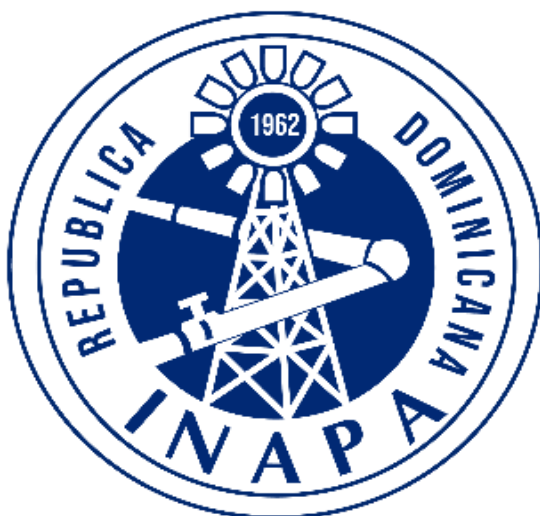


 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 1 de 87

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS
(INAPA)

LOGO INSTITUCIONAL



	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 2 de 87

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador

Wilson Martínez

Evaluador (es)

Comité de Calidad del INAPA

Ciudad

Santo Domingo, R.D.

Fecha

9/8/2025

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 3 de 87

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

El Autodiagnóstico CAF correspondiente al año 2025 es el resultado de una serie de jornadas de trabajo del Comité de Calidad del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) y el acompañamiento, apoyo e integración de parte del personal designado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

La metodología utilizada se basó en la participación de cada miembro, lo que permitió el análisis de la organización en todos los niveles en función de los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de Evaluación (CAF). Durante el proceso se identificaron los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización, estrategia que favoreció la identificación y conocimiento de buenas prácticas emprendidas en la institución.

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

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

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 4 de 87

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

Contribuir a la salud y calidad de vida de la población bajo nuestra jurisdicción, a través de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, conforme a lo establecido en la política del sistema de gestión.

I.1.2. VISIÓN

Ser una institución líder por la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento, brindados a la población bajo nuestra jurisdicción con una gestión innovadora, eficaz, eficiente, transparente y que impulsa el desarrollo del país.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- **Vocación de servicio:** Mantenemos una actitud de empatía, pasión y disposición, orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **Confiabilidad:** Estamos comprometidos a brindar el servicio de forma consistente con calidad y puntualidad, apegados a los valores éticos del servidor público.
- **Eficacia:** Logramos los resultados esperados conforme a lo planificado
- **Eficiencia:** Trabajamos optimizando los recursos necesarios, para lograr que nuestros usuarios reciban el servicio oportunamente.
- **Transparencia:** Nos mostramos de manera veraz, abierta y fácil, expuestos al escrutinio público.
- **Responsabilidad:** Demostramos ser responsables con la sociedad y el medio ambiente.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 5 de 87

I.1.4 BASE LEGAL

Las principales disposiciones legales referentes al Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillado son las siguientes:

- Ley Núm. 5994, del 30 de julio de 1962, Gaceta Oficial Núm. 8680, y sus modificaciones que crea el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados.
- Ley Núm. 214, del 19 de mayo de 1966, Gaceta Oficial Núm. 8985, que traspasa al INAPA la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable a cargo de la Liga Municipal Dominicana.

Otras leyes importantes para el accionar de la Institución son:

- Ley No. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008.
- Ley No. 247-12 Orgánica de la Administración Pública, del 14 de agosto de 2012.
- Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública, del 28 de diciembre del 2006.
- Ley No. 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo, del 25 de enero del 2012.
- Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones de Obras y Servicios del Estado, del 18 de agosto de 2006.
- Ley No. 10-07 de Control Interno, del 08 de enero del 2007.
- Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, del 28 de julio de 2004.

Reglamentos:

- Reglamento Núm. 8955-Bis. Del 12 de diciembre de 1962, Gaceta Oficial Núm. 8746, y sus modificaciones, sobre el funcionamiento del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

VER ANEXO

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 6 de 87

I.1.6 SERVICIOS

Servicios
Pago del servicio de agua potable y alcantarillado.
Actualización de Contacto (actualización de datos del cliente)
Descuento del saldo.
Cancelación de Contrato
Reclamación por interrupción de servicio
Análisis Bacteriológico
Autorización de sistemas hidrosanitarios para proyectos.
Acuerdo de Pago
Análisis Físico Químico completo
Análisis de cuantificación de Aerobios Mesófilos
Certificación de no objeción para conexión a una red de acueducto y/o alcantarillado operado por el INAPA.
Análisis microbiológico
Duplicado de Certificado autorización
Certificación de no objeción utilización de fuente superficial.
Suspensión temporal del servicio

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

EJES	Objetivos Estratégicos
EJE I: Ampliar la cobertura y continuidad del servicio de agua potable.	OE I: Mejorar la cobertura y calidad del servicio de agua potable.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 7 de 87

EJE 2: Ampliar la Cobertura del Servicio de Saneamiento.	OE 2: Aumentar la cobertura del servicio de saneamiento.
EJE 3: Fortalecer la Organización institucionalmente y hacer eficiente la gestión.	OE 3: Mejorar el Desempeño y la Eficiencia de la Gestión Institucional.
	OE 4: Lograr la sostenibilidad financiera de la institución.

