

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:

Septiembre 2025

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.

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 Autoevaluador, 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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) 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 de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan	Para la elaboración del Marco Estratégico Institucional, se tomaron en consideración las necesidades y expectativas de las partes interesadas, entre las que se encuentran: • 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. • Colaboradores/empleados: necesitan su remuneración, estabilidad laboral y un adecuado clima laboral.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). 2) Tiene establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	● 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. Evidencias: Acta de aprobación de la Misión, Visión y Valores y nota de prensa de presentación del Marco Estratégico, Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas. El marco de valores institucionales tales como la "eficiencia", "eficacia", "transparencia", respetan la visión institucional, los demás valores (vocación de servicio, confiabilidad y	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	responsabilidad) son inherentes para la prestación del servicio público y el contexto de la organización: ● Vocación de servicio: Mantenemos una actitud de empatía, pasión y disposición, orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes. ● Confiabilidad: Estamos comprometidos a brindar el servicio de forma consistente con calidad y puntualidad, apegados a los valores éticos del servidor público. ● Eficacia: Logramos los resultados esperados conforme a lo planificado ● Eficiencia: Trabajamos optimizando los recursos necesarios, para lograr que nuestros usuarios reciban el servicio oportunamente. ● Transparencia: Nos mostramos de manera veraz, abierta y fácil, expuestos al escrutinio público.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	● Responsabilidad: Demostramos ser responsables con la sociedad y el medio ambiente. Evidencia: Marco Estratégico con los valores institucionales incluidos. 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. 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”. Evidencia: -Marco estratégico del INAPA.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	-Estrategia Nacional de Desarrollado alineada al INAPA. -Plan Nacional Plurianual del Sector Público. El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) garantiza la comunicación y socialización de su misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos a través de diferentes mecanismos internos y externos que aseguran que tanto los colaboradores como las partes interesadas los conozcan y se apropien de ellos. Estos lineamientos institucionales forman parte del proceso de inducción de los empleados de nuevo ingreso, lo que asegura que desde el inicio comprendan la razón de ser y los compromisos de la organización. Asimismo, se mantienen visibles en los equipos de trabajo de los empleados mediante protectores de pantalla y mensajes institucionales, se difunden públicamente en la página web oficial, en la sección “Quiénes somos”, y se incluyen en la Carta Compromiso al Ciudadano, reafirmando la transparencia y la orientación al servicio. De esta manera, INAPA fortalece la identidad	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías	institucional y fomenta una cultura organizacional alineada a sus principios rectores. Evidencia: -Manual de inducción institucional. -Foto del protector de pantalla, que se pueden visualizar en las computadoras de los empleados. -Foto de la página web, en la sesión de “Quienes Somos” -Carta Compromiso al Ciudadano. -Foto del mural donde se visualiza la misión, visión y valores del INAPA. En concordancia con las disposiciones planteadas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), se ha establecido que cada 4 años la institución está en la capacidad de definir o redefinir los objetivos institucionales y el Marco Estratégico, luego de concluido el análisis situacional y el FODA.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	En febrero de 2024 fue revisado el FODA institucional y en agosto 2024 se envió la solicitud de aprobación para dar inicio al proceso de actualización del Plan Estratégico Institucional 2025-2028. Evidencias: -FODA actualizado en febrero de 2024. -Solicitud de aprobación del proceso de actualización del Plan Estratégico Institucional 2025-2028. -Listado de asistencias sobre la formulación del Plan Estratégico Institucional y capacitación del marco estratégico.	
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 transparencia; a la vez que se instruye al	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 establecidos, está la designación del Oficial Función de Cumplimiento Antisoborno, la elaboración de las políticas dirigidas a	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	perseguir el soborno, prevenir el lavado de activos y de recibir, procesar, monitorear y perseguir las denuncias recibidas, buscando la resolución de las mismas. Mensualmente el Oficial Función de Cumplimiento Antisoborno reporta al Consejo de Administración del INAPA, las acciones ejecutadas relativa a sus funciones. Entre las metodologías establecidas se encuentran: -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. -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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	internas, malas prácticas o cualquier incumplimiento al Código de Ética. -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. -Establecimiento del procedimiento del régimen ético y disciplinario: regula la metodología para la aplicación del régimen de consecuencias a empleados de la organización que infrinjan lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública o las políticas, normas del INAPA. Evidencia: -Informe sobre eficacia de las medidas y oportunidades de mejora continua al Sistema de Gestión Antisoborno, periodo 2024.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	-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). -Política Institucional Gestión de Regalos, obsequios, cortesías y otros beneficios similares (PO-DYC-003). -Procedimiento régimen ético y disciplinario (PR-GRH-001). El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) refuerza la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre directivos, líderes y empleados a través de diversas iniciativas institucionales. La Política Institucional de Equidad de Género constituye un marco de actuación que	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	garantiza la inclusión, el respeto y la igualdad de condiciones en todas las áreas de trabajo. Asimismo, se promueven capacitaciones en liderazgo y supervisión efectiva, como las realizadas en los meses de junio y julio de 2025, evidenciadas mediante flyers de invitación, que fortalecen las habilidades de los mandos medios y directivos para fomentar un liderazgo cercano y respetuoso. Adicionalmente, se aplican encuestas de clima organizacional, siendo la última en 2024, cuyos resultados permitieron diseñar e implementar un plan de acción para atender áreas de mejora, demostrando el compromiso de la institución con la construcción de un ambiente laboral basado en la confianza, la transparencia y el respeto mutuo. Evidencia: -Política Institucional de Equidad de Género. -Flyers para capacitaciones de liderazgo, supervisión efectiva, etc. -Plan de acción de encuesta de clima organizacional 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): I) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	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.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Evidencias: -Procedimiento de elaboración y cambios de información documentación. -Difusión por correo electrónico acerca del uso de la Biblioteca de Información Documentada. -Captura de pantalla de la Biblioteca de Información Documentada. 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. Evidencias: - Seguimiento, Análisis y Medición de Objetivos del SGI en el sistema DELPHO.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	-Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI en el sistema Delphos. -Política para la Gestión de Riesgo (PO-PES-002) -Matriz de Gestión de Riesgos. 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.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Evidencia: -Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. -Seguimiento, Análisis y Medición de Objetivos del SGI en el Sistema Delphos 2024 y 2025. -Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI en el Sistema Delphos 2024 y 2025. 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. La gestión de riesgos es gestionada a través del ejercicio de identificación, clasificación, valoración y tratamiento de los riesgos de la organización.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	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". Evidencia: -Procedimiento de Seguimiento e Implementación de las Normas Básicas de Control Interno NOBACI (PR-DYC-004). -Matriz de Riesgos (FR-PES-002). -Procedimiento para el seguimiento, medición y análisis del SGI (PR-MC-10). -Procedimiento de acciones correctivas (PR-MCO-008).	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de	El INAPA logró el nivel de conformidad en cuanto a la implementación y certificación internacional en las normas ISO 37001:2016,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc. 6) Aseguren una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	sobre el Sistema de Gestión Antisoborno, e ISO 9001:2015, de Gestión de Calidad, que busca la eficiencia, equidad y transparencia de la institución. Evidencia: Certificado ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016. 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. Esto es posible gracias a los diversos medios empleados para la difusión de información de carácter relevante. Todos los medios de detallan en el Plan de Comunicación Institucional (MA-GCO-001). -Plan de Comunicaciones Institucional MA-GCO-001. -El Boletín Informativo el cual presenta todas las novedades relevantes ocurridas en la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	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. Para la comunicación externa a los grupos de interés identificados, se emplea los siguientes canales de información: -Página web institucional: la cual es actualizada de forma constante siguiendo un protocolo dinámico de acuerdo con las revisiones y cambios que las áreas correspondientes consideren de lugar. -Las redes sociales de la institución cuentan con un equipo especializado responsable de su administración. A través de este medio se interactúa con usuarios y la población en general. Su objetivo consiste en dar un seguimiento personalizado y de esta manera	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	garantizar una comunicación clara y transparente. - Publicación y difusión de información institucional de carácter público o de situaciones de crisis, a través de medios de prensa, radio, televisión y brochures. Todas estas disposiciones y regulaciones se encuentran descritas en el Plan de Comunicación Institucional (MA-GCO-001) y la Ficha de Proceso de la Gestión de la Comunicación (FP-MCO-008 v2.). Evidencia: -Plan de Comunicación Institucional. -Ficha de Proceso de la Gestión de la Comunicación. -Captura pantalla de despliegue de comunicaciones en la página web. -Convocatoria de auditoría interna. -Circular sobre fumigación en instalaciones. -Boletín informativo semanal.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	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. Evidencias: -Mapa de procesos. -Fichas de procesos de Captación, Potabilización, Almacenamiento y Distribución.	
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.	La comunicación interna y externa de la institución es asegurada a través del Plan de Comunicaciones Institucional, mediante noticias a través de la página WEB del INAPA y en las redes sociales. Evidencia: -Plan de Comunicación Institucional.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-Ficha de proceso de comunicaciones. -Noticias en la página INAPA. -Noticias en el Instagram del INAPA.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La institución fomenta la cultura de la calidad a través de la capacitación continua en el ámbito de la calidad, gestión antisoborno y ética. En otro orden, la institución ha creado las condiciones idóneas con el objetivo de asesorar, proteger y evitar represalias a los empleados que reporten de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, el intento de soborno supuesto o real, la corrupción, violaciones a las políticas internas, malas prácticas, cualquier incumplimiento a los lineamientos establecidos en el código de Ética institucional (CEI) del INAPA o cualquier violación o debilidad en el Sistema de Gestión Integrado (relativo a calidad o antisoborno). Evidencia: -Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y no Represalias. -Plan de Capacitación del INAPA.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Las difusiones acerca de las informaciones relativas a cambios y sus efectos a través de diversos medios son realizadas: - A los empleados: usando boletines semanales y correos electrónicos. -A los usuarios: a través de las redes sociales y página web institucional. Evidencia: -Correos para informar sobre auditorías, uso de la biblioteca. -Boletines informativos sobre cambios en algunas de las direcciones del INAPA, seguimientos de proyectos, firma de convenios con INDENOR, sobre el uso de la biblioteca de información documentada. -Redes sociales y Noticias en la página WEB.	

