfoque en resultados y productividad mostró una ligera disminución del 89.7% en 2022 al 86.5% en 2024, sigue siendo un área destacada. Estos datos reflejan una creciente capacidad para adaptarse e innovar, subrayando el compromiso de la organización con la mejora continua y la integración de nuevas tecnologías</p> <p>Evidencia: Resultados de la Encuesta Clima Organizacional.</p> <p>La agilidad de la organización, evaluada en términos de su capacidad para adaptarse a cambios y proporcionar una orientación de calidad al usuario, ha sido destacada con una</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Digitalización en la organización.	<p>calificación del 90.8%. Este resultado, obtenido del estudio de clima organizacional de 2024, refleja una notable habilidad para ajustarse a nuevas demandas y mantener un servicio eficiente y centrado en el usuario. La alta puntuación subraya la eficacia de la organización en la adaptación rápida a los cambios, garantizando así una experiencia positiva y de alta calidad para los usuarios.</p> <p>Evidencia: Resultado del estudio de clima organizacional (2024)</p> <p>La digitalización en la organización ha avanzado significativamente, reflejado en una calificación del 81.6% en el uso de tecnología según la Encuesta de Clima Organizacional 2024. Este progreso se complementa con el desarrollo del innovador proyecto "INAPA 360", una herramienta de análisis de datos basada en Power BI. Este dashboard permite una visualización clara y concisa de indicadores clave como la producción de agua, el índice de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>potabilidad y la gestión comercial. La implementación de esta solución tecnológica no solo facilita el monitoreo en tiempo real del rendimiento de los servicios, sino que también mejora la toma de decisiones, aumenta la transparencia y optimiza la eficiencia operativa. Este avance en digitalización es fundamental para fortalecer la calidad del agua y la gestión comercial de la institución.</p> <p>Evidencia: Resultados de la Encuesta Clima Organizacional INAPA 2021 y 2022,(2022-2024). Captura de pantalla de Microsoft Power BI donde se visualizan los resultados institucionales, donde tenemos los siguientes indicadores: indicadores de producción de agua potable, índice de potabilidad, monto recaudado.</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>La capacidad de la organización para gestionar el tiempo de espera en la prestación de servicios ha mostrado una mejora notable, como se refleja en los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. La satisfacción con la capacidad de respuesta, que comenzó en un 85% en 2019, aumentó a un 98% en 2024. Este incremento destaca una notable reducción en el tiempo de procesamiento y prestación del servicio, consolidando un avance significativo en la eficiencia operativa. Las evidencias específicas, disponibles en las páginas correspondientes de los informes de 2022, 2023 y 2024, respaldan esta mejora continua en la gestión del tiempo de espera y la capacidad de respuesta</p> <p>Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2019, 2022, 2023, 2024. En el informe encuesta satisfacción 2022, la evidencia específica de la capacidad de respuesta está en la página#20. En el informe encuesta satisfacción 2023, la evidencia específica de la capacidad de respuesta está en la página #12 del informe de encuesta ciudadana.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>En el Informe de Encuesta Satisfacción 2024, la evidencia específica está en la página 24.</p> <p>La gestión de quejas y sugerencias ha sido efectiva, como lo demuestra la Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas. En total, se han registrado 107 acciones correctivas, de las cuales 35 se encuentran abiertas, representando el 33% del total, mientras que 72 han sido cerradas, lo que equivale al 67%. Esta distribución indica una capacidad significativa para procesar y resolver las</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>quejas y sugerencias recibidas, con una proporción destacada de acciones completadas. La evidencia de este seguimiento se encuentra detallada en la matriz de seguimiento de acciones correctivas y de mejora, lo que refleja un compromiso continuo con la mejora de los procesos y la satisfacción del cliente.</p> <p>Evidencia: matriz de seguimiento de acciones correctivas y de mejora, Reportes de incidencias.</p> <p>Los resultados de las medidas de evaluación sobre errores y el cumplimiento de compromisos de calidad reflejan un desempeño positivo en la mayoría de los indicadores, con algunas áreas de mejora identificadas. Según la Carta de Compromiso al Ciudadano y los resultados de la encuesta de satisfacción de los primeros meses de 2024, se observa que el cumplimiento de estándares de calidad en áreas como fiabilidad, amabilidad, y profesionalidad se encuentra cerca del estándar mínimo del 85%, aunque con algunas variaciones (fiabilidad 79%, amabilidad 81%, profesionalidad 80%, y accesibilidad 79.5%). En</p>	<p>Se evidencia incumplimiento en los atributos de calidad cuando el mínimo es un 85% estos atributos están por debajo del mínimo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>contraste, los resultados resumidos de mayo de 2024 muestran mejoras en amabilidad (87%) y profesionalidad (86%), mientras que otros aspectos como tiempo y acceso también mejoraron (79% y 83% respectivamente).</p> <p>Además, el informe de satisfacción ciudadana de junio de 2023 y 2024 destaca un avance significativo en elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, con puntuaciones que subieron considerablemente (elementos tangibles 95%, fiabilidad 97%, capacidad de respuesta 96%, y seguridad 97% en 2024). Estos datos indican un progreso en el cumplimiento de los compromisos de calidad, con una continua mejora en la percepción de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencia: Resumen de encuestas relativas a la Carta Compromiso. Cálculo de la muestra para la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 y 2024.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>En los atributos del estándar de calidad de la Carta de Compromiso al Ciudadano se estableció un estándar mínimo de un 85% y en los meses enero, febrero y marzo del año 2024. Estos fueron los resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fiabilidad 77% ● Amabilidad 81% ● Profesionalidad 80% ● Accesibilidad 79% <p>Evidencia: Resumen encuesta Carta Compromiso</p>	<p>Realizar un plan de acción con el objetivo de impulsar los estándares de la carta compromiso, ya que están por debajo del mínimo.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Actualmente existen 12 canales de información.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tel.: (809)567-1241 ext :11002,11003,11004. 2. Pagina web : inapa.gob.do. 3. Correo electronico:oai@inapa.gob.do 4. correo electronico:info@inapa.gob.do 5. twitter:@inapagob 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> 6. instagram:@inapagob 7. centro de contacto de operaciones : (809)3680000 8. buzón físico : ubicados en las oficinas comerciales. 9. sistema 311(linea telefonica). 10. portal web: www.311.gob.do 11. Departamento de calidad en la gestión.tel:(809)567-1241 extensión 11803,11832, 12. Email: Calidad-gestion@inapa.gob.do 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Para dar cumplimiento a la ley 200-04 de libre acceso a la información pública y al decreto 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación, ponemos 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.