EJE 1: Ampliar la cobertura y continuidad del servicio de agua potable.		
OE 1: Mejorar la cobertura y calidad del servicio de agua potable.		
Resultados PNPSP	Resultados institucionales	Meta al 2024
Incrementada la cobertura de agua potable en zonas urbanas y rurales.	Ejecutada Inversión en Sistemas de Acueductos.	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria de Inversión en Sistemas de Acueductos al 100%.
Reducidas las pérdidas físicas en los sistemas de agua potable.	Ejecutada Inversión en Sistemas de Acueductos.	Eficientizar los Sistemas de Agua Potable y 100% de averías corregidas.
Incrementada la cobertura de agua potable en zonas urbanas y rurales.	Aumentada la Calidad del Agua en los Acueductos.	100% de Ac. con control sanitario y Índice de Potabilidad en 95%.

EJE 2: Ampliar la Cobertura del Servicio de Saneamiento.		
OE 2: Aumentar la cobertura del servicio de saneamiento.		
Resultados PNPSP	Resultados institucionales	Meta al 2024
	Inversión en sistemas de saneamiento ejecutada.	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria de Inversión en Sistemas de Alcantarillados al 100%.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 8 de 87

Incrementada la proporción de aguas residuales tratadas.	Sistemas de alcantarillados sanitarios eficientes.	• 25% de porcentaje de aguas residuales recolectadas con respecto a la generada. • 100% de porcentaje de Alcantarillado Sanitario en operación. • 100% de porcentaje de Redes colectoras intervenidas. • 85% de PTAR Monitoreadas. • 85% de PTAR intervenidas.
--	--	--

EJE 3: Fortalecer la Organización institucionalmente y hacer eficiente la gestión.

OE 3: Mejorar el Desempeño y la Eficiencia de la Gestión Institucional.

Resultados PNPSP	Resultados institucionales	Meta al 2024
Definida la planificación institucional en base a los objetivos sectoriales y las problemáticas de la población.	Asegurada la debida articulación entre la planificación estratégica y operativa.	Cumplimiento al 100% de metas del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.
Aumentada la Rendición de Cuentas y Transparencia de las Instituciones Públicas	Mejorada la producción de Estados Financieros, Presupuestarios y Económicos para la Rendición de Cuentas y Gestión Financiera.	• 100% de porcentaje de informes financieros entregados. • Índice de Transparencia en 100%.
Aumentada el uso de las TICs y el e-GOB en las instituciones del gobierno central y el gobierno local.	Eficientizado el uso de los recursos tecnológicos.	Resultado en el Índice de uso TICs e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE) en 100%.

Reformadas estructural, funcional y normativamente las instituciones y organizaciones públicas para la modernización y eficientización del Estado.	Fortalecida la organización institucionalmente y mejorada la gestión.	Índice Global del SISMAP en 95%.
	Fortalecer la gestión integrada de procesos institucionales.	Índice Global de Normas Básicas de Control Interno en 95%
	Implementadas herramientas de calidad para la mejora continua de la gestión y los servicios.	Puntuación Global en Autodiagnóstico CAF en 100%.
Aumentada la Rendición de Cuentas y Transparencia de las Instituciones Públicas	Gestionar de manera oportuna la información estadística para los clientes internos y externos a la institución.	100% de Informes Estadísticos Entregados.

EJE 3: Fortalecer la Organización institucionalmente y hacer eficiente la gestión.		
OE 4: Lograr la sostenibilidad financiera de la institución.		
Resultados PNPSP	Resultados institucionales	Meta al 2024
Eficientizar la Gestión Financiera.	Incrementado el nivel de recaudaciones de manera sostenible.	Índice de cobranza en 100%.
		18% de usuarios introducidos en el sistema Comercial OPEN y facturados.
Mejorada la calidad de los servicios públicos.	Fortalecida la gestión comercial.	Índice de satisfacción de los usuarios mediante encuestas en 80%.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 10 de 87

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Criterio I

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

Para la elaboración del Marco Estratégico Institucional, se tomaron en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, las cuales incluyen:

- Usuario final: requiere un suministro de agua potable de calidad, en cantidad suficiente, con continuidad y la presión adecuada.
- Colaboradores/empleados: necesitan una remuneración justa, estabilidad laboral y un clima laboral adecuado.
- Proveedores: necesitan garantías de pago puntual.
- Organismos rectores: exigen el cumplimiento de leyes, decretos, normativas y requisitos.
- Comunidades: necesitan que se minimice el impacto ambiental, se manejen adecuadamente los desechos, que se generen fuentes de empleo y se cumplan leyes y normativas aplicables.
- Organismos certificadores: cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas de gestión aplicables.

La evidencia de estas consideraciones están incluidas el acta de aprobación del Marco Estratégico Institucional que incluye: la Misión, Visión y Valores, la nota de prensa de presentación del Marco Estratégico, y la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (evidencia I.1.1).

El marco de valores institucionales está alineado con la visión institucional y destaca valores como la eficiencia, eficacia y transparencia, además de otros valores esenciales para la prestación del servicio público y el contexto organizacional:

- Vocación de servicio: Mantenemos una actitud de empatía, pasión y disposición orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Confiabilidad: Nos comprometemos a brindar un servicio consistente con calidad y puntualidad, apegados a los valores éticos del servidor público.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 11 de 87

- Eficacia: Logramos los resultados esperados conforme a lo planificado.
- Eficiencia: Optimizamos los recursos necesarios para asegurar que nuestros usuarios reciban el servicio oportunamente.
- Transparencia: Actuamos de manera veraz, abierta y accesible, expuestos al escrutinio público.
- Responsabilidad: Demostramos responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente.

La evidencia del Marco Estratégico, que incluye estos valores institucionales, se encuentra detallada en la evidencia 1.1.2.