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) 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).	El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) asegura el cumplimiento de este requisito mediante el liderazgo ejemplar de sus directivos, quienes actúan en consonancia con los objetivos y valores institucionales, promoviendo principios de integridad, respeto, innovación, responsabilidad y transparencia. La alta dirección participa activamente en instancias de mejora y toma de decisiones como el Comité de Calidad, el Comité de Género, el Comité Interno de Gestión Ambiental y el Comité Técnico del Programa de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), espacios que fortalecen la cultura organizacional y fomentan la participación de todos los niveles. Además, el compromiso ético y transparente se materializa con la firma del Compromiso Estratégico de Integridad y Prevención de la Corrupción Administrativa, así como con la obtención de las certificaciones de calidad y antisoborno, otorgadas por la casa certificadora AENOR, lo que evidencia la coherencia entre lo que se declara y lo que se practica en la gestión institucional. Estas acciones confirman que en INAPA los líderes no solo impulsan equipos de mejora, sino que también predican con el ejemplo, consolidando una cultura	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	de confianza y credibilidad tanto interna como externamente. Evidencia: -Comité de Calidad, el Comité de Género, el Comité Interno de Gestión Ambiental y el Comité Técnico del Programa de Evaluación de Desempeño Institucional (EDI). -Certificados de Calidad y Antisoborno. El INAPA da cumplimiento a este requisito a través de la implementación de su Política Institucional de Equidad de Género, que promueve un ambiente inclusivo, respetuoso y libre de discriminación, asegurando igualdad de oportunidades para todos los colaboradores. Asimismo, se desarrollan capacitaciones en liderazgo, innovación y supervisión efectiva, que refuerzan una cultura de confianza, respeto y apertura. La institución mide de forma periódica el clima organizacional, elaborando planes de acción a partir de los resultados, para atender las necesidades y circunstancias individuales de los empleados. Evidencia: -Política Institucional de Equidad de Género PO-DYC-001.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización. 4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar	-Plan de acción de mejora encuesta clima organizacional. -Eventos formativos sobre Liderazgo y Supervisión Efectiva. La organización informa a los empleados a través de correo electrónico, murales y boletines semanales acerca de las informaciones relevantes o de vital importancia y se utiliza las encuestas masivas tales como la encuesta de clima organizacional para recibir retroalimentación de parte de los empleados. Evidencia: Boletines del 17 de enero 2025, 27 de junio 2025. 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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
el desempeño, tanto grupal como individual. 5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	que debe cumplir semestralmente. Además a través de capacitaciones relativas a mejorar los conocimientos, habilidades blandas, etc. Evidencia: -Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados. -Plan de Capacitaciones. A los empleados de nuevo ingreso se les proporciona inducción sobre sus funciones en el área de trabajo donde se desempeñarán. De igual forma se les aplica las evaluaciones de desempeño con el fin de que estos rindan cuentas del cumplimiento de los objetivos establecidos. Evidencia: -Procedimiento para la elaboración del plan institucional de capacitación. - Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados 2024. -Procedimiento de gestión de las capacitaciones de los colaboradores.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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). 7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El INAPA a través de sus capacitaciones a sus colaboradores promueve una cultura para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias, El INAP es el instituto de los servidores públicos y para este 2025 junto con el INAP se tiene un plan de capacitaciones. Evidencia: -Plan de Capacitación Anual 2025 del INAPA. -Comunicación sobre eventos de capacitación Junio-Julio 2025. 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. Durante el conversatorio, las autoridades técnica del BID incluyendo a tomás bermúdez, gerente del departamento de países de centroamerica, Haiti y republica dominicana; sergio perez, especialista lider de agua y saneamiento, resaltaron el proceso de transformación institucional del INAPA que ha permitido mejorar.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	La capacidad gerencial, fortalece la transparencia y optimiza el manejo de proyecto, con resultados temprano y sostenible. Durante un conversatorio, las autoridades técnicas del BID, incluyendo a Tomás Bermúdez, gerente del Departamento de Países de Centroamérica, Haití y República Dominicana, y Sergio Pérez, especialista líder de Agua y Saneamiento, destacaron la transformación institucional del INAPA. Este proceso ha permitido mejorar la capacidad gerencial, fortalecer la transparencia y optimizar la gestión de proyectos, logrando resultados tempranos y sostenibles. Evidencias: -Brochure de bono sismap 2024. -BID resalta en Washington el proceso de transformación del INAPA 2025. -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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	El INAPA asegura el análisis y monitoreo de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés mediante herramientas y prácticas de gestión que permiten conocer y dar respuesta oportuna a sus requerimientos. Entre estas se destaca la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, en la cual se identifican y priorizan las demandas de ciudadanos, colaboradores, instituciones aliadas y autoridades políticas, asegurando un enfoque integral en la toma de decisiones. Asimismo, la institución aplica la Encuesta de Satisfacción Ciudadana para captar la percepción de los usuarios sobre los servicios recibidos, complementada con el análisis FODA, realizado como insumo previo a los planes estratégicos y operativos, que facilita anticipar escenarios futuros. A su vez, iniciativas como la Ventanilla Única de Planos Hidrosanitarios constituyen respuestas concretas a las expectativas de simplificación de trámites,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	mientras que los resultados de auditorías externas garantizan que dichos procesos se desarrollen con estándares de calidad y transparencia. De esta manera, el INAPA no solo analiza y monitorea, sino que comparte y transforma esta información en planes, proyectos e iniciativas que aseguran la satisfacción de las necesidades actuales y futuras de sus grupos de interés. Evidencia: - Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. -Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2024 y 2025. -Análisis FODA. -Proyecto de Ventanilla Única para planos hidrosanitarios. -Resultados de la última auditoría externa. Las autoridades de la institución realizan encuentros con autoridades relacionadas al Sector APS para crear alianzas estratégicas y líderes comunitarios de forma activa para	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	resolver situaciones que aquejan a las comunidades. Evidencia: -Boletín informativo donde se informa sobre reunión con las CORAAs. -Notas de prensa sobre encuentros de directivos de la institución con comunidades y autoridades. Estas son algunas de las tantas políticas institucionales . <u>Política para la tramitación de las pensiones de los servidores del INAPA :</u> -El objetivo es establecer las directrices para la gestión del tramite de pension de los servidores del instituto nacional de aguas potables y alcantarillado (INAPA), garantizando un proceso eficaz, eficiente y conforme a las norma vigente. La ley 87-01, que establece el sistema dominicano de seguridad social (SDSS) en 2021.Además, para los servidores públicos existe la ley 379-8, que rige el régimen de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	jubilaciones y pensiones para empleados y funcionarios públicos. El instituto nacional de aguas potables y alcantarillados INAPA, establece en su plan estratégico institucional 2025-2028, enmarcado en 3 ejes estratégicos, las directrices que trazara la institución a mediano plazo, las cuales constituyen el punto de partida para la formulación del plan operativo Anual (POA). Eje: 1 Ampliar la cobertura y continuidad del servicio de agua potable. Eje : 2 Ampliar la cobertura del servicio de saneamiento. Eje 3 : Fortalecer la organización institucionalmente y hacer eficiente la gestión. En este sentido, el INAPA para el 2025 formuló su plan operativo Anual (POA) basado en los productos de las 18 áreas que conforman la instituciones identificando unos 156 productos en total de 123 productos fueron logrados, alcanzando un avance general de 94.84%.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<u>Formalización del comité interno de gestión ambiental CIGA</u> : El instituto nacional de aguas potables y alcantarillado (INAPA) organismo autónomo del estado dominicano, creado y organizado de conformidad con la ley núm 5994, del 30 de julio de 1962. -Que el comité interno de gestión ambiental como instancia estratégica permitirá la transversalización de política transversal de sostenibilidad ambiental dentro del quehacer institucional del instituto nacional de aguas potables y alcantarillados. Visto -Constitución de la República Dominicana, reformada en fecha 27 de octubre de 2024. -ley núm 1-12, sobre la estrategia nacional de desarrollo 2030, del 25 de enero de 2012. -Ley 247-12, orgánica de la administración pública, del 9 de agosto de 2012 -Ley núm 64-00 general de medio ambiente y recursos naturales 18 de agosto del 2000. Evidencias:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	-Política para la tramitación de las pensiones de los servidores del INAPA. -Formalización del comité interno de gestión ambiental. -Informe del 2do trimestre POA 2025. El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) asegura la alineación de su desempeño con las políticas públicas y las decisiones políticas a través de la implementación de su Plan Estratégico Institucional, cuyos ejes fundamentales son: (1) ampliar la cobertura y continuidad del servicio de agua potable, (2) ampliar la cobertura del servicio de saneamiento, y (3) fortalecer la organización institucional y hacer eficiente la gestión. Como evidencia, se dispone del primer informe de cumplimiento 2025, que detalla los logros alcanzados en cada uno de estos ejes en coherencia con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, el Plan de Gobierno y los compromisos sectoriales. Asimismo, el Plan Operativo Anual 2025 refleja de manera concreta la vinculación de las acciones institucionales con los objetivos nacionales y sectoriales. Complementariamente, la Matriz de Requisitos	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Legales y Aplicables permite garantizar que todas las operaciones del INAPA se desarrollen bajo estricto apego a las leyes, decretos, reglamentos, resoluciones, normas e instructivos que rigen al sector agua potable y saneamiento, fortaleciendo así la transparencia, la gobernanza y el cumplimiento normativo. Evidencia: -Informe de avance 2025 del Plan estratégico institucional. -Plan operativo anual 2025. -Matriz de requisitos legales y aplicables. El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) gestiona y desarrolla asociaciones estratégicas con diversos grupos de interés clave, tales como instituciones gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y comunidades, a fin de fortalecer la prestación de servicios y garantizar la sostenibilidad de los proyectos. Entre estas alianzas se destacan los convenios con el Instituto para el Desarrollo del Noroeste (INDENOR) y la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de La Vega (CORAAVEGA), orientados a la construcción de 7,500 módulos sanitarios y a la cogestión de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	servicios en el Centro de Formación Integral Juventud y Familia. Asimismo, se han establecido grupos de trabajo interinstitucionales con el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y la DIGEIG, en el marco del Compromiso Estratégico de Integridad y Prevención de la Corrupción Administrativa, integrando acciones conjuntas en materia de transparencia, rendición de cuentas y fortalecimiento de la infraestructura de agua potable y saneamiento. Estas acciones reflejan un modelo de gestión participativa y colaborativa, en el que se fomenta la coordinación con aliados estratégicos y se incorporan las necesidades ciudadanas y sociales como eje central en la toma de decisiones y en la prestación de los servicios. Evidencia: -Noticias sobre la firma de Compromiso Estratégico de Integridad y Prevención de la Corrupción Administrativa. -Boletín informativo sobre firma de un convenio de gestión con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), y el Instituto para el Desarrollo del Noroeste (Indenor).	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	-Boletín informativo sobre firma de convenio con CORAAVEGA y seguimiento del proyecto con INDENOR. El INAPA participa activamente en actividades organizadas por asociaciones profesionales y organismos internacionales, fortaleciendo la cooperación interinstitucional y el desarrollo del sector. Como evidencia, se resalta la firma de un convenio de cogestión con la CORAAVEGA y el Centro de Formación Integral Juventud y Familia, así como la participación en talleres junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) sobre estrategias contractuales en saneamiento. Además, el director ejecutivo fue invitado por el BID para exponer los avances del país en proyectos de saneamiento de gran impacto social y ambiental. Asimismo, directores y encargados iniciaron el Programa de Desarrollo de Competencias Directivas en el Estado, y como miembro del FOCARD-APS, INAPA participó en un taller regional donde fue reconocido como referente en transparencia y antisoborno. Evidencia: -Resumen de actividades comunicadas a través de la red social instagram del INAPA.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	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. Evidencia: -Boletines Informativos del INAPA. -Publicaciones en instagram sobre actividades realizadas.	

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: 1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos	La institución ha determinado las cuestiones externas e internas que son oportunos para su	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	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. Evidencias: -Análisis FODA 2025. 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. -Atraves de la encuesta de satisfacción ciudadana se realizan levantamiento acerca de los ciudadanos clientes. Tenemos los informes de encuesta , 2024, 2025.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Tenemos el informe de monitoreo del POA del segundo trimestre del 2025, el cual involucra los grupos de interés para el levantamiento periodico de sus necesidades y expectativas. Evidencia: -Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. -Informe de satisfacción ciudadana 2024, 2025. - Informe del POA del 2025 segundo trimestre.	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	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. En el 2025 tenemos el informe del avance del plan estratégico institucional (Enero-junio 2025) Evidencia: - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 del INAPA.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades amenazas(riesgos internos y externos: análisis FODA.	- Informe de avance plan estratégico institucional (semestre Enero-junio 2025). 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. Evidencia : 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
La Organización: 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.	El Marco Estratégico Institucional queda concretado como objetivos estratégicos a través del PEI y en objetivos operativos a través del POA, de manera que los proyectos se conviertan en acciones concretas medibles, evaluables y controlables. Evidencia: -Marco Estratégico y POA del INAPA. -Informe de avance del plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	El PEI y POA han sido elaborados a través de un proceso participativo y dinámico, en el que se estableció como estrategia capacitar a los directivos y el nivel medio en materia de planificación estratégica, a fin de concentrar esfuerzos, conocimientos y experiencias, para lograr un mejor y más excelente producto. Se sustenta en el convencimiento y compromiso del INAPA de continuar forjando los cimientos de una institución pública sostenible. Evidencia: -POA 2025 -Informe de avance del Plan Estratégico Institucional enero-junio 2025. INAPA y medio ambiente impulsan gestión de Residuos sólidos y agua en RD. Colaboradores del instituto nacional de agua potable y alcantarillados (Inapa) y del ministerio de medio ambiente y recursos naturales (mimarena) recibieron capacitación para fortalecer la administración de residuos sólidos y promover un consumo sostenible. Evidencia : Boletín informativo en la sección de noticias, sobre INAPA y medio ambiente impulsan	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	gestión de residuos y promueven un consumo sostenible. 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: -Ejecución de gastos y aplicaciones financieras 2025. -Plan anual de compras y contrataciones 2025.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El Plan Estratégico Institucional define las líneas de acción específicas, las responsabilidades directas de cada y la alineación estratégica. Se implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de prioridades. Evidencias: PEI 2025-2028.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. 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 organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	INAPA da cumplimiento a este requisito a través del Plan Operativo Anual (POA), el cual se construye a partir de los objetivos estratégicos institucionales y la planificación operativa de cada área. En este plan se establecen las tareas y productos específicos de cada unidad organizacional, acompañados de indicadores de gestión que permiten medir y dar seguimiento al nivel de cumplimiento. De esta manera, se asegura la alineación entre la estrategia institucional y las operaciones diarias, facilitando la evaluación del desempeño y la toma de decisiones basadas en resultados. Evidencia: - Plan operativo anual 2025 La organización ha establecido los mecanismos y los sistemas adecuados para obtener, procesar, generar y comunicar de manera eficaz, eficiente y económica; la información Financiera, Administrativa, de Gestión y de otro tipo en el desarrollo de sus procesos, transacciones y actividades, así como en la operación de sus	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	sistemas de control con miras al logro de los objetivos institucionales. Evidencia: - 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. 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. En el 2024, INAPA realizó un dashboard en power bi con el objetivo de tener una medición por provincia y a la vez tener una medición general: ● Resultados de los sistemas de agua potable. ● Producción de agua potable. ● Índice de potabilidad del Agua. ● Recaudaciones por provincia y región.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: -Informe de Evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2025. -Dashboard Operaciones del INAPA. -Memoria institucional 2024. -Plan estratégico institucional.	

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
La Organización: I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	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. Actualmente en INAPA se ha creado una plataforma llamada INAPA gob con el objetivo de visualizar datos y dar seguimiento a la gestión operativa del	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	INAPA que va desde la producción de agua, potabilidad de agua y su gestión comercial. En pleno 2025 como parte del fortalecimiento se agregó el módulo de seguimiento a las incidencias que ocurren en las 25 provincias donde INAPA tiene jurisdicción en nuestro sistema de acueducto de agua potable y agua residuales en el que se reportan incidencias que ocurren 24/7. Evidencia: Descriptivo del Centro de Contacto de Operaciones (CCO) del INAPA. Imagen del módulo de incidencia del INAPA en el cual se visualiza el total de incidencia, las que están en proceso y las que están cerradas. 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. Recientemente se realizó un taller regional de capacitación e intercambio de experiencia para la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	implementación de normativa ISO en los laboratorios de calidad de la región (14 al 16 de mayo del 2025) de forma presencial en la ciudad de Panamá. -BID resalta en Washington el proceso de transformación del INAPA. Resaltaron el proceso de transformación institucional del INAPA que ha permitido mejorar la capacidad gerencial, fortalecer la transparencia y optimizar el manejo de proyecto, con resultados tempranos y sostenibles. -Entre los hitos destacados se encuentran : reducción de la brecha de cobertura : actualmente solo el 24% de la población urbana cuenta con alcantarillado, lo que exige intervenciones aceleradas. ● innovación contractual. ● Herramientas digitales. ● Enfoque socios-comportamental. ● Revisión de cartera por resultados. Evidencia: -Designación a taller regional de capacitación e intercambio de experiencia para la implementación de normativa ISO en los laboratorios de calidad del AGUA de la región.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. 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.	-Informe de designación a taller regional de capacitación e intercambio de experiencia para la implementación de normativa ISO en los laboratorios de calidad del agua de la región. -Boletín informativo donde el BID resalta en washington proceso de transformación del INAPA. La organización ha establecido los mecanismos y los sistemas adecuados para obtener, procesar, generar y comunicar los logros de los objetivos institucionales. Evidencia: -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. -Memoria Institucional INAPA 2024. Indicadores MAE es una plataforma desarrollada a nivel interno partiendo de la necesidad de contar con una plataforma de registro y almacenamiento de datos sobre la operación institucional desde su nivel central hasta las 25 provincias donde INAPA tiene jurisdicción. Proceso institucionales que se registran en la plataforma :	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	• Producción de agua por provincia y por sistema de acueducto. • Calidad de agua donde se registra la cantidad de muestra sembrada vs la cantidad de muestra contaminadas y eso nos da la potabilidad del agua. • La gestión comercial donde se registran lo cobrados versus lo facturado. Evidencia: Imagen de indicadores MAE y INAPA gob A través de la planificación y definición del presupuesto necesario para el logro de los objetivos propuestos, la organización ha asegurado la disponibilidad de los recursos. Evidencia: -Programación indicativa anual 2025 -Presupuesto Aprobado 2025 -Ejecución presupuestaria del sistema integrado de gestión financiera 2025.	