</p> <p>En la página del (INAPA), tenemos los siguientes renglones de transparencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Compras y contrataciones. ● Informe de presupuesto. ● Solicitud de información. ● Nómina institucional. ● Declaraciones juradas. ● Atención ciudadana. <p>Evidencia: Portal transparencia del INAPA. Tenemos también el índice de transparencia del INAPA. Como evidencia tenemos los tres primeros meses del 2024 donde tenemos un 100% en transparencia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>En este sentido, el inapa, para el 2023 formuló su Plan Operativo Anual (POA) basado en los productos de las 18 áreas que conforman la institución, identificando unos 169 productos en total, alcanzando un avance general de 93.77%. Los resultados presentados en este informe fueron productos de una metodología que resalta la ejecución de la metafísica de los productos programados en los insumos del plan operativo Anual (POA) elaborado por las áreas.</p> <p>Evidencia: Matriz del POA 2023</p> <p>Para dar cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y al decreto 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación, ponemos a disposición de los ciudadanos los contenido de transparencia establecido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) mediante resolución no. 01/2018.</p> <p>En la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), tenemos el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública. Con esta iniciativa se ofrece a la sociedad una ventanilla única</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de solicitud de acceso a la información, que además concentra las solicitudes de todo el gobierno. Esto permite aumentar los niveles de transparencia, la integridad del sector público y la participación ciudadana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Derecho ciudadano al acceso a la información.cumple en un 100%. ● Enlace SAIP,cumple 100%. ● Evaluación de datos abiertos,cumple en un 100%. ● Proceso de consultas abiertas 100%. ● Relación de consultas públicas 100%. ● Portal concursa 100% <p>Estos indicadores están en un 100% en los años:2022, 2023, 2024.</p> <p>Evidencia: Monitoreo de estandarización de divisiones de transparencia,resolución 002-2021. En el Índice de Transparencia del INAPA, tenemos el Portal Único de Libre Acceso a la Información Pública (SAIP), el cual reportó para los meses: enero, febrero, marzo del año 2024 hemos obtenido un resultado de un 100% es decir la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6)Tiempo de espera.</p>	<p>institución está por encima en temas de transparencia.</p> <p>En la Carta Compromiso al Ciudadano del INAPA en el apéndice “Datos de Contacto”, el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm. Evidencia: Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>En la Carta Compromiso al Ciudadano el tiempo máximo para dar repuestas a las quejas y sugerencias es 15 días. En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana la percepción de la capacidad de respuesta resultó: año 88.29% (2022), 89%(2023), 98%(2024). Evidencia: Carta Compromiso Ciudadano y la página web del INAPA en el renglón servicio y el Informe de Encuesta Ciudadana de los años: 2022, 2023, 2024.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo para prestar servicio es de 8 horas laborables/día de lunes a viernes. Establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empatía y accesibilidad (2022) 85.57, página 24,93%(2023),pág 14,98%(2024)pág#14 <p>Dentro de la dimensión de empatía tenemos el horario de atención al público la percepción del público fue de : 83.90%(2022),94%(2023),97%(2024).</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano, encuesta de satisfacción ciudadana de los años: 2022, 2023, 2024.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Para establecer el costo de los servicios utilizamos el siguiente tarifario.</p> <p>Para la clase (uso de servicio tenemos la categoría por clase social/habitante/tamaño).El consumo estimado/m3,precio/ m3,Tarifa mensual en peso,precio m3 adicional 30%,tarifa aforada,Caudal Aforado.</p> <p>Evidencia: Tarifario parametrizado.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>En la Carta Compromiso Tenemos la Oficina de Libre acceso a la Información con el número de teléfono: (809) 567-1241, ext.: 11002, 11003, 11004. Electrónica. Página web : INAPA.gob.do. Redes sociales.twitter:@INAPAgob instagram:@INAPAgob facebook:@INAPAgob</p> <p>En la dimensión de empatía:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La información proporcionada sobre el servicio, fue de utilidad y suficiente. ● El horario de atención al público. ● Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables. ● El trato que le ha dado el personal. <p>Empatía : 85.57% 2022, 93% 2023, 98% 2024.</p> <p>En el informe de encuesta ciudadana para evidenciar la empatía página 24 2022, página 14 2023 ,página 14 2024.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano en la página del INAPA, Informe de Encuesta Ciudadana 2022, 2023, 2024.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>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”.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Captura de pantalla del Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. -Plataforma para el seguimiento de solicitudes SAIP del INAPA. 	<p>No se evidencia que existan mediciones con relación al grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos.</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El INAPA ha implementado diversos métodos innovadores para mejorar la atención a los ciudadanos y clientes, destacándose por su enfoque</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>en la integración de tecnologías avanzadas. En 2021, se estableció el Centro de Contacto de Operaciones (CCO) con el propósito de elevar la satisfacción ciudadana. Este centro utiliza herramientas modernas como el software de gestión de procesos JIRA y tecnologías de comunicación sincrónica y asincrónica, incluyendo teléfono, correo electrónico y WhatsApp, para gestionar eficazmente las consultas y solicitudes.</p> <p>En 2022, se creó un Oficial de Cumplimiento y una estructura funcional dedicada a la investigación de denuncias de soborno, garantizando una línea abierta con la Alta Dirección para la resolución de estas denuncias. Además, en 2024, el INAPA, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, lanzó el dashboard INAPA 360, utilizando Power BI para ofrecer una visualización clara y concisa de los resultados relacionados con los sistemas de agua potable, la producción, el índice de potabilidad y la gestión comercial. Este sistema permite monitorear en tiempo real el rendimiento de los servicios, facilitando una toma de decisiones más informada y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>eficiente, y mejorando así la capacidad de respuesta a las necesidades de los ciudadanos y clientes.</p> <p>Evidencia: Implementación centro de contacto, designación del oficial de cumplimiento y dashboard de INAPA 360 en power bi.</p> <p>En el POA 2022, la organización ha integrado indicadores relativos a la equidad de género tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. <p>Para el 2023,tenemos los siguientes productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Programa de capacitación implementado. ● Charla de orientación realizada. ● Programa de prevención implementado. ● Informes elaborados. ● Estadística con enfoque de género,realizada. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Para el 2024,tenemos los indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Charlas de prevención implementadas. ● Programa de prevención implementado. ● Informe trimestral de transversalización del enfoque de género,elaborado. <p>Evidencia: Plan Operativo Anual (POA) 2022, 2023, 2024 Oficina de Equidad de Género.</p>	<p>No se evidencia que existan mediciones con relación al alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>