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

La Alta Dirección ha definido una metodología clara para la gestión documental institucional, controlada a través del “Procedimiento para la Elaboración y Cambios de Información Documentada (PR-MCO-001-V02)”. Este procedimiento instruye sobre la creación, gestión y actualización de procedimientos, manuales, formularios, políticas e instructivos. Las funciones y responsabilidades están especificadas en cada documento controlado y las competencias están definidas en el “Manual de Cargos”. Para asegurar la disponibilidad eficiente de esta información, se dispone de una Biblioteca de Información Documentada, accesible en la nube y difundida a todo el personal. Esta disposición se revisa regularmente mediante auditorías internas y externas (evidencia 1.2.1).

El rendimiento de la organización se mide mediante el seguimiento y análisis de indicadores que cubren objetivos estratégicos y requerimientos de órganos rectores. Estos indicadores se discuten en reuniones semanales entre el Director Ejecutivo y los directores de áreas, así como en las reuniones del Consejo Administrativo (evidencia 1.2.2).

Se han identificado las partes interesadas pertinentes, cuya influencia es significativa en la capacidad de la institución para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y las normativas legales aplicables. Esto se evidencia a través de los indicadores de proceso del Sistema de Gestión Integrado (SGI), que están alineados con las necesidades y expectativas de los grupos de interés (evidencia 1.2.3).

El Sistema de Gestión Integrado (SGI) y la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) que incluye políticas, procedimientos y prácticas establecidas que garantizan el cumplimiento efectivo de los objetivos y la minimización de riesgos y pérdidas.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 12 de 87

La gestión de riesgos se realiza a través del registro de identificación, clasificación, valoración y tratamiento de riesgos de la organización. Para el seguimiento y medición de los objetivos y procesos, así como para el análisis y evaluación de resultados, se ha definido la metodología bajo el "Procedimiento de Seguimiento, Análisis y Medición del SGI (PR-MCO-10-V2)" (evidencia I.2.4).

El INAPA ha logrado la conformidad y certificación internacional en las normas ISO 37001:2016 sobre el Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad, buscando eficiencia, equidad y transparencia en la institución y sus procesos (evidencia I.2.5).

La comunicación interna se maneja de manera oportuna y transparente en todos los niveles para fomentar un clima organizacional adecuado y un sentido de pertenencia entre los empleados. Se utilizan diversos medios para difundir información relevante: el Mural Informativo, el Boletín Informativo semanal y correos electrónicos masivos sobre temas administrativos, gestión humana, calidad, salud y seguridad (evidencia I.2.6).

Para la comunicación externa, la institución emplea su página web institucional, redes sociales administradas por un equipo especializado, y medios de prensa, radio, televisión y brochures. Estas disposiciones están descritas en el "Plan de Comunicación Institucional (MA-GCO-001)" y la "Ficha de Proceso de la Gestión de la Comunicación (FP-GCO-001)" (evidencia I.2.7).

Los procesos clave, de soporte y estratégicos de la institución están definidos a través del ciclo de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), reflejado en el "Mapa de Procesos (ES-MCO-001)" y las Fichas de Proceso. Esto permite un alto nivel de competencia y desarrollo, generando un sistema continuo de mejora (evidencia I.2.8).

La cultura de la calidad se fomenta mediante capacitaciones continuas en calidad, gestión antisoborno y ética. La institución también ha establecido condiciones para asesorar y proteger a los empleados que reporten de buena fe intentos de soborno, corrupción, violaciones a políticas internas o cualquier incumplimiento del Sistema de Gestión Integrado (SGI). Esto se documenta en la "Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y no Represalias (PO-DYC-002- V2)" (evidencia I.2.9).

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 13 de 87

Las informaciones relativas a cambios y sus efectos se difunden a los empleados mediante boletines semanales, murales informativos y correos electrónicos, y a los usuarios a través de redes sociales y la página web institucional (evidencia 1.2.10).

Subcriterio 1.3.1 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

La organización ha establecido claramente los objetivos en el Plan Estratégico Institucional, así como la misión, visión y valores, asegurando que todos los empleados estén informados y alineados con ellos.

Quien suscribe, Wellington Amin Arnaud Bisono, manifestamos nuestro alto compromiso personal e institucional de iniciar los trabajos para la implementación de un modelo de integridad dentro de la institución que representamos, en cumplimiento del artículo 146 de la constitución de la República Dominicana.

1. Se dispone a crear las estrategias necesarias institucionales para sancionar a toda persona que sustraiga fondos públicos o que,prevaliéndose de sus posiciones dentro de la institución,obtenga para sí o para terceros provechos económicos,proporcione ventajas a sus asociados,familiares,allegados,amigos o relacionados.
2. Nos comprometemos a no procesar para fines de pago ninguna nómina o expediente de un servidor que se constituya un sujeto obligado de la ley para la declaración jurada de bienes de los funcionarios públicos.
3. Nos comprometemos a realizar la conformación y asegurar el funcionamiento para la capacitación y los trabajos de nuestra comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo (CIGCN),El oficial de integridad (OI) o cualquier otro instrumento determinado por la DIGEIG para la ejecución y consolidación del sistema de integridad en la República Dominicana.

Inspira 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 circunstancia personales de los empleados. (Evidencia 1.3.2)

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 14 de 87

Para fomentar un ambiente de mejora continua y participación, se han creado diversos comités, tales como: comité de ética que promueve la denuncia de conductas impropias a través de canales establecidos con directrices claras en el Código de Ética Institucional (evidencia I.3.2).

La comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo invitó a los colaboradores del INAPA al taller Código de Integridad Institucional en fecha 25 de abril del 2024. (Evidencia: código de ética e integridad del INAPA, Taller de código de integridad del INAPA) (Evidencia I.3.1)

A Través del plan nacional contra la corrupción, de establecer lineamientos y estrategias institucionales para la prevención, mitigación y gestión de riesgo, antisoborno, anticorrupción, administración de buzones de denuncias, entre otras herramientas e instrumento que permitan la prevención de la corrupción. Unas de las medidas del INAPA es promover denuncias de actos de corrupción y de prácticas contrarias de la ética a través de los mecanismos dispuestos para los fines por la DIGEIG y los demás órganos de control, tales como:

- La creación del gabinete transparencia.
- El portal único transparencia.
- Portal transaccional.

En otro orden el INAPA en colaboración con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), impartió el “Programa de Liderazgo Ejecutivo en Equidad de Género” el cual busca apoyar a la institución en el aumento de las oportunidades para las mujeres, mediante la introducción de iniciativas de igualdad de género en cada fase del ciclo de vida de los empleados, desde la etapa de contratación hasta la creación de estrategias que ayudarán a retener el talento femenino.

Así mismo, el Departamento de Equidad de Género realiza de forma regular actividades a favor del buen trato hacia las mujeres.

Por último, el Comité de Ética Institucional del INAPA promueve el denunciar conductas impropias a través de los canales establecidos (Capítulo II, Punto 14).

Evidencia:

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 15 de 87

- Extracto del Código de Ética Institucional donde se evidencia las directrices para la denuncia conductas impropias (como discriminación).
- Notas de prensa relativas a actividades relacionadas a la equidad y apoyo a la accesibilidad.

Informa y consulta a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización (Evidencia I.3.3).

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: comunicaciones acerca de actividades y 2 ejemplares de circulares semanales.(Evidencia I.3.3)

Los empleados son empoderados en el desarrollo de los objetivos establecidos en los Planes Operativos Anuales (POA's), mediante la implementación de los Acuerdos de Desempeño, que definen las metas semestrales de cada empleado. Se ofrecen capacitaciones para mejorar conocimientos y habilidades, y se utilizan herramientas como el Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación, los Acuerdos de Desempeño y el Formulario de Evaluación de la Eficacia de la Capacitación para estructurar el Plan de Capacitación (evidencia I.3.4).

A los empleados de nuevo ingreso se les proporciona inducción sobre sus funciones y se les aplican evaluaciones de desempeño para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos. La lista de asistencia a la capacitación “Inducción a la Administración Pública” y la relación de empleados con acuerdos de desempeño están documentadas (evidencia I.3.5).

El INAPA, a través de sus programas de capacitación, fomenta una cultura de aprendizaje continuo que estimula el desarrollo de competencias de sus colaboradores. Para el año 2025, se ha articulado un Plan de Capacitación en coordinación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), dirigido a fortalecer las habilidades técnicas y gerenciales de los servidores públicos.

Evidencias:

- Plan de Capacitación Anual 2025 del INAPA.
- Comunicaciones oficiales sobre los eventos de capacitación realizados en los meses de junio-julio 2025.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 16 de 87

Se promueve una cultura de capacitación continua, utilizando tecnología y dinámicas grupales para desarrollar competencias necesarias para alcanzar las metas. Tras la migración de Microsoft Office 365 a Google Workspace, se realizaron capacitaciones para optimizar el trabajo de los colaboradores. Además, se fomenta una cultura de respeto y liderazgo mediante capacitaciones sobre liderazgo para equidad de género (evidencia I.3.6).

El compromiso y entrega de los colaboradores se reconoce mediante la entrega de bonos y el reconocimiento público por los logros alcanzados (evidencia I.3.7).

Subcriterio I.4. Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Para garantizar que la institución pueda proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y cumplan con las normativas legales y reglamentarias, se ha desarrollado una Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente anualmente; en 2022, se obtuvo un resultado de un 90.15%, lo que llevó a implementarse un plan de acción para mejorar los niveles de satisfacción y expectativas de los usuarios externos, lo que dio como resultado que para el periodo 2023 aún mantuvimos dicho resultado debido a procesos de mejora que se estaban implementado durante el proceso. En el 2024 los resultados en la medición de la expectativa y satisfacción del usuario externo aumentaron a un 97%, logrando así el incremento esperado por la Institución.

Para el año actual (2025) el ministerio de administración pública impartió una capacitación con el uso de una nueva plataforma la cual lleva por nombre el observatorio de los servicios públicos a través de la cual se realizó la encuesta de satisfacción ciudadana 2025 con un 91% de satisfacción ciudadana.

La institución mantiene las certificaciones ISO 9001:2015 de Gestión de la Calidad y 37001:2016 de Gestión Antisoborno las cuales anualmente pasan por un proceso de auditorías anuales para validar el cumplimiento de los requisitos aplicables, y se realizan encuestas de clima laboral y capacitaciones para mejorar las habilidades técnicas y blandas de los colaboradores (evidencia I.4.1 Las autoridades de la institución participan activamente en encuentros con autoridades del sector APS y líderes comunitarios para formar alianzas estratégicas y resolver problemas que afectan a las comunidades evidencia I.4.2).

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 17 de 87

Políticas Institucionales del INAPA

1. Política para la tramitación de las pensiones de los servidores del INAPA

- **Objetivo:** Establecer directrices para la gestión de trámites de pensión de los servidores del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA), garantizando eficacia, eficiencia y cumplimiento de la normativa vigente.
- **Soporte normativo:**
 - Ley 87-01, que establece el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
 - Ley 379-8, que regula el régimen de jubilaciones y pensiones para empleados y funcionarios públicos.