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:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	A través de la definición de los procesos para la planificación de recursos humanos y el Plan de Capacitación, la organización puede integrar periódicamente las necesidades relativas a recursos humanos existentes en todas las áreas. Evidencia : -Planificación de Recursos Humanos del INAPA. Procedimiento para la Gestión de Capacitación de los Colaboradores. -Procedimiento para la Elaboración del Plan de Capacitación.	
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.	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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	funciones con competencias requeridas para cada cargo (instaurando el Manual de Cargos). Evidencia: -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. 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. Evidencia: -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.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. 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. 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	La organización gestiona el desarrollo de la carrera pública promoviendo la rotación y promoción de personal basada en la transparencia y mérito profesional. Evidencias: -Diagnostico de sistema de carrera. -Movimientos servidores de carrera administrativa. -Nombramiento de servidores de carrera. Los empleados de la institución son evaluados siguiendo el formato de acuerdo de desempeño. Evidencia: Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados. 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. Objetivos presentados en los POA de la institución.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Evidencia: -(PO-DYC-001) Política Institucional de Género, -POA del Departamento de Equidad de Género, Análisis de empleados separados por género y sueldo.	

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

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. Evidencia: -Plan de Mejora, Capacitación y Desarrollo Profesional. -Formulario de control de Capacitacion.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	-Formulario de Evaluación de eficacia de las capacitaciones. -Formulario de Plan de Capacitación Anual. -Informe técnico del Proceso de Evaluación del Desempeño Laboral 2024 -Informe de encuesta de clima-INAPA-2024. -Ficha de proceso de evaluación del desempeño. -Formulario de evaluación de eficacia de las capacitaciones. -Formulario de capacitación anual. -Formulario de autorización de inscripción de capacitación. -Formulario de control de inducción. 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 encuentran haber cursado, por lo menos, el octavo curso y tres meses de experiencia en labores similares a las del cargo.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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). 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. 5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Evidencia: Flyer de ferias de empleos realizadas durante el 2024. 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 presenciales y virtuales. 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 2025, capacitaciones en finanzas. -Brochure con convocatoria para el INAP virtual. -Convocatoria para becas y maestría. 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:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	nombramiento, perfil de cargo, código de vestimenta, código de ética, Ley de Función Pública y resumen general de las NOBACI. Evidencia: -(PR-GRH-011) Procedimiento de inducción y socialización al personal. Para facilitar el transporte de empleados desde su residencia hasta las instalaciones de la institución y viceversa, se han destinado 5 autobuses con asientos confortables y para los fines de movilidad desde la Sede Central hasta las provincias, se cuenta con una flotilla de vehículos entre los que se pueden identificar minibuses y camionetas. Evidencia: Fotografía camionetas y autobuses del INAPA.	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	La organización utiliza las tecnologías para realizar actividades formativas dirigidas al personal. Evidencia: Publicación interna sobre capacitaciones en modalidad virtual 2025.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	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. Evidencia: Plan de Capacitación Anual del INAPA 2025.	
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.		No se evidencia que se evalúe el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido.

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo. 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)).	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. Se reúnen las áreas para socializar temas de avances del plan estratégico institucional. Evidencia: -Conformación del Comité de Calidad. -Conformación del Comité de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). -PEI (2025-2028) Fue definido y establecido el planteamiento de inquietudes, el asesoramiento, la no represalia y protección al denunciante, con la finalidad de fomentar y facilitar que las personas reporten de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, el intento de soborno supuesto o real, la corrupción, violaciones a las políticas internas, malas prácticas, cualquier incumplimiento a los lineamientos establecidos en nuestro código de Ética Institucional (CEI) o cualquier violación o debilidad en el sistema de gestión integrado.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Evidencia: -(PO-DYC-002) Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y No Represalias. 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 GOB. El mismo proporciona 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, diseño un sistema que permite monitorear en tiempo real el rendimiento de nuestro servicios, así como también las operaciones a nivel nacional, facilitando una mejor toma de decisiones, mayor transparencia y eficiencia operativa. Este proyecto será fundamental para mejorar la calidad del agua. Evidencia : Informe del Dashboard INAPA GOB.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	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. Evidencia: -Informe de monitoreo y evaluación plan operativo Anual (POA), segundo trimestre 2025. -flyer de convocatoria para cursos. -charlas de finanzas saludables. -Brochure de convocatoria de becas para maestría y doctorados 2025. -Capacitaciones may-Junio 2024.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	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. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. 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).	Remisión de Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional 2024-2026. Fueron incluidos como productos del POA de la Dirección de Recursos Humanos, la integración de elementos de uso individual, destinados a dar protección al trabajador frente a eventuales riesgos, la implementación de un modelo de Atención Primaria para los servidores y generar un ambiente en que los empleados se sientan motivados y desarrollen mayor rendimiento, mediante el plan de acción generado a raíz de la Encuesta de Clima Laboral. Evidencia: POA Dirección de Recursos Humanos 2025. Cuando los empleados solicitan y existen las condiciones adecuadas, se respeta y responde a las necesidades y circunstancias del personal. Evidencia: -Formulario de permisos de vacaciones, permiso y licencia. -Formulario de registro de sala de lactancia. -Formulario de cálculo de hora extra.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	- Capacitación y sensibilización del personal • La Dirección de Recursos Humanos organizó una charla sobre atención a la discapacidad, realizada el 8 de noviembre de 2024, dirigida al personal institucional. • Esta actividad contribuye al fortalecimiento de la cultura de inclusión y accesibilidad, promoviendo mejores prácticas de atención y trato hacia personas con discapacidad dentro de la institución. • Se registra como evidencia de acciones de formación y concienciación, vinculadas a la responsabilidad social institucional y cumplimiento de normativas de inclusión. Evidencia : Brochure de invitación a la charla por la dirección de recursos humano.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	-Fue incluido como producto del POA de la Dirección de Recursos Humanos, la integración del reconocimiento del rendimiento, productividad, dedicación, creatividad, innovación e iniciativas durante el año. cardiovascular y metabólico. -En INAPA se han hecho actividades para la salud con el objetivo de reducir enfermedades. - se han dado jornada de zumba, en el 2024 fue el cuarto año que nos dieron el bono por desempeño Evidencia: -Jornadas cardiometabólicas con el objetivo de dar seguimiento a pacientes hipertensos o diabetico, así como para detectar otra persona con este tipo de padecimiento. -Brochure operativo de salud para levantamiento de perfil de riesgo cardiovascular y metabolico. -Brochure de recursos humanos de clase de zumba en apoyo al mes de la prevención de cáncer de mama. -Jornada cardiometabólica. -Bono por desempeño.	

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, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	A través de la matriz de partes interesadas el INAPA identifica de manera clara y estructurada a los socios clave del sector público, privado y de la sociedad civil, estableciendo sus necesidades, expectativas y los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión institucional para mantener relaciones sostenibles. Al incluir actores como usuarios, colaboradores, proveedores, organismos rectores, organismos internacionales, la comunidad y -El director ejecutivo del instituto nacional de aguas potables y alcantarillados (INAPA), Wellington Arnaud, se reunió con representantes de junta de vecinos en las provincias . -El director ejecutivo wellington arnaud de INAPA, aseguró durante su participación en el gobierno en las provincias que el alcantarillado sanitario mao, provincia valverde se encuentra en su etapa final.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	organismos certificadores, se evidencia un enfoque amplio e inclusivo que promueve la confianza, el diálogo y la apertura. Evidencias: - Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas. -Boletín en la sección de noticias encabeza el gobierno en las provincias valverde. -Boletín donde Wellington encabeza el gobierno en la provincia valverde.	
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.	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. Evidencias:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	-Despliegue de noticias del INAPA como miembro activo del Consejo para el Desarrollo Estratégico de Santiago (CDES)\ -Participación del INAPA en transformación con transparencia ante el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). -Designación de colaboradores del INAPA al taller general de capacitación e intercambio de experiencia para la implementación de normas ISO ante la FOCARD-APS y entrega de certificado de participación. -Acuerdos/Convenios 2025 En INAPA, tenemos monitoreos sistemático de resultados e impacto, en el cual evaluamos 3 áreas áreas : ● Financiero. ● Sociales/ambientales. ● tecnico <u>Monitoreo sistemático de resultados e impacto :</u> ● <u>Financiero</u> : Ejecución presupuestaria, 2024, 2025. ● <u>Sociales/ambientales</u> : Arroyo gurabo beneficiará a unas 2745 familias residentes en las comunidades de la javilla-puchul,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	callejón de la jagua, las cayenas, zaida, las mercedes, radio centro, los ciruelos abajo, terraza abajo, villa esperanza, hoyo de pachulas, mira flores, los santos abajo, los solares y hoyo de bartola. ● Técnico : con la encuesta de satisfacción ciudadana evaluamos el tiempo de respuesta. Como herramienta de seguimiento tenemos : ● Tablero digital. ● Reporte periodico. ● Encuesta de satisfacción. Evidencia : Tablero digital de control (dashboard), Reporte periodico de avance, Encuesta de satisfacción a beneficiario 2024, 2025, ejecución presupuestaria 2024, 2025, informe de arroyo Gurabo. La organización ha realizado alianzas con el sector privado con miras de desplegar iniciativas de desarrollo. Evidencia: Nota de prensa sobre alianzas público-privado.	

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
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.	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. Evidencia: -Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2024. -Informe de encuesta 2025. -Programación en el POA de encuesta para el 2025.	
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.	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.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	En la página web del INAPA se encuentran descritos los servicios más demandados, con el objetivo de proveer información pertinente a los clientes. Evidencia: -Captura de pantalla de la sección de información acerca de los servicios, ubicada en la página web del INAPA. -Carta compromiso al ciudadano.	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Se realiza la formulación y seguimiento del Presupuesto Institucional con el fin de coordinar los gastos e inversión en que incurrirá la Institución durante el año. Evidencias: -Presupuesto Aprobado 2025. -Ejecución presupuestaria a junio 2025 -Reporte de evaluación índice de gestión presupuestaria abril-junio 2025.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. 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. 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).	Los riesgos financieros fueron evaluados en la matriz de riesgos institucionales y para mantener el control del presupuesto, se han elaborado procedimientos con el fin de marcar los lineamientos para asegurar la transparencia en el accionar financiero. Evidencia: -Matriz de gestión de riesgos financieros. -Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional versión 2. La organización prioriza la iniciativa de que sus actividades financieras 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. A los recursos financieros se les aplica controles para certificar la gestión eficiente y evitar desviaciones durante la ejecución del gasto. Evidencia: -(PR-GFI-002) Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional.	

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.).	-(PR-GFI-001) Procedimiento para realizar conciliaciones de efectivos, cuentas por cobrar, inventarios de materiales y activos fijos. La institución elabora y da seguimiento de forma constante sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, tales como presupuesto anual aprobado, PACC, y POA. Evidencias: -Presupuesto aprobado 2025. -Plan anual de compras 2025.	
6) Delega y/o descentralizar las responsabilidades financieras, pero, las equilibra con el control financiero centralizado.	Se han elaborado una serie de procedimientos con el fin de marcar los lineamientos para asegurar la transparencia en el accionar financiero y se asignan responsabilidades en cada una de las actividades con los controles pertinentes. Evidencias: -(PR-GFI-002) Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional. -(PR-GFI-001) Procedimiento para realizar conciliaciones de Efectivo, Cuentas por Cobrar, Inventarios de Materiales y Activos Fijos versión 2. -(PR-GFI-003) Procedimiento para pagos por cheques, transferencias y libramientos.	

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.	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. Evidencia: -Captura de pantalla de la biblioteca de gestión documental del INAPA. -Política de Control de Documentos Internos.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	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). Evidencia: Política de Control de Documentos Internos.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se aprovecha las oportunidades de transformación digital haciendo uso de plataformas digitales que permiten la ejecución de varias tareas como la gestión documental, mesa de ayuda de tecnología, Gestión del Google Workspace.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. 5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Evidencia: -Captura de pantalla del sitio SharePoint del INAPA. 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. Evidencia: -Plan de Capacitación del INAPA 2025. 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. Evidencia: -Política de Control de Documentos Internos.	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	A través del uso de la tecnología de almacenamiento en la nube, la organización pone a disposición información documentada tales como políticas, procedimientos, formularios y otros documentos relevantes a la institución, de esta	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 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.	forma se garantiza que la información compartida esté actualizada. Evidencia: -Captura de pantalla de la plataforma INTRANET del INAPA y la Gestión Documental del INAPA. 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. Evidencia: -Plan de Comunicación Institucional 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). Evidencia: -Política de Control de Documentos Internos.	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	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” y para el seguimiento de la potabilidad del agua “SISMOPA”. Evidencia: -Captura de pantalla de Software financiero/administrativo “Dynamic” y SISMOPA.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	El INAPA ha implementado el proyecto EnergiHA-INAPA el cual responde plenamente al requisito de monitorear y evaluar sistemáticamente la rentabilidad y el impacto de las tecnologías utilizadas, al implementar un sistema inteligente de medición y control energético que permite registrar en tiempo real el consumo por zona, generar informes trimestrales y comparar el comportamiento eléctrico antes y después de su implementación. Gracias a estos mecanismos, se logró evidenciar una reducción del	

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.).

25 % en el consumo, un ahorro económico anual proyectado de RD\$ 1.6 millones y una disminución de 82 toneladas de CO₂, con un retorno de inversión inferior a 14 meses. Estos resultados, verificados mediante dashboards, facturas eléctricas e informes oficiales, demuestran una evaluación sistemática y continua de la rentabilidad y el impacto operativo, económico y ambiental de la tecnología adoptada.