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

Documento Externo
SGC-MAP

I) Participación ciudadana en los productos y servicios. Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.

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.

Tenemos el saip el cual es el portal único de solicitud de acceso a la información, que además concentra las solicitudes de todo el gobierno. Esto permite aumentar los niveles de transparencia, la integridad en el sector público y la participación de la ciudadanía.

Dentro del saip tenemos los renglones : información pública, Denuncia, quejas y sugerencias.

En el índice de transparencia estandarizado tenemos :

- Derecho ciudadano al acceso a la información 100%.
- Enlace saip 100%.
- índice estándar de transparencia 100%.
- Portal concursa 100%
- Evaluación de datos abiertos 100%.

Evidencia:

Índice de transparencia estandarizado:
2022, 2023, 2024.

2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.

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).

Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto.
Monitoreo de estandarización de divisiones de transparencia, resolución 002-2021.

Periodo de evaluación: Diciembre 2023.

- Calificación portal de transparencia 83.15 de 95.
- Calificación Saip: no evaluado.
- Calificación de datos abiertos: (5 de 5).
- Calificación de datos abiertos: (5 de 5).
- Total general: 88,13 de 100.

Periodo de evaluación : noviembre 2023.

- Calificación portal transparencia 95 de 95.
- Calificación saip: no evaluado.
- Calificación de datos abiertos 5 de 5.
- Total general 100 de 100.

Periodo de evaluación : octubre 2023.

- Portal de transparencia 95 de 95.
- Calificación saip: no evaluado.
- Calificación de datos abierto: 5 de 5

- Total general: 100 de 100.
- Periodo evaluación:septiembre 2023.
- Portal de transparencia 95 de 95.
 - Calificación SAIP: no evaluado.
 - Calificación de datos abiertos (5 de 5).
 - Total general 100 de 100.
- Periodo de evaluación: Agosto 2023.
- Portal de transparencia 95 de 95
 - Calificación saip : no evaluado.
 - Calificación de datos abiertos 5 de 5.
 - Total general 100 de 100.
- Periodo de evaluación: julio 2023.
- Portal de transparencia 95 de 95.
 - Calificación saip: no evaluada.
 - Calificación de datos abiertos 5 de 5.
 - Total general: 100 de 100.
- Periodo de evaluación: junio 2023.
- Portal de transparencia 95 de 95.
 - Calificación saip : no evaluado.
 - Calificación de datos abiertos 5 de 5.
 - total general 100 de 100.
- Periodo de evaluación: mayo 2023
- Portal de transparencia 95 de 95.
 - Calificación saip:no evaluado.
 - calificación de datos abiertos : 5 de 5.
 - Total general : 100 de 100.

Periodo de evaluación: Abril 2023.

- Portal de transparencia 95 de 95
- Calificación saip: no evaluado.
- Calificación de datos abiertos: 5 de 5.
- Total general: 100 de 100.

Periodo de evaluación: marzo 2023.

- Portal de transparencia 95 de 95.
- Calificación SAIP: no evaluado.
- Calificación de datos abiertos: 5 de 5.
- Total general: 100 de 100.

Periodo de evaluación febrero 2023.

- Portal de transparencia 95 de 95.
- calificación SAIP: no evaluada.
- Calificación de datos abiertos: 5 de 5.
- Total general:100 de 100.

Periodo de evaluación Enero 2023.

- Portal de transparencia 94.81 de 95.
- Calificación SAIP: no evaluada.
- Calificación de datos abiertos:5 de 5.
- Total general:100 de 100.

Evidencia: Índice de transparencia estandarizado del año 2022, 2023 y 2024- hasta marzo.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>El informe técnico de resultados obtenidos en la evaluación de desempeño institucional del año 2021, 2022, 2023, 2024. el cual detalla el rendimiento por área y general de la institución.</p> <p>Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana para el año 2022, fue de 82.26%. Los atributos que se tomaron en cuenta fueron:</p> <ul style="list-style-type: none">● Elementos tangible 77.43%● Eficacia y confiabilidad 83.30%● Capacidad de respuesta 88.29%● Profesionalidad 90.84%● Empatía y accesibilidad 85.57%.	

- Promedio de satisfacción presencial 85%.
- Servicios on line 79.42%
- Servicios esperado versus servicios recibidos 90.15%
- Promedio de satisfacción de usuarios 82.26%.

Los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana, para el año 2023, fue de un 91%. Los atributos que se tomaron en cuenta fueron los siguientes: Informe de resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano de los servicios públicos junio 2023.

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

Resultado de satisfacción : servicios ofrecidos a usuarios institucionales.

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

- Empatía 100%

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

Promedio de satisfacción de servicios presenciales 91%.

Promedio de satisfacción de servicios virtuales 90%.

Promedio de satisfacción de servicios institucionales 99%.

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

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

Promedio de satisfacción de servicios presenciales 96%.

promedio de satisfacción de servicios virtuales 97%.

Promedio de satisfacción de servicio institucionales 99%.

	<p>El promedio de satisfacción de los servicios virtuales es de un 97%.</p> <p>Resultados de satisfacción : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fiabilidad/seguridad 99% ● Capacidad de respuesta 98% ● Empatía 99% <p>Evidencia: Informe de resultados de la encuesta de satisfacción del usuario de los servicios públicos 2024, resultados obtenidos en la evaluación de desempeño 2022, 2023, 2024.</p> <p>Informe de resultado de la encuesta de satisfacción del usuario de los servicios públicos 2022,2023,2024.</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>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</p> <p>En los resultados del estudio de clima y cultura organizacional 2024,tenemos :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La identidad con la institución y valores 92.4%. <p>Evidencia: informe implementación plan de acción encuesta de clima organizacional 2022-2024. Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA.</p>	

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>		<p>No se evidencia mediciones de la opinión acerca de la participación de las personas en las actividades de mejora.</p>
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Tenemos el Código de Integridad de los Servidores Públicos, en el mismo se mencionan ciertas medidas del Código de Integridad del INAPA.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se dispone a crear las estrategias institucionales para sancionar a toda persona que sustraiga fondos públicos. 2. Nos comprometemos a no procesar para fines de pago ninguna nómina o expediente de un servidor que se constituya en sujeto obligado de la ley para la declaración jurada de bienes de los funcionarios públicos. 3. Nos comprometemos a realizar la conformación y asegurar el financiamiento para la capacitación y los trabajos de nuestra comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo (CIGCN), el oficial de integridad o cualquier instrumento determinado por la DIGEIG para la ejecución y consolidación del sistema de integridad en la república dominicana. 	