2. Plan Estratégico Institucional 2025-2028

- Enmarcado en 3 ejes estratégicos:
 - 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 institucional y hacer eficiente la gestión.

Avance 2025 (POA):

- Se formularon 156 productos de las 18 áreas institucionales.
- 123 productos alcanzados.
- Avance general: 94.84%.

3. Formalización del Comité Interno de Gestión Ambiental (CIGA)

- Creado en cumplimiento de la Ley 5994 (30 de julio de 1962) que da origen al INAPA.
- El CIGA constituye una instancia estratégica para transversalizar la política de sostenibilidad ambiental en la gestión institucional.
- Soporte normativo:
 - Constitución de la República Dominicana (reforma 2024).
 - Ley 1-12, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
 - Ley 247-12, Orgánica de la Administración Pública.
 - Ley 64-00, General de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 18 de 87

Evidencias:

- Política para la tramitación de las pensiones de los servidores del INAPA.
- Formalización del Comité Interno de Gestión Ambiental (CIGA).
- Informe del 2do Trimestre del POA 2025.

(evidencia I.4.3).

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 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.

Siguiendo los lineamientos del Plan de Gobierno del Cambio, que prioriza "Agua Potable: un derecho" y "Saneamiento: hacia una transformación", el INAPA ha implementado planes de acción para asegurar la provisión eficiente de servicios de agua potable y alcantarillado. El Plan Nacional de Rescate de las Instalaciones del INAPA incluye la ampliación, rehabilitación, mantenimiento y mejora de los sistemas de acueductos y alcantarillados, así como la adquisición de bienes y servicios necesarios (evidencia I.4.4).

La Alta Gestión de Asociaciones Estratégicas del INAPA

Descripción:

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) desarrolla alianzas estratégicas con actores clave —instituciones gubernamentales, ONGs y comunidades— para garantizar la sostenibilidad de los proyectos y mejorar la prestación de servicios.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 19 de 87

Acciones destacadas:

- **Convenios de colaboración:** 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 la cogestión de servicios en el Centro de Formación Integral Juventud y Familia.
- **Grupos de trabajo interinstitucionales:**
 - Con el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en el marco del Compromiso Estratégico de Integridad y Prevención de la Corrupción Administrativa.
 - Enfoque en transparencia, rendición de cuentas y fortalecimiento de la infraestructura de agua potable y saneamiento.

Modelo de gestión:

Se fomenta la participación y colaboración de aliados estratégicos, integrando las necesidades ciudadanas y sociales en la toma de decisiones y la prestación de los servicios.

Evidencias:

- Noticias sobre la firma del Compromiso Estratégico de Integridad y Prevención de la Corrupción Administrativa.
- Boletín informativo sobre la firma de convenio de gestión con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el MEPyD y el INDENOR. (Evidencia I.4.5).

Evidencia de Participación Institucional y Cooperación Internacional – INAPA

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) participa activamente en actividades organizadas por asociaciones profesionales y organismos internacionales, fortaleciendo la cooperación interinstitucional y el desarrollo del sector. Entre las principales evidencias se destacan:

- Convenios y cogestión: Firma de un convenio de cogestión con la CORAAVEGA y el Centro de Formación Integral Juventud y Familia, orientado al fortalecimiento de capacidades y a la mejora en la prestación de servicios.
- Cooperación internacional: Participación en talleres junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) sobre estrategias contractuales en saneamiento.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 20 de 87

- Reconocimiento internacional: Invitación al Director Ejecutivo del INAPA por parte del BID para exponer los avances del país en proyectos de saneamiento con alto impacto social y ambiental.
- Fortalecimiento de capacidades internas: Incorporación de directores y encargados al Programa de Desarrollo de Competencias Directivas en el Estado, contribuyendo a la profesionalización de la gestión institucional.
- Participación regional: Como miembro del FOCARD-APS, INAPA participó en un taller regional, siendo reconocido como referente en transparencia y antisoborno. (evidencia I.4.6).

La organización mantiene informados a los ciudadanos sobre los proyectos de infraestructura en curso. Paralelamente, se difunde semanalmente el Boletín Informativo Institucional dirigido a los colaboradores, resumiendo las actividades más relevantes realizadas por la institución (evidencia I.4.7).

Criterio 2. Estrategia y Planificación

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

La institución ha identificado las cuestiones externas e internas que son relevantes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad. Para esto, se elaboró un Análisis FODA que detalla los factores positivos y negativos, así como las condiciones a considerar en función del logro de los objetivos estratégicos (evidencia 2.1.1: Análisis FODA).

Dado el impacto potencial en la capacidad de la organización para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y cumplan con las normativas legales y reglamentarias, se llevó a cabo un ejercicio para comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Estas se registraron en la Matriz de Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas (evidencia 2.1.2: Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas).

Siguiendo los lineamientos del Plan de Gobierno del Cambio, que establece como ejes prioritarios "Agua Potable: un derecho" y "Saneamiento: hacia una transformación", el INAPA ha planificado e implementado acciones para asegurar la provisión eficaz y

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 21 de 87

eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillado (evidencia 2.1.3: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 del INAPA).

El análisis para identificar las cuestiones externas e internas pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la institución se plasmó en la Matriz de Análisis FODA, detallando los factores que afectan la consecución de los objetivos (evidencia 2.1.4: Análisis FODA).