Evidencia: Informe del Proyecto EnergiHA-INAPA.

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.

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.
- Google Presentaciones: Creador de presentaciones.
- Google chat: mensajería para equipos.
- Google Forms: formularios personalizados para encuestas y cuestionarios.

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.

Evidencia: Informe de intranet, imagen de intranet.

Mediante el centro de ayuda del INAPA se canalizan todas las peticiones, solicitudes e incidencias de tecnología de los colaboradores de la institución.

También se ha implementado Indicadores MAE es una plataforma desarrollada a nivel interno partiendo de la necesidad de contar con una plataforma de registro y almacenamiento de datos sobre la operación institucional desde su nivel central hasta las 25 provincias donde INAPA tiene jurisdicción.

Proceso institucionales que se registran en la plataforma :

- Producción de agua por provincia y por sistema de acueducto.
- Calidad de agua donde se registra la cantidad de muestra sembrada versus la cantidad de muestra contaminadas y eso nos da la potabilidad del agua.
- La gestión comercial donde se monitorea lo cobrados versus lo facturado.

Esto asegura el buen funcionamiento de los sistemas y mejora la interacción entre los servicios

	internos/externos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	
	Evidencias: -Captura de pantalla del centro de ayuda. -Captura de pantalla de INAPA GOB.	
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.	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 EI para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales. Evidencia: Desglose de certificaciones otorgadas al INAPA avalado por la OGTIC.	
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 destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	El proyecto EnergiHA-INAPA, da respuesta al requisito de tomar en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, ya que fue diseñado con un enfoque sostenible, inclusivo y participativo. Desde el punto de vista ambiental, contribuye directamente a la reducción de emisiones de CO ₂ (82 toneladas anuales) y al uso eficiente de la energía, evitando el desperdicio asociado al uso innecesario de equipos eléctricos. En el aspecto socioeconómico, se emplearon dispositivos de bajo costo y tecnologías abiertas, lo que permite la	Crear programa de reciclaje y reutilización de cartuchos, baterías y equipos obsoletos, fomentando convenios con empresas de manejo de desechos tecnológicos.

	escalabilidad sin grandes inversiones y fomenta la independencia tecnológica del sector público. Además, el proyecto fue desarrollado con la participación activa de áreas como Igualdad de Género y Medio Ambiente, promoviendo la inclusión, la apropiación tecnológica interna y la capacitación del personal, fortaleciendo así las competencias digitales institucionales y reduciendo la brecha tecnológica. Evidencia: Informe del Proyecto EnergiHA-INAPA.	
--	---	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 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). 2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	La organización ha integrado en el POA 2024 y 2025 productos a favor del mantenimiento de la infraestructura. Evidencia: POA Dirección Administrativa 2024 y 2025. La organización ha integrado en el POA 2024 y 2025 productos que proporcionan condiciones de trabajo seguras y efectivas. Evidencia: POA Dirección Administrativa 2024 y 2025.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura. 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	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. Evidencia: -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.	No se evidencia que se aplique una política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Los empleados cuentan con el beneficio de transporte con autobuses suministrados por la institución. Evidencia: Notificación sobre el cambio de horario en el transporte en Autobuses empleados INAPA.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Las instalaciones poseen rampas y barandillas para la debida accesibilidad a personas con discapacidades. En cuanto a transporte, ha sido habilitado el transporte gratuito con autobuses para los empleados. Evidencia: -Fotografía de autobuses para transporte de empleados. -Rampa para acceso de personas con discapacidad.	

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
La Organización: 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.	El INAPA cumple con este requisito mediante una estructura organizacional formalmente aprobada, acompañada de un mapa de procesos institucional que identifica, clasifica y relaciona los procesos estratégicos, clave y de apoyo en función de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Cada proceso cuenta con su ficha correspondiente, donde se documentan objetivos, alcance, responsables, entradas, salidas, actividades	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	y clientes. Además, la institución mantiene mecanismos de consulta continua, como encuestas y registros de atención a usuarios, cuyos resultados se incorporan en la actualización y mejora de los procesos, garantizando así una estructura organizativa ágil y adaptada a las demandas internas y externas. Evidencias: -Estructura organizacional. -Mapa de procesos. -Algunas fichas de procesos. 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. Evidencia: Captura de pantalla del catálogo de aplicaciones utilizadas para gestionar procesos.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias. 5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	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. Evidencias: Matriz de Gestión de Riesgos. 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). 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.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes. 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.).	Evidencia: -Procedimiento para la elaboración y cambios de información documentada. -Política de Control de Documentos Internos. 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 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. Evidencia: Certificado de sistema de gestión antisoborno, certificado del sistema de gestión de calidad. 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, dichos indicadores se llevan a través de la plataforma Delphos. Evidencia: Imagen del DELPHO con los indicadores del 2025.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	La organización ha definido la metodología para velar por que la información electrónica crítica sea respaldada periódicamente, previa verificación de integridad y grado de importancia. Evidencia: 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
La Organización:		
1) 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.	El INAPA da cumplimiento a este requisito mediante la implementación de procedimientos formales para la gestión de reclamaciones, que garantizan la participación activa de los ciudadanos y grupos de interés en la mejora de los servicios. Entre ellos, se encuentra el procedimiento para canalizar quejas por interrupción de servicios comerciales, orientado a definir los pasos para atender y resolver problemas en el suministro de agua, así como el procedimiento para manejo de reclamo por monto facturado a clientes comerciales, que establece los lineamientos para la recepción, evaluación y procesamiento de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	inconformidades en la facturación. Adicionalmente, la institución aplica de forma periódica encuestas de satisfacción al cliente, cuyos resultados sirven como insumo para la toma de decisiones, la mejora continua de los procesos y el desarrollo de estándares de calidad alineados con las expectativas de los usuarios. Los resultados de dichas encuestas se pueden observar a través del observatorio nacional de la calidad de los servicios públicos, plataforma del MAP. Evidencias: -Procedimiento para canalizar quejas por interrupción de servicios comerciales. -Procedimiento para manejo de reclamo por monto facturado de clientes comerciales. -Resultados a agosto 2025 de los resultados en el observatorio del MAP. INAPA da cumplimiento al principio de “una sola vez” mediante la implementación del Proyecto de Ventanilla Única para la Aprobación de Planos Hidrosanitarios, el cual centraliza en un solo canal todos los trámites y comunicaciones necesarias para la verificación y aprobación de planos de proyectos a construirse en las provincias bajo su jurisdicción. A través del Procedimiento para la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Aprobación de Planos Hidrosanitarios, gestionado por la Dirección de Ingeniería, se garantiza que los solicitantes presenten su información y documentación una única vez, evitando duplicidad de trámites y agilizando la respuesta institucional. Este proceso optimiza la coordinación interna entre las áreas involucradas y la Dirección Ejecutiva, asegurando la entrega final de los planos aprobados de manera eficiente, transparente y orientada a las necesidades del ciudadano y los grupos de interés. Evidencias: -Procedimiento para la aprobación de planos hidrosanitarios. -Tres certificaciones de aprobación de planos hidrosanitarios. 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. También se aplica la diversidad y la gestión de género mediante la implementación de su Política Institucional de Equidad de Género, cuyo objetivo es establecer medidas concretas para garantizar un entorno laboral y de servicios	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).	inclusivo, respetuoso y libre de discriminación. Esta política es de aplicación obligatoria para colaboradores, socios de negocios y visitantes, y promueve la sensibilización, concientización, prevención, denuncia y erradicación de conductas inapropiadas relacionadas con el género. Su enfoque permite identificar y atender de manera oportuna las necesidades y expectativas de todos los grupos, fortaleciendo la igualdad de oportunidades y la equidad en el desarrollo de las actividades institucionales. Evidencia: Política institucional de equidad de género. El sitio web de INAPA muestra compromiso con la inclusión con la implementación del “menú de accesibilidad”, el cual permite a los visitantes, facilidades para la utilización y consumo del contenido. Además, existen 6 servicios disponibles en línea para que sean accesibles a los ciudadanos/clientes a cualquier hora y en cualquier lugar. Evidencia: captura pantalla de servicios en línea publicados en la página web INAPA y el menú de accesibilidad en la página web.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. 2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La organización ejecuta proyectos e iniciativas en colaboración activa con otras corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAA) para mejorar el Sector APS. Evidencia: -Boletín informativo del 30 de mayo 2025, donde se evidencia una reunión con las CORAA's INAPA desarrolla sistemas compartidos con socios estratégicos de la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos y la coordinación operativa, tal como se evidencia en las alianzas establecidas con el Instituto para el Desarrollo del Noroeste (INDENOR) y la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de La Vega (CORAAVEGA). A través de estas colaboraciones, respaldadas por convenios y reuniones técnicas, se comparten información financiera, técnica y social necesaria para la ejecución de proyectos conjuntos, como la construcción de 7,500 módulos sanitarios en cuatro provincias del noroeste y la cogestión de servicios para el Centro de Formación Integral Juventud y Familia. Este trabajo conjunto asegura	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	un flujo continuo de datos relevantes, optimiza la toma de decisiones y mejora la eficiencia y sostenibilidad en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento. Evidencia: Boletín informativo del 01 de agosto de 2025 donde evidencia la firma del convenio con CORAAVEGA e INDENOR. INAPA crea grupos de trabajo conjuntos con organizaciones y proveedores de servicios para abordar y resolver problemas, tal como se evidencia en la firma del convenio de gestión con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y el Instituto para el Desarrollo del Noroeste (INDENOR). Este acuerdo establece equipos interinstitucionales enfocados en fortalecer la infraestructura de agua potable en comunidades del noroeste, mediante la instalación de tuberías y la rehabilitación de acueductos, garantizando un suministro seguro y sostenible. Asimismo, la institución ha	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y	conformado espacios de trabajo colaborativo con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) en el marco del Compromiso Estratégico de Integridad y Prevención de la Corrupción Administrativa, integrando acciones conjuntas para promover la transparencia, el cumplimiento normativo y la rendición de cuentas. Estas iniciativas reflejan el enfoque colaborativo de INAPA para solucionar problemas de manera efectiva y sostenible en coordinación con sus aliados estratégicos. Evidencia: -Notas de prensa de acuerdos de cooperación con diversas organizaciones. -Acuerdos/Convenios INAPA 2025 INAPA fomenta la creación de procesos inter-organizacionales estableciendo incentivos y condiciones que motivan a la dirección y al personal a trabajar de manera conjunta con otras áreas y entidades externas. Un ejemplo de esto es el trabajo colaborativo entre el Laboratorio	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades. 5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de	Nacional de Referencia Calidad de Agua y el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), que culminó con la obtención de la certificación de acreditación para la determinación de pH en aguas, fortaleciendo la calidad de los servicios y alineando los procesos con estándares nacionales e internacionales. Adicionalmente, a nivel interno, el Procedimiento de Compensaciones y Beneficios del Personal garantiza una gestión equitativa de los beneficios laborales vinculados a las funciones y responsabilidades, contribuyendo a la motivación, retención y compromiso del personal, lo que facilita la participación activa en el desarrollo y mejora de procesos compartidos entre diferentes unidades organizacionales. Evidencia: -Noticia de obtención de certificado de acreditación para el laboratorio por parte de la ODAC. -Procedimiento de Compensaciones y Beneficios del Personal. El proyecto de Ventanilla Única para la aprobación de planos hidrosanitarios implementado por INAPA constituye una herramienta clave para acordar estándares comunes, facilitar el	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	intercambio de datos y coordinar procesos a lo largo de la cadena de entrega de servicios. Mediante el procedimiento establecido, se definen criterios técnicos uniformes para la revisión y aprobación de planos, garantizando que todas las solicitudes cumplan con los mismos requisitos a nivel nacional. La Dirección de Ingeniería actúa como canal centralizado para recibir, verificar y distribuir la información necesaria entre las áreas internas y los solicitantes, evitando duplicidades y asegurando la trazabilidad de los datos. Este modelo de servicio compartido optimiza la comunicación y coordinación con socios clave, como ingenieros proyectistas, autoridades locales y otros entes reguladores, permitiendo una gestión más ágil, transparente y eficiente en beneficio de los usuarios. Evidencia: -Procedimiento para la aprobación de planos hidrosanitarios. -Tres certificaciones de aprobación de planos hidrosanitarios.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) da cumplimiento al requisito de utilizar asociaciones en diferentes niveles de gobierno para la prestación coordinada de servicios mediante reuniones estratégicas y la formalización de proyectos conjuntos con corporaciones de acueductos y alcantarillados provinciales, autoridades locales y organismos nacionales. Ejemplo de ello son los encuentros sostenidos por el director ejecutivo con representantes de CORAABO, CORAASAN y CORAAVEGA para abordar proyectos relacionados con agua potable y saneamiento; la coordinación con la Presidencia y el obispado de San Juan para la ejecución de obras comunitarias; y las reuniones con la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados para gestionar la fase II del Programa de Saneamiento Universal de Ciudades Costeras y Turísticas. Estas acciones fortalecen la articulación intergubernamental y optimizan la prestación de servicios a la población. Evidencia: 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%.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Evidencia: Los resultados del estudio de clima y cultura organizacional 2024. Se realizaron encuestas a clientes de la institución para medir la percepción en torno a: • Empatía/accesibilidad 82% (2019), 88.2% (2021), 85.57%(2022), 93%(2023), 98%(2024). 99%(2025). • Profesionalidad Fiabilidad/seguridad. 82% (2019), 90.6% (2021), 90.84% (2022). 94% (2023), 97% (2024), 98%(2025) • Capacidad de respuesta 85% (2019), 89.7% (2021), 88.29% (2022), 89% (2023), 96%(2024), 98%(2025). • Eficacia/confiabilidad, Fiabilidad/seguridad 82% (2019), 86% (2021), 83.3% (2022). 91% (2023), 97% (2024), 98%(2025) • Elementos tangibles 75% (2019), 76.7% (2021), 77. 38% (2022), 88% (2023), 95%(2024), 98%(2025). Cabe resaltar que la eficacia y confiabilidad para el 2023, se cambió por Fiabilidad.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	También cabe resaltar que dentro de la dimensión de seguridad tenemos el trato que se le ha dado al personal con un 94%. Tenemos la profesionalidad del personal que le atendió con un 94%. Cabe destacar que Fiabilidad y la seguridad se unieron para el año 2024. Entonces dentro de esta dimensión tenemos profesionalidad con un 96%. Evidencia: Índice de Satisfacción Ciudadana INAPA de los años 2019, 2021, 2022, 2023, 2024. En el año 2025 el órgano Rector en este caso el MAP designó hacer la encuesta a través de una plataforma en tiempo real la cual lleva por nombre observatorio de los servicios públicos es decir nuestro índice de satisfacción los podemos visualizar a cualquier hora y momento. se estará realizando encuesta todo el año. En el informe del 2022, las paginas especificas son las páginas 16 hasta la 25. En el informe del año 2023,las páginas específicas son las páginas 10 hasta la 15.	