	<p>Se cuenta con el procedimiento de Régimen Ético y Disciplinario en el cual su principal objetivo es fomentar la eficiencia y el sentido de pertenencia institucional de los miembros de la institución a fin de promover el cumplimiento del bien común, el interés general, preservar la moral pública y el cumplimiento de las normas políticas establecidas en la institución, así también, abordar de manera justa y consistente los comportamientos o acciones que infrinjan estas normas y aplicar las sanciones correspondientes.</p> <p>La institución capacita a su personal en materia de ética y cumplimiento en las unidades de compras.</p> <p>El INAPA capacita a su personal en materia de código e integridad gubernamental.</p> <p>Evidencia: Capacitación en materia de código de integridad institucional, Código de integridad de los servidores públicos del INAPA, Procedimiento del régimen ético y disciplinario del INAPA, Capacitación en ética y cumplimiento en las unidades de compra.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>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.</p>	

	<p>Se realizó un plan de acción en función de los resultados obtenidos en la encuesta de clima organizacional 2022-2024.</p> <p>Evidencia: Carta y Plan de Acción acerca de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, Informe plan de acción encuesta de clima organizacional 2022-2024.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Usando el deporte como canal para mandar un mensaje, el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) lanzó una campaña sobre el uso responsable del agua en la que participa jugadores pertenecientes a la selección nacional de baloncesto, como parte de un convenio con la federación dominicana de baloncesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se evidencian actividades de la organización para preservar y mantener los recursos mediante un informe donde se establece todo lo que desarrolla el Comité de Sostenibilidad del INAPA, el cual ha ejecutado la siguiente sección en procura del cuidado del medio ambiente: Adquisición de bebederos con filtro de agua para ser utilizados en la institución, 	

adquisición de termos para los empleados, concientización de más de 800 empleados a nivel central, reforestación en la planta depuradora de Agua Residuales “El CORBANAL”, posicionamientos de puntos ecológicos para la clasificación de los desechos en todo el plantel central, establecer punto de recolección para la entrega de los residuos generados en el INAPA, Reducción general del uso de plástico en toda la institución.

- Se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas mediante actividades de sostenibilidad ambiental y salud entrenamiento en materia de reciclaje, donación de sangre con Hemocentro, colaboradores participan en jornada de reforestación.
- Se evidencian resultados en término de “Outcomes”(el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos) mediante el proyecto Arroyo Gurabo contempla la eliminación de un 43% de contaminación que llega al río yaque del norte. Beneficiará a unas 2,745

	<p>familias residente en unas 19 comunidades, proveerá de agua potable y servirá para el adecuado manejo de los desechos sólidos.</p> <p>Evidencias: Imágenes de colaboradores participando en una colecta voluntaria de sangre, actividad organizada por la Dirección de Recursos Humanos y el Hemocentro, imágenes del proyecto Arroyo Gurabo.</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>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.</p> <p>Para el 2024 en la encuesta de clima organizacional tenemos la mejora y cambio en un 82.5%.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022),(2022-2024) del INAPA.</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>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.</p> <p>En el 2024, en INAPA se creó un power bi, con el objetivo de tener información más precisa sobre: la</p>	

	<p>producción de agua, índice de potabilidad, monto recaudado.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022),(2022-2024) del INAPA. foto del power bi (junio-2024).</p>	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>En mejora y cambio tenemos:66%(2021-2022),82.5%(2022-2024) de aprobación en el personal la encuesta de clima organizacional para evidenciarla.</p> <p>Cabe destacar que en el informe de encuesta satisfacción ciudadana en la páginas : #20(2022),#12(2023),#12(2024) se encuentra esta evidencia de manera específica la capacidad de respuesta.En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, la agilidad de la organización se puede evidenciar con la mejora y cambio de la organización</p> <p>Tenemos la capacidad de respuesta para el año 88.29% 2022, 89% 2023, 96% 2024.en el informe de encuesta ciudadana podemos evidenciar en la página #22 para el año(2022),página #12(2023),página #12(2024).</p>	

Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional 2021-2022, 2022-2024, Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022, 2023, 2024.