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

El Marco Estratégico Institucional se concreta en objetivos estratégicos a través del Plan Estratégico Institucional (PEI) y en objetivos operativos mediante el Plan Operativo Anual (POA), asegurando que los proyectos se conviertan en acciones concretas, medibles, evaluables y controlables.

Evidencia 2.2.1: Marco Estratégico, PEI y POA del INAPA.

El PEI y el POA han sido desarrollados mediante un proceso participativo y dinámico, en el que se capacitó a los directivos y al personal de nivel medio en planificación estratégica. Esta estrategia busca concentrar esfuerzos, conocimientos y experiencias para lograr un producto de alta calidad y excelencia, sustentado en el compromiso del INAPA de forjar una institución pública sostenible.

Evidencia 2.2.2: Nota de prensa sobre el Taller de Planificación.

Las bases del PEI están alineadas con las Políticas de Gobierno, que incluyen aspectos de responsabilidad social como "El acceso al agua y mejora del recurso" y "Vivienda digna y adecuada, derecho fundamental del ser humano". El PEI del INAPA incorpora indicadores como el porcentaje de hogares que reciben servicio de agua y el porcentaje de la población con acceso a agua.

Evidencia 2.2.3 INAPA y Ministerio de Medio Ambiente impulsan la gestión de residuos sólidos y el uso sostenible del agua.

Descripción: Colaboradores del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) y del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA) participaron en una jornada de capacitación orientada a fortalecer la administración de residuos sólidos y fomentar prácticas de consumo sostenible.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 22 de 87

Fuente de evidencia: Boletín informativo institucional, sección de noticias, donde se publica la actividad conjunta entre INAPA y el Ministerio de Medio Ambiente sobre la gestión de residuos sólidos y la promoción de un consumo sostenible.

Evidencia 2.2. Asegurar la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondiente, previsión de fondos, gestión de donación, etc.

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. Evidencia 2.2.4. PACC/Presupuesto INAPA 2024, Plan Anual de Compra (PACC) , 2024, 2025). (Evidencia 2.2.4)

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

El Plan Estratégico Institucional define las líneas de acción específicas, las responsabilidades directas de cada y la alineación estratégica.

Evidencias (2.3.1): Plan Estratégico Institucional 2025-2028.

De forma activa se realiza seguimiento, medición y evaluación de los procesos de la organización. Es evidenciada a través de la Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI. Evidencia (2.3.2): Matriz de Seguimiento, Análisis y Medición a los Indicadores de Procesos del SGI, Procedimiento de Seguimiento, Análisis y Medición.

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 sistemas de control con miras al logro de los objetivos institucionales.

Evidencia (2.3.3): Plan de Comunicación Institucional y Vista general de resultados de la difusión de las incidencias, actividades y comunicados en la página web institucional y las redes sociales del INAPA.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 23 de 87

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, el INAPA diseñó un dashboard en el Sistema Operativo Power BI, con el objetivo de tener una medición de los indicadores de operación institucional por provincia, dando así una visual general de las operaciones de la Institución.

- Resultados de los Sistemas de Agua Potable.
- Producción de agua potable.
- Índice de potabilidad (IP).
- Recaudaciones.

Evidencia (2.3.4) Informe de Evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2025, Imagen ilustrativa de la Plataforma “INAPA 360”.

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

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) ha establecido el Centro de Contacto de Operaciones (CCO), con el objetivo de mejorar continuamente la satisfacción de los grupos de interés clave. Este centro gestiona de manera eficiente los recursos administrativos y operativos necesarios para las diferentes unidades organizativas bajo la jurisdicción del INAPA. Para su funcionamiento, se han implementado tecnologías avanzadas como centrales telefónicas y software de gestión de tareas.

Evidencia 2.4.1: Descriptivo del Centro de Contacto de Operaciones (CCO) del INAPA.

La organización fomenta una cultura de colaboración con otras entidades del Sector Agua y sectores relacionados para compartir buenas prácticas. Un ejemplo de ello es la visita del Departamento Aeroportuario a INAPA para conocer su experiencia en la implementación de las normas ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno) e ISO

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 24 de 87

9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad), con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados.

Evidencia 2.4.2: Boletín informativo sobre la visita del Departamento Aeroportuario.

Se han establecido mecanismos y sistemas adecuados para obtener, procesar, generar y comunicar los logros de los objetivos institucionales. Esto incluye el uso del Plan de Comunicación Institucional y la difusión de resultados en la página web y redes sociales del INAPA.

Evidencia 2.4.3: Plan de Comunicación Institucional, vista general de resultados de la difusión de incidencias, actividades y comunicados en la página web institucional, redes sociales del INAPA, y Memoria Institucional INAPA 2023, 2024.

El INAPA promueve los aportes de ideas innovadoras a través de 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 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 2.4.4: Imagen de indicadores MAE y INAPA gob.

La organización asegura la disponibilidad de recursos a través de una planificación detallada y la definición del presupuesto necesario para alcanzar los objetivos propuestos.

Evidencia 2.4.5: Programación indicativa anual 2025 y Presupuesto Aprobado 2025.

Criterio 3: Personas.

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

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 25 de 87

La planificación de recursos humanos y el Plan de Capacitación permiten a la organización integrar de manera periódica las necesidades de recursos humanos en todas las áreas. Estas acciones aseguran que los colaboradores cuenten con las competencias necesarias para cumplir con la estrategia organizacional.

Evidencia 3.1.1: Planificación de Recursos Humanos del INAPA, Procedimiento para la Gestión de Capacitación de los Colaboradores, Procedimiento para la Elaboración del Plan de Capacitación.