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.	En el informe del año 2024, las páginas específicas son las páginas 8 hasta la 14.	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.).	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. Rendimiento del INAPA en el Índice de Transparencia Estandarizado: En 2023: Enero: 100. Febrero: 100. Marzo: 100. Abril: 100. Mayo: 100.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Junio:100. Julio:100. Agosto:100. Septiembre:100. Octubre:100. Noviembre:100. Diciembre:88,13. En 2024 Enero: 98.43% Febrero: 99.79% Marzo: 99.79 Evidencia: Índice de Transparencia Estandarizado 2023,y del 2024, 2025. de la evaluación que hace el DIGEIG en INAPA cada año. 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). 98%(2025) Para el 2023 tenemos la dimensión Fiabilidad con un 91% y dentro de esta dimensión tenemos:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	- La confianza que percibió mientras lo atendían 93%. - El cumplimiento de los plazos de realización de gestión con un 90%. Para el 2024 tenemos en la dimensión fiabilidad/seguridad con un 97% y dentro de esta dimensión tenemos: - La confianza que percibieron mientras le atendían en un 97%. - La profesionalidad del personal que le atendió en un 96%. Podemos evidenciar en el informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana del año 2023 en la página 11, 2024 pág 11. Evidencia: Extracto de encuesta de satisfacción ciudadana 2019, 2021, 2022, 2023, 2024,2025.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre: 1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	La percepción de los usuarios sobre la confianza en la organización y sus	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	productos/servicios ha mostrado una mejora significativa en los últimos años. El índice de satisfacción de usuarios para servicios presenciales : 86.2%(2021),90.15%(2022),90%(2023),97%(2024), 91%(2025). Empatía : 85.57%(2022), 93%(2023), 98%(2024), 99%(2025). Fiabilidad/seguridad en los servicios presenciales : 83%(2022), 91%(2023), 97%(2024), 98%(2025). Capacidad de respuesta para servicios presenciales : 88.29%(2022), 89%(2023), 96%(2024), 98%(2025). Las puntuaciones específicas para la calidad y orientación al usuario, así como para la capacidad de respuesta y profesionalidad, respaldan esta percepción positiva, con incrementos notables en cada una de estas áreas desde 2019. Estos resultados evidencian una sólida confianza en la capacidad de la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	organización para ofrecer un servicio de alta calidad y eficacia. Evidencia: Informe de encuesta de satisfacción al usuario de los servicios públicos, para los años 2022, 2023, 2024, 2025. 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 los años anteriores. La capacidad de respuesta de la institución se situó en un 98%, con servicios presenciales y virtuales puntuando en 96% y 97%, respectiva a la accesibilidad general, asegurando que los servicios estén disponibles dentro de un marco temporal adecuado para la mayoría de los usuarios. Estos resultados evidencian una sólida mejora en la accesibilidad y eficacia en la prestación de servicios, consolidando el compromiso de la organización con la satisfacción del ciudadano.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2019, 2022, 2023, 2024, 2025. podemos evidenciar el horario de la institución en la carta compromiso al ciudadano. La calidad de los productos y servicios de la organización ha experimentado una notable mejora, tal como se refleja en los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. La satisfacción con la capacidad de respuesta, que se sitúa en un 96% en 2024, muestra un incremento continuo desde el 85% en 2019. Este aumento en la percepción de calidad indica un sólido cumplimiento de los estándares establecidos, con una significativa mejora en el tiempo de entrega y el enfoque medioambiental. Los informes de satisfacción ciudadana de los años anteriores respaldan estos hallazgos, destacando una evolución positiva en la calidad del servicio brindado. Esta tendencia demuestra un firme compromiso con la excelencia en la prestación de servicios y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios En la carta compromiso al ciudadano tenemos el pago de servicio de agua potable y	

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.)	alcantarillados con los siguientes atributos : Fiabilidad, Amabilidad, profesionalidad, accesibilidad. El indicador de este servicio es la encuesta de satisfacción semestral. Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2019, 2021, 2022, 2023, 2024,2025.Carta compromiso al ciudadano. El INAPA da cumplimiento al requisito de diferenciación de los servicios en función de las necesidades específicas de los clientes mediante la aplicación de encuestas de satisfacción realizadas en el año 2025. Dichas encuestas se estructuran por dimensiones que agrupan las preguntas y permiten obtener un índice general de satisfacción, tomando en cuenta variables clave como el rango de edad, sexo, formación educativa y estado laboral de los usuarios. Esta metodología posibilita analizar de manera diferenciada la percepción de los distintos grupos de interés, identificando necesidades específicas y áreas de mejora en la prestación del servicio. Con ello, INAPA garantiza un enfoque inclusivo y adaptado a la diversidad de sus clientes, fortaleciendo la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	equidad en la atención y promoviendo la mejora continua de sus procesos y servicios. Evidencia: Encuesta de satisfacción 2025.	
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% 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 Para el año 2024 tenemos un proyecto innovador para optimizar la gestión y presentación de datos institucionales utilizando los análisis de datos institucionales utilizando el	-Para seguir fortaleciendo la capacidad para la innovación es necesario invertir en formación continua : ● Capacitar al personal en metodología de innovación (Design thinking, lean, six sigma). ● Promover habilidades digitales y de análisis de datos para todos los niveles.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Agilidad de la organización.	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 sistema 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 diseña un sistema que permite monitorear en tiempo real el rendimiento de nuestro servicios, facilitando una mejor toma de decisiones, mayor transparencia y eficiencia operativa, este proyecto será fundamental para mejorar la calidad del agua y la gestión comercial. Evidencia: Resultados de la Encuesta Clima Organizacional. La agilidad de la organización, evaluada en términos de su capacidad para adaptarse a	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	cambios y proporcionar una orientación de calidad al usuario, ha sido destacada con una calificación del 90.8%. Este resultado, obtenido del estudio de clima organizacional de 2024, refleja una notable habilidad para ajustarse a nuevas demandas y mantener un servicio eficiente y centrado en el usuario. La alta puntuación subraya la eficacia de la organización en la adaptación rápida a los cambios, garantizando así una experiencia positiva y de alta calidad para los usuarios. La agilidad en la organización la podemos observar en la capacidad de respuesta de los años : 2022, 2023, 2024. En la carta compromiso al ciudadano tenemos los atributos : fiabilidad, amabilidad, Profesionalidad, accesibilidad para poder medir la agilidad en la organización a través de estos atributos. A Través de la carta compromiso al ciudadano podemos comunicarle al cliente/ciudadano nuestros servicios, nuestra inclusión, los deberes del ciudadano y sus derechos. También tenemos el formulario de encuesta de la carta	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Digitalización en la organización.	compromiso al ciudadano, a través de estas evaluaciones podemos medir la agilidad en la organización. Evidencia: Resultado del estudio de clima organizacional (2024). Encuesta de satisfacción ciudadana 2019, 2021, 2022, 2023, 2024. La digitalización en la organización ha avanzado significativamente, reflejado en una calificación del 81.6% en el uso de tecnología según la Encuesta de Clima Organizacional 2024. Este progreso se complementa con el desarrollo del innovador proyecto "INAPA 360", una herramienta de análisis de datos basada en Power BI. Este dashboard permite una visualización clara y concisa de indicadores clave como la producción de agua, el índice de potabilidad y la gestión comercial. La implementación de esta solución tecnológica no solo facilita el monitoreo en tiempo real del rendimiento de los servicios, sino que también mejora la toma de decisiones, aumenta la transparencia y optimiza la eficiencia operativa. Este avance en digitalización es fundamental	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	para fortalecer la calidad del agua y la gestión comercial de la institución. 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.	

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
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	La capacidad de la organización para gestionar el tiempo de espera en la prestación de servicios ha mostrado una mejora notable, como se refleja en los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. La satisfacción con la capacidad de respuesta, que comenzó en un 85% en 2019, aumentó a un 98% en 2024. Este incremento destaca una notable reducción en el tiempo de procesamiento y prestación del servicio, consolidando un avance significativo en la eficiencia operativa. Las evidencias específicas, disponibles en las páginas correspondientes de los informes de 2022, 2023 y 2024, respaldan esta mejora continua en la gestión del tiempo de espera y la capacidad de respuesta Evidencia: Extracto de Informe Encuesta Satisfacción, 2024, 2025. En el Informe de Encuesta Satisfacción 2024, la evidencia específica está en la página 24. Para el 2025, las encuestas se hicieron a través de la plataforma observatorios de los servicios	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	públicos con el objetivo de tener datos más precisos. En la capacidad de repuesta del año 2025 tenemos : • El tiempo de procesamiento y prestación del servicio con un 98% • Tiempo de espera con un 98% La gestión de quejas y sugerencias ha sido efectiva, como lo demuestra la Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas. En total, se han registrado 107 acciones correctivas, de las cuales 35 se encuentran abiertas, representando el 33% del total, mientras que 72 han sido cerradas, lo que equivale al 67%. Esta distribución indica una capacidad significativa para procesar y resolver las quejas y sugerencias recibidas, con una proporción destacada de acciones completadas. La evidencia de este seguimiento se encuentra detallada en la matriz de seguimiento de acciones correctivas y de mejora, lo que refleja un compromiso continuo con la mejora de los procesos y la satisfacción del cliente. Evidencia: matriz de seguimiento de acciones correctivas y de mejora, Reportes de incidencias.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	datos indican un progreso en el cumplimiento de los compromisos de calidad, con una continua mejora en la percepción de los servicios ofrecidos. Para el 2025 el ministerio de administración pública MAP, cambió el método de la encuesta y actualmente se hace a través de una plataforma la cual se llama el observatorio de los servicios públicos. Evidencia: Resumen de encuestas relativas a la Carta Compromiso. Cálculo de la muestra para la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023, 2024,2025. 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 ● Fiabilidad 80% ● Amabilidad 85% ● Profesionalidad 85% ● Accesibilidad 85%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Brochure carta compromiso del INAPA, también tenemos los resultados de la carta compromiso 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Actualmente existen 12 canales de información. 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 6. instagram:@inapagob 7. centro de contacto de operaciones : (809)3680000 8. buzón físico : ubicados en las oficinas comerciales. 9. sistema 311 (línea 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
	Evidencia : Quejas y sugerencias del cco,vistas en instagram,índice de transparencia estandarizado.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	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. En la página del (INAPA),tenemos los siguientes renglones de transparencia. • Compras y contrataciones. • Informe de presupuesto. • Solicitud de información. • Nómina institucional. • Declaraciones juradas. • Atención ciudadana. 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 y el primer trimestre del 2025 en un 100%.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	En este sentido, el inapa, para el 2024 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 meta física de los productos programados en los insumos del plan operativo Anual (POA) elaborado por las áreas. El instituto nacional de aguas potables y alcantarillados INAPA, establece en su plan estratégico institucional 2025-2028, enmarcado en 3 ejes estratégicos, las directrices que trazaran la institución a mediano plazo, los cuales constituyen el punto de partida para la formulación del plan operativo Anual (POA). • Ampliar la cobertura y continuidad del servicio de agua potable. • Ampliar la cobertura del servicio de saneamiento. • Fortalecer la organización institucionalmente y hacer eficiente la gestión.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Evidencia: Matriz del POA 2024, informe de seguimiento y evaluación del plan operativo anual (POA), segundo trimestre 2025). 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. 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 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. • 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%.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	• Relación de consultas públicas 100%. • Portal concursa 100% Estos indicadores están en un 100% en los años:2022, 2023, 2024, 2025. 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 institución está por encima en temas de transparencia.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	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.	
6)Tiempo de espera.	En la Carta Compromiso al Ciudadano el tiempo máximo para dar repuestas a las quejas y sugerencias es 15 días.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Tiempo para prestar el servicio.	En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana la percepción de la capacidad de respuesta resultó: año 88.29% (2022), 89%(2023), 98%(2024), 98% (2025). Para el año 2025 la evaluación de la satisfacción ciudadana se hizo mediante una la plataforma observatorios de los servicio público con el objetivo de que durante todo el año se esté realizando encuesta de satisfacción ciudadana. 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, 2024,2025. El tiempo para prestar servicio es de 8 horas laborables/día de lunes a viernes. Establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Tenemos: • Empatía y accesibilidad (2022) 85.57, página 24,93%(2023),pág 14,98%(2024)pág#14 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).	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Costo de los servicios.	Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano, encuesta de satisfacción ciudadana de los años: 2022, 2023, 2024. Para establecer el costo de los servicios utilizamos el siguiente tarifario. 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. Tenemos los costos de los servicios de laboratorio en el cual tenemos una lista por cada clasificación. ● Análisis físico-químico. ● Análisis microbiológicos. ● Análisis para residuos líquidos. Evidencia: Tarifario parametrizado, Listado de costos de los servicios del laboratorio del INAPA.	
9)Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	instagram:@INAPAgob facebook:@INAPAgob Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano, página del INAPA.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	-El director de INAPA concluyó esta semana en Montecristi en la fecha 15/8/2025 los encuentros comunitarios que realizó, además en azua y ocoa.por espacio de 5 horas, Arnaud escucho a los comunitarios de montecristi en un encuentro realizado en la oficina de la gobernación, en la cual se expusieron todas las situaciones en materia de agua y saneamiento. -Visita a la provincia peravia donde escuchó atentamente durante toda la mañana, los problemas que aquejan a las comunidades y reafirmó su compromiso de buscar la solución para cada caso. En ese sentido anunció que el acueducto	-No se evidencia un comité consultivo con representante de los grupos de interés para validar propuestas antes de su implementación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	múltiple el limonal-la vereda , Río arriba está en un 90% de ejecución y que en tres meses la obra será entregada. -Durante su visita en valverde mao anunció que el alcantarillado sanitario de Mao, provincia valverde,se encuentra en su etapa final. Evidencia : Informe de la sección de noticias de INAPA. 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”. A Través del 911 tenemos evidencia de un promedio de 100 quejas y reclamaciones atendidas en el periodo de noviembre 2024 hasta agosto 2025.todas cerradas Evidencia: -Captura de pantalla del Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. -Plataforma para el seguimiento de solicitudes SAIP del INAPA. -Informes del 911 del 2024 y 2025.	Establecer un sistema centralizado de registro: : -Digitalizar el proceso para consolidar todas las quejas y sugerencias en una sola base de datos con trazabilidad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	El INAPA ha implementado diversos métodos innovadores para mejorar la atención a los ciudadanos y clientes, destacándose por su enfoque en la integración de tecnologías avanzadas. En 2021, se estableció el Centro de Contacto de Operaciones (CCO) con el propósito de elevar la satisfacción ciudadana. Este centro utiliza herramientas modernas como el software de gestión de procesos JIRA y tecnologías de comunicación sincrónica y asincrónica, incluyendo teléfono, correo electrónico y WhatsApp, para gestionar eficazmente las consultas y solicitudes. En 2022, se creó un Oficial de Cumplimiento y una estructura funcional dedicada a la investigación de denuncias de soborno, garantizando una línea abierta con la Alta Dirección para la resolución de estas denuncias. Además, en 2024, el INAPA, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, lanzó el dashboard INAPA 360, utilizando Power BI para ofrecer una visualización clara y concisa de los resultados relacionados con los sistemas de agua potable, la producción, el índice de potabilidad y la gestión comercial. Este sistema permite monitorear en tiempo real el rendimiento de los servicios, facilitando una toma de decisiones más	En este criterio como acción de mejora debemos hacer énfasis en la digitación de los servicios : ● implementar plataformas en líneas para solicitudes, pago y seguimientos de trámites.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	informada y eficiente, y mejorando así la capacidad de respuesta a las necesidades de los ciudadanos y clientes. Evidencia: Implementación centro de contacto, designación del oficial de cumplimiento y dashboard de INAPA 360 en power bi. En el POA 2022, la organización ha integrado indicadores relativos a la equidad de género tales como: -Programa de capacitación con enfoque de Género. -Políticas, Planes, Programas y Estrategias para integración del tema de género diseñadas e implementadas. -Plan de Acción de Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Discriminación implementado. Para el 2023,tenemos los siguientes productos: ● Programa de capacitación implementado. ● Charla de orientación realizada. ● Programa de prevención implementado. ● Informes elaborados. ● Estadística con enfoque de género,realizada. Para el 2024,tenemos los indicadores. ● Charlas de prevención implementadas.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	• Programa de prevención implementado. • Informe trimestral de transversalización del enfoque de género, elaborado. Evidencia: Plan Operativo Anual (POA) 2022, 2023, 2024, 2025 Oficina de Equidad de Género. Con el propósito de encontrar, reconocer, describir y controlar los riesgo u oportunidades que puede ayudar o impedir a la organización a lograr sus objetivo hemos identificado un total de 73 Riesgo y 2 oportunidades que responden a Procesos institucionales. En el primer trimestre del 2024 se elaboró el informe de gestión de riesgo en donde se revisaron 28 riesgo de acuerdo al programa de revisión de los controles identificados en los procesos de gestión legal. potabilización, compras y contrataciones. EVIDENCIA : informe de la gestión de riesgo correspondiente al 1er trimestre enero-marzo. (periodo 2024)	