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que el liderazgo y la participación de los directivos con un 2021-2022 90%, para el 2022-2024 86.4, disponibilidad y recursos 2022-2024 80.3%, comunicación 85.2%.</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional (2021-2022,(2022-2024)</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que el enfoque en resultados y productividad con</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>un 88% (2021-2022), 86.5% (2022-2024) de aprobación en el personal. normatividad en los procesos 90.4%</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional (2021-2022), (2022-2024).</p> <p>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.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022), (2022-2024) del INAPA. Tenemos un listado de empleado con acuerdo de desempeño, y también podemos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	<p>evidenciar los acuerdos de desempeño 2022 y 2023.</p> <p>En el Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, se puede evidenciar que la capacitación especializada y desarrollo como punto fuerte con un 85% (2021-2022), 83.5%(2022-2024) de aprobación en el personal.</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional: 2021-2022, 2022-2024.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>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.</p> <p>tenemos en la encuesta de clima organizacional:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación la cual tiene una calificación de un 85%,para el periodo 2024. <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional, (2022-2024) del INAPA.</p> <p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que se reconoce los esfuerzos individuales y de equipo. colaboración y trabajo en equipo 87.2%.(2024)</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022),(2022-2024) del INAPA.también tenemos un listado de empleados con acuerdos de desempeño,los acuerdos de desempeño 2022,2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>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.</p> <p>Mejora y cambio 82.5 (2022-2024)</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022),(2022-2024) del INAPA.</p>	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>encuestados estuvieron de acuerdo en que el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>Para el ambiente de trabajo tenemos calidad de vida laboral con un 84% (2022-2024), relación con los empleados colegas/colaboradores 89.7%, Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA, Resultado de estudio de clima organizacional (2024).</p> <p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que los supervisores proporcionan información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de metas. En balance trabajo-familia tenemos un 74.12%</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022), (2022-2024) del INAPA.</p> <p>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.</p> <p>Los resultados para equidad y género en la institución fueron de 80.01%(2022-2024)</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 del INAPA, Resultados de estudios de clima y cultura organizacional(2024)</p> <p>Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación). 75% (2019), 76.7% (2021) y 77.43% (2022),88% (2023), 95%(2024.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>para el 2022 lo podemos evidenciar en la página 16 en 2023, página #10 2024.</p> <p>Evidencia: Extracto encuesta 2019, 2021, 2022,2023,2024.</p> <p>Elemento tangible del periodo 2022: apariencia de las instalaciones físicas, equipos personales y materiales de comunicación en la encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La comodidad en el área de espera de los servicios es 89%. ● Los elementos materiales utilizados, (folletos, etc) son visualmente llamativos y de utilidad 84%. ● El estado físico del área de atención al usuarios de los servicios 88%. <p>Promedio de satisfacción de dimensión 88%</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La oficina (ventanilla, módulos) están debidamente identificados 88%. ● La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrece el 90%. ● La modernización de las instalaciones 86%. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia: informe de resultado para la encuesta de satisfacción ciudadana 2022.</p> <p>Para el 2023,el informe de resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana A las instalaciones y ambiente de trabajo tomamos el atributo de elementos tangibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La comodidad en el área de espera de los servicios es 89%. ● Los elementos materiales utilizados (folletos,etc) son visualmente llamativos y de utilidad. ● El estado físico del área de atención al usuario de los servicios 88%. ● La oficina (ventanilla,módulo)están debidamente identificados 88%. ● La apariencia física de los empleados(uniforme,identificación,higiene) está acorde al servicio que ofrece el 90%. <p>Promedio de satisfacción de la dimensión.88%</p> <p>Evidencia: informe de resultado para la encuesta de satisfacción ciudadana del año 2023</p> <p>Elemento tangible para el año 2024</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ● Comodidad en el área de espera de los servicios 95%. ● Elementos materiales,utilizados,(folletos,etc)son visualmente llamativos y de utilidad 96% ● Estado físico del área de atención al usuario de los servicios 94% ● Las oficinas (ventanillas,módulos)están debidamente identificadas 94% ● La apariencia física de los empleados(uniforme,identificación,higiene) están acorde al servicio que ofrece el 96%. <p>Promedio de satisfacción de la dimensión 97%. Evidencia: informe de resultados de la encuesta de satisfacción al usuario de los servicios públicos 2024.</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, se obtuvieron las siguientes calificaciones en cuanto a “Capacitación especializada y desarrollo” 85% 2021 y 81.6% 2022, 83.5% 2022-2024.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021/2022),(2022-2024) del INAPA.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se evidencian indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índice de rotación del personal, número de quejas, etc.).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>El fortalecimiento del Sistema de Gestión Integrado de la organización ha sido un objetivo clave, evidenciado por el alto nivel de participación en actividades de mejora. La impartición de capacitaciones sobre normativas internacionales como ISO 31000, 19011, 9001, 37001 y 37301 ha sido fundamental para optimizar el desempeño organizacional. Los informes de auditoría interna, realizados entre el 4 y el 7 de diciembre de 2023, y los formularios de auditoría de segundo grado de abril de 2024, reflejan el compromiso continuo con la mejora de los procesos y la consolidación de buenas prácticas. Estos esfuerzos han contribuido significativamente al avance en la calidad y efectividad del sistema de gestión de la organización.</p> <p>Evidencia: listado de empleados presente en la capacitación de auditoría. Informe de auditoría interna (NOBACI), en las fechas: 4-12-2023 al 7/12/2023. Formulario de informe de auditoría (NOBACI) de segundo grado en fecha 15-16/04/2024</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>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 2023 se han registrado un total de 7 denuncias recibidas a través de los canales de denuncias habilitados, las cuales fueron resueltas todas.</p> <p>Evidencia: Informe sobre eficacia de las medias y oportunidades de mejora continua al Sistema de Gestión Antisoborno periodo 2023.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>En 2024, INAPA mostró un fuerte compromiso con la responsabilidad social a través de varias actividades voluntarias. Una de las iniciativas destacadas fue la participación en una colecta voluntaria de sangre, organizada en colaboración con la Dirección de Recursos Humanos y el Hemocentro RD. Esta actividad subraya la importancia de las donaciones de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones</p>	<p>sangre, que pueden salvar vidas diariamente. Además, INAPA se involucró en una jornada de lucha contra el dengue y en un proyecto de reforestación, demostrando su dedicación a la salud pública y al cuidado del medio ambiente. Estas acciones reflejan el enfoque activo de la organización en fomentar la participación voluntaria en causas sociales significativas.</p> <p>Evidencia: captura de pantalla de empleados del INAPA, donando sangre, comunicado de jornada de reforestación y imagen de jornada contra el dengue.</p>	<p>No se evidencian indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>En la evaluación del desempeño realizada al personal de la organización, se miden los resultados de acuerdo con los objetivos propuestos para el año. La evaluación de desempeño está conectada con los objetivos del POA.</p> <p>Evidencia: Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados para el periodo enero-Diciembre (2023). Tenemos el informe técnico del proceso de evaluación del desempeño laboral del año 2022 y 2023.</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, se observó una notable mejora en la percepción del uso de herramientas	

Ejemplos	Puntos fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>digitales de información y comunicación. La calificación para el "Uso de la tecnología" mostró un incremento significativo, pasando del 30% en 2021 al 71% en 2022, alcanzando un 81.67% en el período 2022-2024. Asimismo, la calificación relacionada con la "Comunicación" se mantuvo alta, con un 85.2% para el mismo período. Estos resultados reflejan el esfuerzo de INAPA por mejorar la adopción y efectividad de las tecnologías digitales, optimizando la comunicación interna y la eficiencia organizacional.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022),(2022-2024) del INAPA.</p> <p>La organización mide el cumplimiento del plan de capacitación utilizando la siguiente fórmula: Número de capacitaciones impartidas/número de capacitaciones planificadas.</p> <p>Evidencia: Matriz de Seguimiento, análisis y medición a los Indicadores de Procesos del SGI.</p>	