En la gestión de recursos humanos se realiza en base a las directrices del Ministerio de Administración Pública. Esto incluye el reclutamiento mediante concursos públicos, la delegación de responsabilidades a través del Manual de Organización y Funciones, la promoción del personal mediante un proceso definido, y la asignación de funciones según competencias requeridas para cada cargo, respaldado por el Manual de Cargos.

Evidencia 3.1.2: Resolución del 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.

La organización promueve activamente la inclusión y el desarrollo de sus colaboradores, enfocándose en los derechos y el bienestar de las personas con discapacidad, así como en la equidad.

Evidencia 3.1.3: Video sobre personas con discapacidad desarrollando actividades en la institución, Recuento de actividades a favor de la inclusión y equidad realizadas en la institución.

El desarrollo de la carrera pública se gestiona promoviendo la rotación y promoción de personal basada en la transparencia y el mérito profesional.

Evidencia 3.1.4: Diagnóstico de sistema de carrera, Movimientos de servidores de carrera administrativa, Nombramiento de servidores de carrera.

Los empleados de la institución son evaluados siguiendo el formato de acuerdo de desempeño, lo que permite una valoración objetiva de su rendimiento.

Evidencia 3.1.5: Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados.

El Departamento de Equidad de Género del INAPA ha realizado un análisis detallado de la cantidad de empleados hombres y mujeres en la institución, incluyendo aquellos en

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 26 de 87

cargos de jefatura, y ha comparado los sueldos brutos por género. Estos objetivos están reflejados en los Planes Operativos Anuales (POA) de la institución.

Evidencia 3.1.6 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.

La institución realiza levantamientos de información para identificar áreas de mejora y recibir recomendaciones de los empleados con el objetivo de mejorar sus competencias. Se utilizan los resultados de los Acuerdos de Desempeño para alimentar el Plan de Capacitación. Además, se evalúa la eficacia de las capacitaciones para identificar fortalezas y oportunidades de mejora.

Evidencia (3.2.1) : Plan de Mejora, Capacitación y Desarrollo Profesional, Formulario de Control de Inducción, Formulario de Control de Capacitación, Formulario de Evaluación de Eficacia de las Capacitaciones, Formulario de Plan de Capacitación Anual, Informe Técnico del Proceso de Evaluación del Desempeño Laboral 2024.

La institución organiza ferias de empleo en las provincias Independencia, Barahona y Azua, con el objetivo de cubrir vacantes en diversas áreas. Los puestos disponibles incluyen ayudante de operaciones y mantenimiento, operador de sistemas de APS y plomero, requiriendo al menos el octavo curso y tres meses de experiencia en labores similares. Evidencia (3.2.2): Flyer de ferias de empleos realizadas durante el 2024.

Se promueve una cultura de aprendizaje para el desarrollo de competencias, con un enfoque en la capacitación virtual.

Evidencia 3.2.3: Convocatoria para capacitaciones virtuales.

El Plan de Capacitación Anual de la institución detalla todas las capacitaciones realizadas a los colaboradores, basadas en la detección de sus necesidades y los resultados de los acuerdos de desempeño.

Evidencia (3.2.4): Plan de Capacitación 2025.

Los nuevos empleados reciben una inducción que incluye la presentación y entrega de información importante sobre la institución, como el nombramiento, perfil de cargo, código de vestimenta, código de ética, Ley de Función Pública y un resumen general de las NOBACI.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 27 de 87

Evidencia (3.2.5) -(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 cinco autobuses con asientos confortables.

Además, para la movilidad desde la Sede Central hasta las provincias, se cuenta con una flotilla de vehículos que incluye minibuses y camionetas.

Evidencia (3.2.6): Fotografías de camionetas y autobuses del INAPA.

La organización utiliza tecnologías para realizar actividades formativas dirigidas al personal, incluidas capacitaciones virtuales.

Evidencia (3.2.7): Anuncio sobre capacitación en modalidad virtual.

El Plan de Capacitación 2025 del INAPA incluye capacitaciones en cortesía telefónica, supervisión efectiva, atención al ciudadano y calidad en el servicio, gestión y resolución de conflictos, inteligencia emocional, manejo de relaciones interpersonales y comunicación efectiva.

Evidencia (3.2.8): Plan de Capacitación Anual del INAPA 2025.

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

La organización fomenta una cultura del diálogo a través de la creación de grupos de trabajo como el Comité de Calidad y el Comité NOBACI, además de realizar actividades que promueven la integración y el intercambio de ideas entre los colaboradores.

Evidencia (3.3.1): Conformación del Comité de Calidad, Conformación del Comité de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), PEI (2025-2028).

Se ha definido y establecido una política para el planteamiento de inquietudes, asesoramiento y protección al denunciante, con el objetivo de fomentar y facilitar que las personas reporten de buena fe o basándose en una creencia razonable, cualquier intento de soborno, corrupción, violaciones a políticas internas, malas prácticas, incumplimientos al código de Ética Institucional (CEI) o debilidades en el sistema de gestión integrado.

Evidencia 3.3.2: Política de Planteamiento de Inquietudes, Asesoramiento y No Represalias.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 28 de 87

La organización ha demostrado un enfoque proactivo en la involucración de sus empleados y representantes en el desarrollo de estrategias y la implementación de innovaciones clave, como lo ejemplifica el proyecto INAPA 360. Este proyecto, basado en la creación de un dashboard interactivo utilizando Power BI, optimiza la gestión y presentación de datos institucionales, permitiendo un análisis en tiempo real de los sistemas de agua potable, producción de agua, índice de potabilidad y gestión comercial. Al integrar datos recopilados de las áreas operativas, el sistema proporciona una visualización clara y concisa del rendimiento de los servicios, lo que facilita una toma de decisiones más informada y ágil. Además, INAPA 360 refuerza la transparencia y la eficiencia operativa, siendo un componente crucial para la mejora continua de la calidad del agua. Evidencia 3.3.3: imagen del dashboard en power bi.