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

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:
2025.

Documento Externo
SGC-MAP

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).

En INAPA tenemos evidencia del índice de transparencia estandarizado de los meses de enero, febrero, marzo, abril, en los cuales tenemos los siguiente indicadores.

- Base legal de la institución con un 100%
- Marco del sistema de transparencia 100%
- Oficina de libre acceso a la información. 100%.
- Estructura organica 100%
- Planificación estratégica 100%
- Portal 311 100%
- Declaraciones juradas 100%
- Presupuesto 100%
- Recursos humanos y programa asistenciales 100%
- Compras y contrataciones 100%
- Finanzas 100%
- Comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo (CIGCN) 100%.
- Consultas públicas 100%
- Datos abiertos 100%

	Evidencia: Índice de transparencia estandarizado del año 2025 de los meses enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio en donde obtuvimos un 100 % en todos estos indicadores.	
--	--	--

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:		
I)La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Tenemos la encuesta de satisfacción ciudadana 2024 y 2025 en donde evaluamos 4 dimensiones. ● <u>Elemento tangible</u> : En donde evaluamos la apariencia física, equipos, personal y materiales de comunicación para este año 2025 obtuvimos un 98% en esta dimensión. ● <u>Fiabilidad y seguridad</u> : Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable en donde obtuvimos un 98% para esta dimensión en donde obtuvimos un 98% para el 2025. ● <u>Capacidad de respuesta</u> : Conocimiento y atención mostrado por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza en donde obtuvimos un 98% para esta dimensión en el 2025. ● <u>Empatía</u> : Atención personalizada que dispensa la organización y sus clientes.	

	en donde obtuvimos un 99% de satisfacción para el 2025. -Taller regional de capacitación e intercambio de experiencia para la implementación de norma ISO en los laboratorios de calidad del agua de la región. -El director ejecutivo del instituto nacional de aguas potables y alcantarillados sanitarios en el municipio de mao, provincia valverde verificando que se han colocado más de 70 km de tuberías. Se estima su terminación al finalizar este año. -BID resalta en Washington el proceso de transformación del INAPA. -Convenios (Acuerdos interinstitucionales 2025) Evidencia : Encuesta de satisfacción ciudadana 2024, 2025. -Informe de convenios 2025. -Boletín de noticias donde el BID resalta en Washington el proceso de transformación del INAPA. -Boletín de noticias donde el director de INAPA supervisa más de 70 km en tuberías.	
--	---	--

2)Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la calificación acerca de la percepción en el actuar con los valores, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo En los resultados del estudio de clima y cultura organizacional 2024, tenemos : • La identidad con la institución y valores 92.4%. Evidencia: -Resultados del estudio de clima y cultura organizacional del 2024.	
3)Participación de las personas en las actividades de mejora.	El INAPA garantiza la participación activa de su personal en las actividades de mejora a través de diferentes mecanismos formales. Durante el año 2024 se elaboró un Plan de Capacitaciones, que fortalece las competencias del personal para identificar oportunidades de mejora en los procesos institucionales. Asimismo, se constituyó el Comité Ambiental, formalizado mediante acta, como espacio de participación donde los colaboradores proponen y ejecutan iniciativas orientadas a la	

	sostenibilidad y al cumplimiento de los objetivos ambientales. De igual forma, en la última auditoría interna realizada, los empleados participaron activamente en la identificación de hallazgos y en la definición de acciones correctivas y preventivas, evidenciando así su implicación directa en la mejora continua del sistema de gestión. Evidencia: -Plan de capacitaciones 2024 -Formalización del comité de gestión ambiental. -Informe de auditoría interna.	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Tenemos el Código de Integridad de los Servidores Públicos, en el mismo se mencionan ciertas medidas del Código de Integridad del INAPA. 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.

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.

	La institución capacita a su personal en materia de ética y cumplimiento en las unidades de compras. El INAPA capacita a su personal en materia de código e integridad gubernamental. 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. estas evidencia las tenemos en la pagina del INAPA, para dar mayor énfasis a la transparencia.	
5)Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.	Posterior a la realización de la encuesta de clima organizacional, la organización confeccionó un Plan de acción en función de los resultados obtenidos en la encuesta. Se realizó un plan de acción en función de los resultados obtenidos en la encuesta de clima organizacional 2024. Evidencia: certificación de aplicación de encuesta de clima y cultura organizacional en cumplimiento con la ley no.41-08 de función	

	pública y el reglamento no. 523-09 de relaciones laborales. -Resultado del estudio de clima y cultura organizacional 2024. -Remisión del plan de acción de mejora de clima organizacional 2024-2026. .	
6) La responsabilidad social de la organización.	Usando el deporte como canal para mandar un mensaje, el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) lanzó una campaña sobre el uso responsable del agua en la que participa jugadores pertenecientes a la selección nacional de baloncesto, como parte de un convenio con la federación dominicana de baloncesto. • Se evidencian actividades de la organización para preservar y mantener los recursos mediante un informe donde se establece todo lo que desarrolla el Comité de Sostenibilidad del INAPA, el cual ha ejecutado la siguiente sección en procura del cuidado del medio ambiente: Adquisición de bebederos con filtro de	

	agua para ser utilizados en la institución, adquisición de termos para los empleados, concientización de más de 800 empleados a nivel central, reforestación en la planta depuradora de Agua Residuales “El CORBANAL”, posicionamientos de puntos ecológicos para la clasificación de los desechos en todo el plantel central, establecer punto de recolección para la entrega de los residuos generados en el INAPA, Reducción general del uso de plástico en toda la institución. ● Se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas mediante actividades de sostenibilidad ambiental y salud entrenamiento en materia de reciclaje, donación de sangre con Hemocentro, colaboradores participan en jornada de reforestación. ● Se evidencian resultados en término de “Outcomes”(el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos) mediante el proyecto Arroyo Gurabo contempla la eliminación de un	
--	---	--

	43% de contaminación que llega al río yaque del norte. Beneficiará a unas 2,745 familias residente en unas 19 comunidades, proveerá de agua potable y servirá para el adecuado manejo de los desechos sólidos. Evidencias: 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.	
7)La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la institución tiene apertura al cambio y la innovación. Para el 2024 en la encuesta de clima organizacional tenemos la mejora y cambio en un 82.5%. Evidencia: Resultado de la encuesta de clima organizacional 2024.	
8)El impacto de la digitalización en la organización.	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. Tenemos a INAPA GOB, con el objetivo de general y digitalizar los datos para la toma de decisión donde tenemos los siguientes indicadores : ● Producción de agua potable. ● Índice de potabilidad. ● Monto recaudado versus lo que falta por cobrar. Evidencia: -Informe de INAPA GOB. -Resultado de encuesta de clima organizacional.	
9)La agilidad de la organización.	En mejora y cambio tenemos: 82.5% (2022-2024) de aprobación en el personal la encuesta de clima organizacional para evidenciarla. Cabe destacar que en el informe de encuesta satisfacción ciudadana : 96%(2024), 98%(2025) se encuentra esta evidencia de manera específica la capacidad de respuesta. En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, la agilidad de la organización se	

	puede evidenciar con la mejora y cambio de la organización Tenemos la capacidad de respuesta para el año (2024) en el informe de encuesta ciudadana podemos evidenciar, página #12(2024). Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional 2024, Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2025.	
--	---	--

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.	En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que el liderazgo y la participación de los directivos para el 2022-2024 86.4, disponibilidad y recursos 2024 80.3%, comunicación 85.2%. Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional (2024)	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	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 83.5%(2024) de aprobación en el personal. Evidencia: Resultados de encuesta de Clima Organizacional: 2024.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo con la comunicación interna y los métodos de información. tenemos en la encuesta de clima organizacional: • Comunicación la cual tiene una calificación de un 85%,para el periodo 2024. Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional, (2024) del INAPA. -Certificación de encuesta de clima organizacional 2024. -Resultados del estudio de clima y cultura organizacional 2024.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que se reconoce los esfuerzos individuales y de equipo. colaboración y trabajo en equipo 87.2%.(2024) Evidencia: -Resultado de la encuesta de clima organizacional 2024. -Acuerdo de desempeño 2024.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la institución tiene apertura al cambio y la innovación. Mejora y cambio 82.5 (2024) Evidencia: -Resultado de estudio de clima y cultura organizacional 2024.	

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 encuestados estuvieron de acuerdo en que el ambiente de trabajo y la cultura de la organización. 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).	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que los supervisores proporcionan información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de metas. En balance trabajo-familia tenemos un 74.12% Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	-Resultados del estudio de clima y cultura organizacional 2024. En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la organización tiene adecuado manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos. Los resultados para equidad y género en la institución fueron de 80.01%(2024) Evidencia: - Resultados de estudios de clima y cultura organizacional(2024) Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación). 75% (2019), 76.7% (2021) y 77.43% (2022),88% (2023), 95%(2024. para el 2022 lo podemos evidenciar en la página 16 en 2023, página #10 2024. Evidencia: Extracto encuesta 2019, 2021, 2022,2023,2024, 2025. Elemento tangible para el año 2024	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	• Comodidad en el área de espera de los servicios 95%, (2025)98% • Elementos materiales,utilizados,(folletos,etc)son visualmente llamativos y de utilidad 96%, (2025)98% • Estado físico del área de atención al usuario de los servicios 94%, (2025)98% • Las oficinas (ventanillas,módulos)están debidamente identificadas 94%, (2025)98% • La apariencia física de los empleados(uniforme,identificación,higiene)es tan acorde al servicio que ofrece el 96%, (2025)98% Promedio de satisfacción de la dimensión 97%, (2025) 98%. Evidencia: informe de resultados de la encuesta de satisfacción al usuario de los servicios públicos 2024, 2025.	