Ejemplos	Puntos fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>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.</p> <p>Evidencia: Informe de acuerdo de desempeño 2021, 2022,y 2023.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>INAPA ha demostrado un impacto significativo en la calidad de vida de los ciudadanos más allá de su misión institucional a través de diversas iniciativas de sensibilización y proyectos comunitarios. Se llevaron a cabo campañas de concienciación sobre la importancia del agua, alcanzando un 62.5% de la meta fijada, lo que refleja un fuerte compromiso con la educación sanitaria. Además, la organización jugó un papel activo en la lucha contra el dengue, integrando a cientos de colaboradores en la campaña nacional contra el mosquito <i>Aedes aegypti</i>. INAPA también ha impulsado importantes proyectos de saneamiento, como la segunda etapa del proyecto de Arroyo Gurabo en Santiago, y ha sido reconocida por su labor en promover la innovación y el desarrollo digital. Estos esfuerzos demuestran su enfoque en mejorar el bienestar de las comunidades y responder a sus necesidades</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>más allá del suministro de agua potable y alcantarillado.</p> <p>Evidencia: capturas de pantallas en la sección de noticias de la página de INAPA.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>El Comité de Sostenibilidad del INAPA dispuso la adquisición de 1200 botellas tipo termo para ser utilizadas como herramientas de uso diario por los colaboradores del INAPA, con el objetivo de disminuir el uso de plástico en el consumo de agua.</p> <p>Adquisición de utensilios para eliminar el uso del plástico (termo): INAPA-ccc-cp-2021-0085.</p> <p>Evidencia: circular de respuesta de requerimiento, enmienda, solicitud de compra, certificación de fondo, ficha técnica.</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades</p>	<p>La obra de Arroyo Gurabo es la obra de mayor impacto social y medioambiental que se está ejecutando en el país esta ambiciosa obra</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El 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.</p>	<p>impactará la vida de casi un millón de personas, comenzando con el saneamiento del río yaque del norte, uno de nuestro principales ríos, que contempla la eliminación de un 43% de contaminación que llega a esas aguas.</p> <p>En su primera etapa, con 5.2 kilómetro de desarrollo, esta obra abarca la construcción de un parque dotado de cancha deportiva, ciclo vía, murales educativos, deportivo, áreas de niños, gimnasio al aire libre, anfiteatro, área de juego, y áreas verdes para el disfrute de toda la familia.</p> <p>Evidencia: video de Parque Lineal en Arroyo Gurabo.</p> <p>El gobierno dominicano crea la dirección general de ética e integridad, mediante la implementación de políticas públicas e instrumentos institucionales. Por eso cada institución es auditada por este organismo donde se evidencia la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento</p>	<p>No se evidencia mediciones de percepción, respecto a el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>ético,el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Evidencia: Índice de transparencia estandarizado 2023 y 2024 marzo. Evidencia: Índice de transparencia estandarizado 2022, 2023 y 2024 marzo.</p> <p>Arroyo Gurabo es la obra de mayor impacto social y medioambiental que se está ejecutando en el país. Esta ambiciosa obra impactará la vida de casi un millón de personas,comenzando con el saneamiento del río del río yaque del norte, uno de nuestro principales ríos,que contempla la eliminación de un 43% de contaminación que llega de esas aguas.creando un impacto ambiental para esa población en general.</p> <p>El Arroyo Gurabo consta de 4 componentes principales que son; el correcto manejo de las aguas lluvias y residuales,proveer de agua potable a unas 19 comunidades que no cuentan con el servicio y el adecuado manejo de los desechos sólidos.</p> <p>El proyecto contempla la reforestación de los alrededores del arroyo,recuperación del bosque</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>ribereño, cuidado de la especie y protección del río yaque del norte.</p> <p>Evidencia: Gráficos de generalidades del proyecto Arroyo Gurabo.</p> <p>De forma consecutiva, la organización logró la máxima puntuación en la mayoría de meses en la evaluación del Indicador de Transparencia que otorga la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) el indicador de transparencia llamado (SAIP) el cual es el portal único de solicitud de acceso a la información pública, denuncia, quejas, reclamaciones o sugerencia.</p> <p>Evidencia: Índice de transparencia estandarizados mensual del año 2023 y 2024 hasta junio. Recopilación de Índice de transparencia.</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El Comité de Sostenibilidad del INAPA ha ejecutado la siguiente acciones en procura del cuidado del medio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. <p>Evidencia: Presentación Logros Comité de Sostenibilidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>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)”.</p> <p>Evidencia: Extracto del Informe de Seguimiento al POA 2022 2do Trimestre (Dirección de Desarrollo Provincial).</p>	<p>No se evidencian mediciones del rendimiento acerca del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.</p>

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

Evidencia:

- Nota de prensa acerca de la entrega del sello RD Incluye 2021 en el ámbito de accesibilidad

Haciendo énfasis en la Ley 5-13 sobre discapacidad, esta ley ampara y garantiza la igualdad de derecho y la equiparación de oportunidades a todas las personas con discapacidad. cuyo objeto sea mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Evidencia:

En el INAPA tenemos un listado de empleados, para garantizar la igualdad de derechos y la equiparación de oportunidades a todos los empleados con

	<p>discapacidad,cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de estas personas.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>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.</p> <p>En el 2024 los colaboradores participan en una colecta voluntaria de sangre,actividad realizada por la dirección de recursos humanos y el hemocentro RD.Esta importante práctica puede salvar vidas a diario.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Notas de prensa acerca de actividades de reforestación y donación de sangre.</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La organización ha realizado 5 eventos de intercambio de información con grupos de interés relevantes.</p> <p>En el marco del convenio de cooperacion tecnico y científico suscrito entre la república de colombia y la república dominicana del periodo 2004 y el convenio de intercambio cultural del año 1969,se celebró la VII reunión de la comisión mixta de cooperación técnica.científica,educativa y cultural entre la república de colombia y la república dominicana en</p>

formato híbrido (presencial y virtual) en la ciudad de bogotá;colombia.21 de abril 2023.

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

El objetivo de este encuentro se orientó a la revisión y conclusión formal del programa bilateral de cooperación correspondiente al periodo 2020-2022,así como a la aprobación del nuevo programa bilateral de cooperación para el bienio 2023-2025 entre ambos países.

prioritarias para ambas naciones con la participación de organismo instituciones de los sectores públicos,privado y social.incluyendo universidades,instituciones de investigacion cientifica y tecnica,organizaciones no gubernamentales y vincular centro de investigación entidades industriales de ambos países pudiendo involucrar la participación de instancia regionales,multilaterales o de terceros países en caso de que ambas así lo consideren necesario.

Acuerdo de actividad (AA) realiza entre Korea water partnership (karp) encomendado por el instituto de desarrollo de corea (KDI)en nombre del

ministerio de economía planificación y desarrollo (mepyd),entre el rector de la cooperación internacional en la república dominicana técnicas para la implementación de servicios de agua potable y saneamiento con participación ciudadana organizada.

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

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

Proyecto : Fortalecimiento de las capacidades técnicas para la implementación de servicio de aguas potables y saneamiento con participación ciudadana organizada.

Proyecto: Fortalecimiento de las capacidades técnicas para la implementación de servicio de agua potable y saneamiento con participación ciudadana organizada

Evidencia:

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

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

<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Formato de evaluación final de los proyectos de cooperación técnica y científica entre República Dominicana y Cuba. ● Formato de evaluación final de los proyectos de cooperación técnica científica. <p>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.</p> <p>Evidencia: POA INAPA 2022 (de la Dirección de RRHH) El POA de la organización posee un producto destinado para proveer de elementos de uso individual, destinados a dar protección al trabajador frente a eventuales riesgos y en el POA INAPA 2023 tenemos un producto modelo de atención primaria fortalecido.</p>
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del</p>	<p>El Comité de Sostenibilidad del INAPA ha ejecutado la siguiente acciones en procura del cuidado del medio ambiente:</p>

medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).

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

Evidencia:

Presentación Logros Comité de Sostenibilidad.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>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%.</p> <p>Evidencia: Boletines mensuales de la Dirección de Calidad del Agua correspondiente a enero, febrero y marzo 2023.</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: Resumen resultados Proyecto Arroyo Gurabo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Resaltando la oferta de iniciativas de la República Dominicana demandada por Colombia, lo cual es un reflejo de las afinidades que impulsan las actuales agendas de ambos gobiernos por promover un desarrollo para mejorar la calidad de vida de las personas.</p> <p>La nueva programación está compuesta por 14 proyectos que serán presentados por esta comixta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● se espera desarrollar áreas trascendentales y estratégicas que potencien las capacidades de las personas, de funcionarios, técnicos, docentes, científicos, agricultores, para contribuir a que generen beneficios económico, social sin afectar el medio ambiente. <p>Seguimientos y evaluación de los resultados de KSP</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Esto implica realizar entrevista con partes interesadas relacionadas de República Dominicana,recopilar datos y evidencia de resultados, e informar sobre los hallazgos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implementación de recomendaciones de políticas propuesta a través de KSP, como la introducción o modificación de políticas, leyes, instituciones, sistema etc. ● Cooperación de seguimiento con los ministerios del Gobierno Coreano y del Gobierno Dominicano organizaciones públicas, organizaciones internacionales como la firma de memorando de entendimiento,el envío de experto, la educación/capacitación, la asistencia técnica y financiera, etc. ● Cooperación de seguimientos con empresas privadas como IED ,RSE, estudios de viabilidad, etc, previa autorización por los participantes. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Programa de cooperación Costa Rica-República Dominicana 2021-2023</p> <p>El programa revisado por las partes durante la reunión cuenta con un total de siete (7) proyectos bilaterales acordados, (4) demandas por República Dominicana y (3) demandas por Costa Rica. En ese contexto, las partes acordaron agrupar las propuestas presentadas en áreas de cooperación prioritarias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acta de la Reunión de Comisión Mixta de Cooperación entre el Gobierno de la República Dominicana y Cuba. ● Reunión de la Comisión Mixta de Cooperación Técnica, Científica, Educativa y Cultural entre la República Dominicana y Colombia. ● Acuerdo de actividades entre la Asociación de Agua de Corea y el INAPA para implementar el programa de intercambio de conocimiento (2022-2023) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>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.</p> <p>informes de auditoría interna (NOBACI) En la fecha del 4-12-2023,7-12-2023 con el objetivo de su revisión y aprobación.los resultados han sido favorables para mantener las certificaciones.</p> <p>Evidencia: Informes de Auditorías.</p>	<p>No se evidencian mediciones del rendimiento acerca del grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>A raíz de la creación del Centro de Contacto de Operaciones (CCO), se ha logrado centralizar todas las incidencias para tramitar de forma eficiente las incidencias recibidas, logrando que la experiencia de los clientes internos y externos sea de mayor grado de satisfacción. Además, se completó la alianza realizada con el Banco BHD, con la finalidad de facilitar las transacciones para los usuarios que quieren saldar sus impuestos de manera más rápida y segura.</p> <p>Evidencia: Resumen de Incidencias Centro de Contacto Centralizado. Difusiones acerca del medio de pago mediante Banco BHD.</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>experiencia de los clientes internos y externos sea de mayor grado de satisfacción. Además, se completó la alianza realizada con el Banco BHD, con la finalidad de facilitar las transacciones para los usuarios que quieren saldar sus impuestos de manera más rápida y segura.</p> <p>Evidencia (9.1.6): Resumen de Incidencias Centro de Contacto Centralizado y Difusiones acerca del medio de pago mediante Banco BHD.</p> <p>La implementación de reformas en el sector público, respaldada por el Decreto 149-21 y la Ley 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, refleja un compromiso integral con la modernización y eficiencia de la administración pública en la República Dominicana. INAPA ha alineado sus esfuerzos con esta estrategia a través de la aprobación del plan general para la reforma y modernización de la administración pública. Este plan tiene como objetivo principal mejorar la capacidad administrativa para generar valor público, fortalecer la transparencia, garantizar el acceso a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>derechos y elevar la calidad de los servicios públicos.</p> <p>Una muestra concreta de estos avances es la creación del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC), que asegura la correcta adopción de políticas de tecnología de la información y gobierno digital en la institución. Además, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y el portal SAIP refuerzan la transparencia y permiten a los ciudadanos interactuar directamente con la institución, asegurando un acceso eficiente a la información y a los servicios. La implementación del sistema 311 y el cumplimiento de los estándares NOBACI en compras y contrataciones son ejemplos adicionales del compromiso de INAPA con la transparencia y el cumplimiento regulatorio, asegurando que las reformas no solo se implementen en papel, sino que también se traduzcan en mejoras tangibles en la vida de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Implementación del 311, Resolución Número: 01-2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Que crea el Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC) en el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) y Decreto 149-21	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>POA 2023 Dirección Administrativa, Financiera, Recursos Humanos y la Dirección de Tecnología de la Información. En el POA 2022 del INAPA, se puede evidenciar que existen productos enfocados en eficientizar la gestión de los recursos tales como infraestructura, recursos humanos y financieros.</p> <p>Evidencia: POA 2022 Dirección Administrativa, Financiera y de Recursos Humanos existen productos enfocados en eficientizar la gestión de los recursos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>tales como infraestructuras, recursos humanos, financieros y tecnológicos.</p> <p>En el POA 2023 del INAPA, se puede evidenciar que existen productos enfocados en eficientizar la gestión de los recursos tales como infraestructuras, recursos humanos, financieros y tecnológicos.</p> <p>En el POA 2024 del INAPA, se puede evidenciar que existen productos enfocados en eficientizar la gestión de los recursos tales como infraestructura, recursos humanos, financiero y tecnológico.</p> <p>Evidencia: POA 2022, 203, 2024 Dirección Administrativa, Financiero, Recursos Humanos y la Dirección de Tecnología de la Información.</p> <p>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>brindado al ciudadano en el ámbito territorial bajo la jurisdicción del INAPA. En el mismo se optimiza y eficientiza la comunicación y la tramitación de los procesos. Evidencia: Volante de presentación Centro de Contacto de Operaciones.</p> <p>La dirección general de contrataciones pública al encontrarse en la fase final de la implementación de la ISO 37001 sobre sistema de gestión antisoborno,solicitó una colaboración al INAPA con el objetivo de certificarse en esa norma.</p> <p>La agencia de cooperación internacional de colombia,presentó el balance de la ejecución del programa bilateral de cooperación 2020-2022,elaborado de manera conjunta con el MEPYD.