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:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, calificó de la siguiente forma la satisfacción en cuanto al servicio profesional de carrera: 37% (2021) y 61.9% (2022).70.59%(2024) Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022),(2022-2024) del INAPA.	
2) Motivación y empoderamiento.	En el resultado de estudio de clima y cultura organizacional del 2024, tenemos: -capacitación especializada con un 83% -liderazgo y participación 86.4% Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima (2024).	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, se obtuvieron las siguientes calificaciones en cuanto a “Capacitación especializada y desarrollo” 83.5% 2024. Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2024) del INAPA.	Diseñar e implementar un plan anual de capacitación basado en un diagnóstico de necesidades, que incluya modalidad presencial y virtuales con evaluación de satisfacción y medición del impacto en el desempeño de los colaboradores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) 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.).	En el INAPA se cuenta con indicadores de gestión que permiten medir la retención, la lealtad y la motivación del personal. Entre ellos, se encuentra el índice de rotación de personal, el cual se evalúa de manera trimestral a través de la plataforma Delphos, permitiendo dar seguimiento a la permanencia del talento humano en la institución. Asimismo, se dispone del indicador de denuncias atendidas en un plazo no mayor a 30 días laborales, lo que contribuye a garantizar un ambiente laboral sano, basado en la confianza y la transparencia. Estos mecanismos permiten monitorear de forma sistemática el nivel de satisfacción y compromiso de los colaboradores, así como la efectividad de las acciones implementadas para su bienestar y motivación. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-Plataforma Delphos con los indicadores completos del 2024 de rotación de personal y denuncias.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	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. Este año 2025 se realizó el Taller de tratamiento de acciones correctivas, de mejora y gestión de riesgo esto será fundamental para optimizar el desempeño organizacional y ayuda incentivar las actividades de mejoras. Evidencia: Lista de asistencia del taller de tratamiento de acciones correctivas, de mejora y gestión de riesgo; y un flyer de invitación al taller.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	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 2024 se han registrado un total de 2 denuncias recibidas a través de los canales de denuncias habilitados, las cuales fueron resueltas todas. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Informe sobre eficacia de las medias y oportunidades de mejora continua al Sistema de Gestión Antisoborno periodo 2024. En 2024, INAPA mostró un fuerte compromiso con la responsabilidad social a través de varias actividades voluntarias. Una de las iniciativas destacadas fue la participación en una colecta voluntaria de sangre, organizada en colaboración con la Dirección de Recursos Humanos y el Hemocentro RD. Esta actividad subraya la importancia de las donaciones de sangre, que pueden salvar vidas diariamente. Además, INAPA en el 2025 se involucró en una jornada de reforestación, demostrando su dedicación al cuidado del medio ambiente. Estas acciones reflejan el enfoque activo de la organización en fomentar la participación voluntaria en causas sociales significativas. Evidencia: Imágenes de empleados del INAPA donando sangre y comunicado de jornada de reforestación.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	El INAPA da cumplimiento a este requisito a través de los indicadores derivados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana aplicada por el Observatorio del MAP, la cual mide dimensiones directamente vinculadas con las capacidades del personal en la atención a los ciudadanos. Entre estas dimensiones se destacan la empatía, que evalúa la cortesía, amabilidad, trato, comunicación y comprensión de las necesidades de los usuarios, así como la fiabilidad/seguridad, que mide la habilidad de los empleados para ofrecer el servicio prometido sin errores y con responsabilidad. Estos resultados constituyen evidencia objetiva sobre la calidad del trato recibido por los usuarios y permiten identificar oportunidades de mejora en las competencias del personal para responder eficazmente a las necesidades de los ciudadanos. Cabe destacar que el acápite empatía para este 2025 esta en 98% y Fiabilidad/Seguridad 98%. Evidencia: Encuesta de satisfacción ciudadana del 2025.	

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.	En la evaluación del desempeño realizada al personal de la organización, se miden los resultados de acuerdo con los objetivos propuestos para el año. La evaluación de desempeño está conectada con los objetivos del POA. Evidencia: Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados para el periodo enero-Diciembre (2024).	
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 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.	- No se evidencian campañas de sensibilización y acompañamiento para usuarios y ciudadanos, explicando como usar correctamente las herramientas digitales.

Ejemplos	Puntos fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible). 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Evidencia: Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022),(2022-2024) del INAPA. La organización mide el cumplimiento del plan de capacitación utilizando la siguiente fórmula: Número de capacitaciones impartidas/número de capacitaciones planificadas. Evidencia: Plantilla de Indicadores en el Delphos 2024. La organización realiza evaluaciones de desempeño a cada empleado de la organización cada año, con el objetivo de aumentar el grado de identificación de los empleados, con el servicio público estableciendo un marco formal que incremente la comunicación entre los supervisores y sus supervisados, a su vez que se reconoce e incentiva de forma monetaria a los servidores que alcanzan los resultados esperados y que se destacan por su buen desempeño. mediante diversas acciones. Evidencia: Puntuación de los acuerdos de desempeño 2024 realizados.	

Ejemplos	Puntos fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a: 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.	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 Gurabo.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	• El INAPA escucha líderes comunitarios de las provincias de Elías Piña y San Juan. • socialización con comunitarios de la provincia de San Cristóbal. • Jornada de colecta voluntaria de sangre. Evidencia: Boletines en la sección de noticias de la página de INAPA.	
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.).	El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) fortalece su reputación como contribuyente a la sociedad y a la sostenibilidad tanto a nivel local como internacional. A nivel nacional, la institución ha llevado soluciones de agua y saneamiento al sector Los Taínos, en Guayabal, provincia de Azua, impactando directamente en la calidad de vida de la comunidad y aportando a la sostenibilidad ambiental. En el plano internacional, INAPA ha compartido sus avances en materia de transparencia, planificación e innovación en el saneamiento ante el Banco Interamericano de Desarrollo	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	(BID), presentando la experiencia del saneamiento del arroyo Gurabo en Santiago, como ejemplo de buenas prácticas que contribuyen a la sostenibilidad social, ambiental y operativa. Estas acciones demuestran el compromiso de INAPA con la sociedad local y su reconocimiento global como institución referente en gestión responsable del agua y saneamiento. Evidencia: Boletín de noticias de INAPA. -Transformación con transparencia. -El director ejecutivo de INAPA se reúne con comunitarios para llevar soluciones. -Temas de saneamiento ante el BID. La obra de Arroyo Gurabo es la obra de mayor impacto social y medioambiental que se está ejecutando en el país esta ambiciosa obra impactará la vida de casi un millón de personas, comenzando con el saneamiento del río yaque del norte, uno de nuestro principales ríos, que contempla la eliminación de un 43% de contaminación que llega a esas aguas. En su primera etapa, con 5.2 kilómetro de desarrollo, esta obra abarca la construcción de un parque dotado de cancha deportiva, ciclovía,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	murales educativos, deportivo, áreas de niños, gimnasio al aire libre, anfiteatro, área de juego, y áreas verdes para el disfrute de toda la familia. Evidencia: video de Parque Lineal en Arroyo Gurabo. Imagen sobre comunidades impactadas con el proyecto arroyo Gurabo. El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) contribuye significativamente al desarrollo económico y social del país a través de proyectos e iniciativas que generan un impacto directo en las comunidades. Convenios como el firmado con el INDENOR para la construcción de 7,500 módulos sanitarios dinamizan la economía local mediante la creación de empleos directos e indirectos en construcción, transporte y mantenimiento. Asimismo, los programas de cooperación internacional con la Agencia Francesa de Desarrollo y la UASD fortalecen la inversión pública en agua y saneamiento al atraer financiamiento externo. Estas acciones, junto con la mejora en la infraestructura sanitaria, reducen enfermedades hídricas, aumentan la productividad laboral y crean entornos más seguros para el desarrollo de negocios. De igual manera, las alianzas con el INDRHI para la entrega de camiones y equipos garantizan el suministro en	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	comunidades vulnerables, mientras que obras de infraestructura hídrica disminuyen las inundaciones y favorecen la movilidad urbana. A través de campañas comunitarias y deportivas, se fomenta además el uso responsable del agua y la sostenibilidad, generando un impacto positivo en la calidad de vida, la seguridad ciudadana y el fortalecimiento del tejido social. Evidencia : Relación convenio-Acuerdos institucionales 2025. La organización impacta positivamente en la calidad de la democracia y en el fortalecimiento de la transparencia, la integridad y la igualdad, al estar sujeto a los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), organismo creado por el gobierno dominicano para garantizar la implementación de políticas públicas en materia de ética y buen gobierno. A través de auditorías y evaluaciones realizadas por esta entidad, se promueve el cumplimiento del estado de derecho, el comportamiento ético y la apertura institucional. Como evidencia de este compromiso,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	el INAPA cuenta con los resultados del Índice de Transparencia Estándar correspondientes a los años 2022, 2023 y marzo 2024, que demuestran la aplicación de buenas prácticas y la rendición de cuentas como pilares de su gestión. Evidencia: Índice de transparencia estandarizado 2022, 2023 y 2024 marzo. El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) contribuye de manera directa a la sostenibilidad medioambiental y a la lucha contra el cambio climático a través de la ejecución del proyecto de saneamiento del Arroyo Gurabo, considerado la obra de mayor impacto social y ambiental del país. Esta iniciativa beneficiará a casi un millón de personas, al reducir en un 43% la contaminación que llega al río Yaque del Norte, uno de los afluentes más importantes de la República Dominicana. El proyecto contempla cuatro componentes fundamentales: el manejo adecuado de las aguas lluvias y residuales, la provisión de agua potable a 19 comunidades que actualmente carecen del servicio, la correcta gestión de los desechos sólidos y la reforestación de los alrededores, incluyendo la recuperación del bosque ribereño y la protección de especies. De	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	esta manera, INAPA no solo asegura servicios básicos, sino que también protege los recursos hídricos, fortalece los ecosistemas y mitiga los efectos del cambio climático, garantizando un impacto ambiental positivo y sostenible para las presentes y futuras generaciones. Evidencia: Gráficos de generalidades del proyecto Arroyo Gurabo. A través de una gestión enfocada en la transparencia y el acceso a la información, la entidad ha alcanzado de manera consecutiva la máxima puntuación en la mayoría de los meses evaluados por el Indicador de Transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), mediante el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP). Este mecanismo permite a los ciudadanos realizar solicitudes de información, denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias, garantizando así un ejercicio institucional basado en la accesibilidad, la ética y el respeto a los valores del servicio público, como la igualdad, la permanencia y la apertura. Como respaldo, se disponen de los resultados	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	mensuales del Índice de Transparencia Estandarizado de los años 2023, 2024 y 2025. Evidencia: Índice de transparencia estandarizados mensual del año 2023, 2024, 2025.	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	El Comité de Sostenibilidad del INAPA ha ejecutado la siguiente acciones en procura del cuidado del medio ambiente: -Adquisición de bebederos con filtros de agua para ser utilizados en la institución. -Adquisición de termos para los empleados. -Concientización de más de 800 empleados a nivel central. -Reforestación en la Planta Depuradora de Aguas Residuales " El Corbanal". -Posicionamiento de puntos ecológicos para la clasificación de los desechos en todo el plantel central. -Establecer punto de recolección para entrega de residuos.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-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. El director ejecutivo del instituto nacional de aguas potables y alcantarillados (INAPA), wellington Arnaud, tuvo a su cargo las palabras de apertura de la sustainable trends summit República dominicana 2025, foro diseñado para favorecer el encuentro entre los diferentes agentes que promueven un cambio positivo a gran escala para abordar los grandes retos del siglo xx, teniendo como eje central la sostenibilidad. Evidencia: Presentación Logros Comité de Sostenibilidad. Boletín de sustentabilidad 2025.	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Al segundo trimestre del 2022, la organización reportó el 100% de avance en la “Matriz de Seguimiento de Necesidades y Reclamos de las Juntas de Vecinos (125 registros)”. Evidencia: Extracto del Informe de Seguimiento POA anual del INAPA (Dirección de Desarrollo Provincial).POA 2024, 2025.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	En el POA 2025 tenemos la Dirección de desarrollo provincial con los siguientes productos : • Levantamiento social en comunidades rurales de las diferentes provincias. • Levantamiento técnico en comunidades rurales de las diferentes provincias. • Plan de capacitación de las organizaciones comunitarias de servicios de agua y saneamiento . • Incorporar comité gestor para asocar. • Diagnóstico de la situación actual de las comunidades rurales en agua potable y saneamiento. • Asistencia a la solicitudes de junta de vecinos en el casco urbano de las diferentes provincias. En el departamento de comunicaciones se hicieron reportes de las coberturas positivas y negativas de los medios de comunicación del 2025. -La cobertura negativa para el mes de mayo fue de un 41%. -La cobertura positiva para el mes de abril fue de un 59% EVIDENCIA : Informe del departamento de comunicaciones 2025.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	La institución respalda de manera sostenida las políticas de diversidad, integración y aceptación de grupos minoritarios y personas en situación de vulnerabilidad, incorporando en sus normativas internas principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y trato inclusivo. A través de la Política Institucional de Equidad de Género y la Política sobre Acoso Sexual, Laboral y Discriminación, se fomenta un ambiente laboral respetuoso, participativo y diverso. Asimismo, se da cumplimiento a la Ley 5-13 sobre discapacidad, que garantiza la equiparación de derechos y oportunidades para las personas con discapacidad, promoviendo con ello la inclusión social y la mejora de su calidad de vida. Estas acciones evidencian el compromiso de la organización con la construcción de un entorno laboral justo e inclusivo, en consonancia con los valores de equidad y respeto. Evidencia: - Política sobre Acoso Sexual, Laboral y Discriminación. - Política Institucional de Equidad de Género.	

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	-En el 2024 los colaboradores participan en una colecta voluntaria de sangre, actividad realizada por la dirección de recursos humanos y el hemocentro RD. Esta importante práctica puede salvar vidas a diario. Evidencia: Notas de prensa acerca de actividades de reforestación y donación de sangre.
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).	La organización mantiene un intercambio productivo de conocimientos e información con actores nacionales e internacionales, mediante la realización de eventos, proyectos y convenios de cooperación técnica, científica, educativa y cultural. En este marco, ha participado en la VII Reunión de la Comisión Mixta de Cooperación entre la República Dominicana y Colombia, donde se revisaron y aprobaron programas bilaterales de cooperación para el periodo 2023-2025, con la participación de organismos públicos, privados, académicos y sociales. Asimismo, ha desarrollado acuerdos de actividad con la Korea Water Partnership (KARP), en representación del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), orientados al fortalecimiento de la implementación de servicios de agua potable y saneamiento con participación ciudadana organizada. Igualmente, se han sostenido iniciativas en el marco de los convenios de cooperación con Costa Rica y Cuba, enfocadas en la promoción de proyectos

resilientes, sostenibles y replicables, incluyendo el uso de energías renovables y el fortalecimiento de capacidades técnicas post COVID-19. Estas acciones reflejan la activa participación de la institución en espacios de cooperación internacional, generando beneficios mutuos, transferencia de conocimiento e innovación en los servicios que ofrece.

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.
- 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.
- informe de proyectos aprobados programación (2023-2025).

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).	El POA de la organización posee un producto destinado para proveer de elementos de uso individual, destinados a dar protección al trabajador frente a eventuales riesgos. Evidencia: POA INAPA 2024 (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 2024 tenemos un producto modelo de atención primaria fortalecido. -POA (de la dirección de RRHH 2025)	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con	El Comité de Sostenibilidad del INAPA ha ejecutado la siguiente acciones en procura del cuidado del medio ambiente: -Adquisición de bebederos con filtros de agua para ser utilizados en la institución. -Adquisición de termos para los empleados. -Concientización de más de 800 empleados a nivel central. -Reforestación en la Planta Depuradora de Aguas Residuales " El Corbanal".	

acciones que sobrepasen la misión de la institución).	-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
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	En relación con los resultados en términos de cantidad y calidad de los servicios ofrecidos, la organización aplica encuestas periódicas de satisfacción ciudadana que evidencian altos niveles de cumplimiento. En 2024, el 95% de los usuarios manifestó que el servicio recibido fue mejor o mucho mejor de lo esperado, alcanzando además un 98% de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta. De igual manera, el 95% de los encuestados indicó que el nivel de expectativas	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	del servicio superó lo previsto. En 2025, los servicios presenciales fueron evaluados con un índice de satisfacción del 91,69% y la capacidad de respuesta obtuvo un 91,89%, lo que confirma la sostenibilidad en la calidad percibida por los ciudadanos y el compromiso institucional con la mejora continua en la atención. Evidencia: Encuesta de satisfacción ciudadana 2024 y 2025. El Proyecto Arroyo Gurabo contempla la eliminación de un 43% de contaminación que llega al río Yaque del Norte. Beneficiará a unas 2,745 familias residente en unas 19 comunidades, proveerá de agua potable y servirá para el adecuado manejo de los desechos sólidos. Evidencia: Resumen resultados Proyecto Arroyo Gurabo. El cumplimiento de este requisito se evidencia a través de la activa participación de la organización en procesos de evaluación comparativa (benchmarking) con aliados internacionales, lo que	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	ha permitido contrastar y fortalecer sus productos y resultados frente a estándares regionales y globales. Un ejemplo relevante es la VII Reunión de la Comisión Mixta de Cooperación con Colombia, en la cual se aprobó la generación y aplicación de una metodología conjunta para la evaluación del riesgo en acueductos ante el cambio climático y la contaminación, iniciativa estratégica que aporta soluciones replicables para ambas naciones. De igual forma, en el marco de la cooperación con Corea se desarrollaron actividades de seguimiento y evaluación de resultados, incluyendo entrevistas con partes interesadas, recolección de datos y aplicación de recomendaciones de políticas, además de acuerdos de asistencia técnica, educativa y financiera. Asimismo, el programa bilateral con Costa Rica (2021-2023) consolidó siete proyectos de alto impacto en áreas prioritarias para el desarrollo sostenible. Estos espacios de intercambio no solo refuerzan las capacidades técnicas e institucionales, sino que también garantizan la implementación de buenas prácticas, el fortalecimiento de políticas públicas y la mejora continua de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	● 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). ● Informe de evaluación de medio término, avance de proyecto aprobado programación 2023-2025. Matriz de Acuerdos/convenios donde se visualiza el estatus de los mismos. EVIDENCIA : -Matriz de acuerdos/convenios 2025.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	La organización cumple este requisito al ser sometida periódicamente a auditorías externas realizadas por la casa certificadora, con el propósito de validar la conformidad de su Sistema de Gestión con las normas internacionales ISO 9001:2015 de calidad e ISO 37001:2016 antisoborno. Estas evaluaciones verifican tanto los procesos definidos como la documentación institucional y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Los resultados obtenidos han sido favorables, lo que ha permitido la renovación y mantenimiento de las certificaciones, evidenciando el compromiso institucional con la mejora continua, la transparencia y el fortalecimiento del desempeño organizacional. Evidencia: Informes de Auditoría Externa 2025.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Los resultados de innovaciones en servicios y productos se logra evidenciar con la alianza estratégica con el Banco BHD, lo que permite a los usuarios realizar el pago de sus servicios de manera más rápida, segura y eficiente, fortaleciendo la transparencia y facilidad en los	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	procesos financieros. Además, se implementó un sistema de seguimiento a través del 311 para recibir y atender de manera oportuna las quejas y sugerencias registradas, garantizando así la mejora continua en la atención al ciudadano y el cumplimiento de los compromisos institucionales. Evidencia: Difusiones acerca del medio de pago mediante Banco BHD. Estadísticas de quejas y reclamaciones del 311 primer y segundo trimestre de 2025. En cumplimiento con la implementación de reformas del sector público, se promovió la capacitación y fortalecimiento institucional en materia de políticas públicas y legislación de igualdad de género. En este sentido, se programó un taller regional dirigido a instancias públicas vinculadas al agua en los países del Sistema de Integración Centroamericana (SICA), solicitando la participación de un representante del INAPA, designándose a la encargada del Departamento de Equidad de Género. Además, se han recopilado estadísticas correspondientes al primer y segundo trimestre del año a través del 311, registrando las quejas, sugerencias, reclamaciones y denuncias de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	los usuarios, lo que permite evaluar la efectividad de los procesos y medir el impacto de las reformas implementadas en la atención al ciudadano. Evidencia: Comunicado anunciando un taller regional dirigido a instancias públicas vinculadas al agua en los países del Sistema de Integración Centroamericana (SICA), solicitando la participación de un representante del INAPA, y comunicado designándose a la encargada del Departamento de Equidad de Género. Reportes estadísticos de quejas, sugerencias, reclamaciones y denuncias de primer y segundo trimestre 2025.	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de: 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	En cumplimiento con la gestión de los recursos disponibles, se evidencia en el POA de la Dirección Administrativa, Financiera, de Recursos Humanos y de Tecnología de la Información la existencia de productos y acciones orientadas a optimizar el uso de los recursos institucionales. Estas iniciativas incluyen la gestión eficiente de la infraestructura, el	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2)Mejoras e innovaciones de procesos.	fortalecimiento del capital humano mediante capacitación y distribución adecuada del personal, así como la administración responsable de los recursos financieros, contribuyendo a un aprovechamiento integral y sostenible de los recursos disponibles. Evidencia: POA 2024 y 2025 de la Dirección Administrativa, Financiera, Recursos Humanos y la Dirección de Tecnología de la Información. Con el uso de Centrales Telefónicas y Software para gestión de solicitudes, fue creado el Centro de Contacto de Operaciones (CCO) con el objetivo de garantizar la calidad del servicio brindado al ciudadano en el ámbito territorial bajo la jurisdicción del INAPA. En el mismo se optimiza y eficientar la comunicación y la tramitación de los procesos. Evidencia: Volante de presentación Centro de Contacto de Operaciones.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	En cumplimiento con el requisito de benchmarking y benchlearning, el informe de la Dirección de Planificación y Desarrollo de Cooperación Internacional del INAPA evidencia la participación de su personal en intercambios internacionales y talleres técnicos realizados entre 2022 y 2025 en el marco del Foro Centroamericano y República Dominicana de Agua Potable y Saneamiento (FOCARD-APS) y del CONCARD-APS. Estas actividades han permitido compartir experiencias sobre sistemas de potabilización, servicio al usuario y la aplicación del Índice de Acueductos Seguros (IAS), generando aprendizajes que fortalecen la gestión institucional. Asimismo, se destaca el proyecto conjunto con Colombia para la evaluación del riesgo ante el cambio climático y la contaminación en acueductos, con avances documentados en un informe de medio término, logros en la transferencia de metodologías y proyecciones de replicación de buenas prácticas en Santiago de Cali, consolidando así la cooperación internacional y la mejora continua en el sector. Evidencia: Informe del departamento de Cooperación Internacional donde se detallan los	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4)Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	viajes realizados por algunos miembros del INAPA y el objetivo de esos viajes. Para la eficacia de las alianzas, el INAPA cuenta con la “Matriz de Acuerdos/Convenios Periodo 2025”, que documenta 14 convenios vigentes con diversas instituciones, detallando fecha de firma, descripción de programas o actividades, monto, duración, estado y registro. Los convenios abarcan áreas estratégicas como saneamiento y agua potable, formación y desarrollo de competencias, campañas de concienciación y sostenibilidad del agua, así como preparación para emergencias. Esta matriz evidencia el grado de cumplimiento y seguimiento de los acuerdos, reflejando la implementación efectiva de proyectos conjuntos, la coordinación interinstitucional y la promoción de buenas prácticas en la gestión de recursos hídricos y fortalecimiento institucional. Evidencia: Matriz de acuerdos / Convenios periodo 2025 del INAPA.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	La implementación de tecnologías de la información y comunicación (TICs) en la organización ha tenido un impacto significativo en la mejora del desempeño institucional. La adopción de herramientas digitales, como la Mesa de Ayuda TIC, ha optimizado la gestión de trámites internos, permitiendo una respuesta más ágil y eficiente a las necesidades de los usuarios. Esta plataforma facilita la resolución de incidencias y el soporte técnico, lo que contribuye a reducir tiempos de inactividad y a mejorar la productividad del personal. Además, la plataforma de organización Delphos ha sido clave en la planificación institucional, permitiendo una gestión más ordenada y transparente de los proyectos y actividades de la organización. Con Delphos, la institución ha logrado una mejor coordinación entre los diferentes departamentos, lo que se traduce en una mayor eficiencia en la ejecución de tareas y en la prestación de servicios a los ciudadanos. Estas mejoras no solo reflejan un avance en la digitalización de la organización, sino que también han contribuido a una disminución de la burocracia administrativa y a una mejora sustancial en la calidad de los servicios ofrecidos.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Evidencia: Captura pantalla Aplicación Mesa de Ayuda TIC. En cumplimiento con los resultados de las evaluaciones internas, el informe de auditoría interna 2024 del INAPA detalla los hallazgos en el Sistema de Gestión Integrado (SGI), abarcando los estándares ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016 de Gestión Antisoborno, realizada del 8 al 15 de julio de 2024. La auditoría identificó 7 no conformidades que requieren atención prioritaria, 3 observaciones para mejoras y 3 oportunidades de optimización de procesos, incluyendo análisis de laboratorio, actualización de indicadores y comunicación de políticas del SGI. Los hallazgos evidencian la necesidad de implementar acciones correctivas y de mejora para fortalecer el sistema, garantizar el cumplimiento de estándares, reforzar las competencias del personal y fomentar la cultura de mejora continua. Se tiene programada la próxima auditoría interna para septiembre de 2025, asegurando seguimiento y control permanente. Evidencia: Informe de auditoría interna del 2025 y programa de auditoría del 2025.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	La organización fue reconocida por AENOR mediante la obtención de las certificaciones ISO 37001:2016, relativa a Sistemas de Gestión Antisoborno, y ISO 9001:2015, de Sistemas de Gestión de Calidad. Estas certificaciones reflejan el compromiso de la institución con la eficiencia, la transparencia y la mejora continua de sus procesos, así como la consolidación de buenas prácticas en la gestión organizacional. Evidencia: Certificados de las normas ISO 37001 e ISO 9001 para el INAPA.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La institución ha cumplido de manera integral con el presupuesto y los objetivos financieros establecidos. Durante 2024, se ejecutó el 100% del presupuesto anual de capital, incluyendo la formulación y ejecución del presupuesto institucional, elaboración y presentación de informes financieros, conciliación de cuentas bancarias, declaración y pago de retenciones de impuestos, así como la evaluación financiera de los procesos de licitación, todos con un cumplimiento	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	del 100%. Para 2025, según el POA de la Dirección Financiera, se registran siete productos principales, alcanzando el 100% en la formulación y ejecución del presupuesto financiero, elaboración de informes, conciliación de cuentas, declaración de impuestos, evaluación de procesos de licitación e informe de ingresos anuales; adicionalmente, el inventario general de activos fijos y políticas de gestión y control se encuentra actualizado y socializado en un 60%. Las evidencias de cumplimiento incluyen el POA 2025 con su informe de evaluación trimestral de metas físico-financieras, la ejecución presupuestaria 2025 y la meta físico-financiera correspondiente, demostrando la eficiencia y transparencia en la gestión financiera de la institución. Evidencia : -POA 2025 (Dirección Financiera) informe de evaluación trimestral de la (meta física-financiera). -Ejecución presupuestaria 2025. -Meta física financiera 2025.	

9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

A través de alianzas estratégicas con entidades como INAP, Agencia Francesa, INDENOR, UASD, clubes deportivos y ayuntamientos, INAPA ha logrado optimizar la costo-efectividad de sus acciones, accediendo a recursos financieros, técnicos y logísticos sin asumir la totalidad de los costos. Varios convenios incluyen montos distribuidos por etapas, pagos fraccionados y financiamiento externo o cooperación internacional, reflejando un uso eficiente de los fondos. Asimismo, se desarrollan acciones con impacto social y ambiental, como programas de concientización sobre el uso del agua, saneamiento ambiental, capacitaciones y maestrías, que generan beneficios amplios en relación con la inversión realizada. Adicionalmente, aportes en especie, como camiones y retro-palas proporcionados por entidades como INDHRI, representan ahorros significativos para la institución. Estas evidencias, recogidas en la relación de convenios y acuerdos interinstitucionales 2025, demuestran logros concretos en capacitaciones, saneamiento, campañas de concientización, transferencia de bienes y cooperación internacional, garantizando eficiencia y maximización de recursos.

Evidencia: Relación convenio-acuerdos interinstitucionales 2025.

Documento Externo
SGC-MAP

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.