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>El programa bilateral de cooperación 2020-2022, estuvo conformado por 8 proyectos bilaterales, desglosados de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuatro (4) proyectos de demanda de República Dominicana. ● Un proyecto de demanda de Colombia cancelado. ● Tres iniciativas de doble vía. <p>Dichos proyectos fueron formulados en las áreas/sectores de cartografía, industria, salud y protección social, turismo, gestión del riesgo y educación técnica y empleo.</p> <p>Programa de cooperación técnica, científica, educativa y cultural entre Colombia y República Dominicana (2023-2025).</p> <p>Las partes buscan contribuir en el fortalecimiento de sus capacidades humanas e institucionales, a través del programa bilateral de cooperación técnica y científica, así como de mecanismo regionales e iniciativas dirigidas al desarrollo económico y social de ambos pueblos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Para el periodo 2023-2025,se instrumentará mediante la realización de acciones de capacitación y asesorías técnicas que fomenten la formación de recursos humanos,de lo cual se espera lograr un efecto y multiplicador en el ámbito institucional que,a mediano plazo y largo plazo,sirvan para promover buenas prácticas y conocimientos que mejoren los niveles de vida de la población de ambas naciones,generando un aporte Significativo al desarrollo nacional desde la agregación de valor de los proyecto estructurados.</p> <p>El séptimo programa de cooperacion tecnica,cientifica,educativa y cultural para el periodo 2023-2025, está conformado por 14 proyectos en los sectores/áreas de cultura y paz ; medio ambiente;educación;agricultura sostenible, innovación social y emprendimiento, transparencia e inclusión, cambio climático, derechos humanos, fortalecimiento institucional;trabajo y seguridad social;territorialización y energía.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Balance del programa de cooperación técnica, científica, educativa y cultural entre la República Dominicana y la República de Colombia. plan de auditoría, fotos de reuniones de auditoría.</p> <p>(INAPA),e idenor firman convenio de colaboración para construir 7500 módulos sanitarios en región noroeste . wellington arnaud dicta conferencia en el miami dade college.millones de personas acordaron en una alianza de colaboración para intercambio de conocimiento que se estaba materializando en los proximos dias 2 de julio del 2023.</p> <p>INAPA y pucmm firman acuerdo de colaboración.wellington arnaud,y el rector de pontificia universidad catolica madre y maestra(pucmm),reverendo padre cecilio espinal;firmaron un convenio de colaboración para desarrollar programas.7/10/2022 Proyecto de cooperación sobre seguridad del sistema de acueducto de costa rica. funciones de la gestión de riesgo ante desastre en republica dominicana.De su lado,el embajador de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>costa rica en el país ,edwin arias chinchilla, expresó su agradecimiento por la colaboracion.26/09/2022. Evidencia: captura de pantallas de las noticias y fotos relacionada al tema.</p> <p>La implementación de tecnologías de la información y comunicación (TICs) en la organización ha tenido un impacto significativo en la mejora del desempeño institucional. La adopción de herramientas digitales, como la Mesa de Ayuda TIC, ha optimizado la gestión de trámites internos, permitiendo una respuesta más ágil y eficiente a las necesidades de los usuarios. Esta plataforma facilita la resolución de incidencias y el soporte técnico, lo que contribuye a reducir tiempos de inactividad y a mejorar la productividad del personal.</p> <p>Además, la plataforma de organización Delphos ha sido clave en la planificación institucional, permitiendo una gestión más ordenada y transparente de los proyectos y actividades de la organización. Con Delphos, la institución ha logrado una mejor coordinación entre los diferentes departamentos, lo que se traduce en</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>una mayor eficiencia en la ejecución de tareas y en la prestación de servicios a los ciudadanos. Estas mejoras no solo reflejan un avance en la digitalización de la organización, sino que también han contribuido a una disminución de la burocracia administrativa y a una mejora sustancial en la calidad de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencia: Captura pantalla Aplicación Mesa de Ayuda TIC.</p> <p>La organización es sometida a auditorías de proceso externas e internas de forma regular para asegurar el cumplimiento con las normas ISO 9001 y 37001.</p> <p>Evidencia: Formulario de Plan de Auditoría Interna 2022, 2023, 2024 y también tenemos el informe de auditoría de los años 2022, 2023, 2024.</p> <p>La organización es sometida a auditorías de proceso externa e interna de forma regular para asegurar el cumplimiento con las normas ISO 9001:2015 y 37001:2016, formulario del plan de auditoría 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Danelis Garcia,microbiologa del laboratorio nacional de referencia de calidad de agua,ingeniero mario rodríguez,del(INAPA),fue galardonada en el quinto congreso estudiantil de investigación científica y tecnológicas.gresada de la uasd,obtuvo su tesis en “Aislamiento y caracterización de cianobacterias en planta de tratamiento biológico de aguas residual realizada junto a jessica massiel soto giraldo.</p> <p>Evidencia: Nota de prensa acerca de entrega de certificados ISO 37001/9001 a INAPA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Portada de informe de retorno, Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias en el Sector Público. Premio en el congreso de investigación científica.capturas de pantallas y fotos relacionadas al tema.</p> <p>Presupuesto financiero ejecutado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Porcentaje del presupuesto ejecutado 100%. ● Meta:100% <p>Presupuesto Anual de capital formulado,para el 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Línea base:100%. ● Meta 2024:100%En el POA 2022 del INAPA, se mide la eficiencia del cumplimiento del presupuesto. <p>En el POA 2023 tenemos el informe del presupuesto financiero formulado .</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cantidad de presupuesto formulado.(1) ● La meta (1) <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>POA 2022, 2023, 2024 (Dirección Financiera) informe de evaluación trimestral de la (meta física-financiera)</p> <p>La institución cuenta con resultados de cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financiero : gestión presupuestaria (física-financiera)-El informe de evaluación trimestral,semestral y anual de las metas físicas y financieras,que mide la ejecución presupuestaria físico-financiera,mediante : el nivel de cumplimiento de las metas y los recursos empleados para su ejecución.El promedio de la evaluación para los 4 trimestre del 2023 fue de 98% de cumplimiento de las metas físicas y de 91% de las metas financieras.</p> <p>La ejecución presupuestaria ha sido de un 84% para el 2023.Esta ejecución presupuestaria ha sido suficiente para el cumplimiento con la metafísica de producción institucional; lo que demuestra eficiencia en la gestión.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Informes de evaluación trimestral, semestral, y anual de las metas físicas y financiera. Reporte ejecución presupuestaria 2023.</p> <p>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.</p> <p>-Reducción al costo de los servicios de conservación, reparación e instalación de un 45% (RD\$22,000,000).</p> <p>-Reducción de costos de alquileres en un 16% con un ahorro de RD\$1,300,000.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>-El gasto por adquisiciones de materiales y suministros disminuyó de RD\$437 millones a RD\$347 millones representando un ahorro de un 21%.</p> <p>-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.</p> <p>-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.</p> <p>Evidencia: Relación de adquisiciones realizadas durante el año 2023.Después del proceso de licitación en el que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>se evalúan propuestas de los proveedores para un contrato en específico, entonces viene un proceso de adjudicación en el cual se selecciona y otorga el contrato a un proveedor específico después de evaluar las propuestas que se han recibido en la licitación.</p>	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.