El POA en el INAPA, nos permite y facilita la ejecución del plan institucional, el seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas, 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 3.3.4: POA 2025.

La organización realiza encuestas de clima laboral para conocer las expectativas y comentarios de los empleados, utilizando esta retroalimentación para crear un plan de acción que aborde las áreas de mejora identificadas.

Evidencia (3.3.5): Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional (2024-2026).

El POA de la Dirección de Recursos Humanos incluye la integración de elementos de protección individual para los trabajadores, la implementación de un modelo de atención primaria para los servidores y la creación de un ambiente motivador para mejorar el rendimiento, basándose en los resultados de la Encuesta de Clima Laboral.

Evidencia (3.3.6): POA Dirección de Recursos Humanos 2025.

La organización respeta y responde a las necesidades y circunstancias del personal, proporcionando formularios para permisos, licencias médicas y licencias por estudios. Evidencia (3.3.7): Formularios de vacaciones, permisos y licencias; Formulario de registro de sala de lactancia.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 29 de 87

Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad a través de 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.

Evidencia (3.3.8): Brochure de invitación a la charla por la dirección de recursos humanos.

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.

Evidencia (3.3.9): POA Dirección de Recursos Humanos, brochure de jornadas metabólicas hechas en INAPA.

Criterio 4: Alianzas y Recursos.

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

La organización identifica y colabora con entidades que ofrecen programas de desarrollo comunitario, estableciendo convenios para fortalecer estas iniciativas. Ejemplo de ello es la alianza estratégica con el Instituto Dominicano de Desarrollo Integral (IDDI) en programas como: Aumentar la capacidad de resiliencia climática en la provincia San Cristóbal, República Dominicana.

Además, INAPA participa activamente en el Foro Centroamericano y República Dominicana (FOCARD-APS), órgano especializado en agua y saneamiento del Sistema de Integración Centroamericana (SICA).

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 organismos certificadores, se evidencia un enfoque amplio e inclusivo que promueve la confianza, el diálogo y la apertura.

Evidencias (4.1.1) Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 30 de 87

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) ha realizado acuerdos de cooperación interinstitucional con el objetivo de fortalecer a los actores locales en la gestión administrativa de los sistemas comunitarios de agua y promover buenas prácticas para el manejo adecuado del recurso hídrico.

Evidencia (4.1.2): 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) y 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.

En INAPA, tenemos monitoreos sistemático de resultados e impacto, en el cual evaluamos 3 áreas áreas :

- Financiero.
- Sociales/ambientales.
- Técnico

Monitoreo sistemático de resultados e impacto :

- Financiero : Ejecución presupuestaria, 2024, 2025.
- Sociales/ambientales : Arroyo gurabo beneficiará a unas 2745 familias residentes en las comunidades de la javilla-puchul, 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 (4.1.3): Tablero digital de control (dashboard), encuesta de satisfacción a usuario 2024, ejecución presupuestaria 2024, 2025; informe de arroyo Gurabo.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 31 de 87

INAPA ha establecido alianzas con el sector privado para desplegar iniciativas de desarrollo, promoviendo la colaboración entre sectores.

Evidencia (4.1.4): Nota de prensa sobre alianzas público-privado.

Los proveedores son seleccionados según criterios de calidad de los suministros, fiabilidad del plazo de entrega, flexibilidad del proveedor, fiabilidad de la información, servicio y garantía.

Evidencia (4.1.5): Formulario de Evaluación de Proveedores.

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

La organización se compromete a realizar todas sus actividades con transparencia, eficiencia y eficacia.

Evidencia (4.2.1): Captura de pantalla del portal de transparencia del INAPA: inapa.gob.do/transparencia.

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 (4.2.2): Informe de encuesta de satisfacción ciudadana 2024, informe de encuesta 2025 y programación en el POA de encuesta para el 2025.

Se han definido procedimientos claros para la realización de encuestas de satisfacción, asegurando una ejecución eficiente y efectiva. En el 2025 el órgano rector de las instituciones públicas MAP ha creado una plataforma a través del observatorio de los servicios públicos con el objetivo de que se hagan encuestas todo el año.

Evidencia (4.2.3): Procedimiento para la realización de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 32 de 87

En la página web del INAPA se describen los servicios más demandados, proporcionando información pertinente y accesible a los clientes.

Evidencia (4.2.4): captura de pantalla de la sección de información acerca de los servicios, ubicada en la página web del INAPA y carta compromiso al ciudadano.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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 (4.3.1): Presupuesto Anual, Informes financieros y Avances del POA.

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 (4.3.2): Matriz de gestión de riesgos financieros, Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional y Procedimiento de confección de cheques.

La organización prioriza la iniciativa de que sus actividades financieras sean realizadas con transparencia, eficiencia y eficacia en todas sus ejecuciones.

Evidencia (4.3.3): 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 (4.3.4): Procedimiento de confección de cheques, Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional y Procedimiento para realizar conciliaciones de activos fijos de manera periódica.

La institución elabora y da seguimiento de forma constante sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, tales como PACC, PEI y POA.

Evidencias (4.3.5): Presupuesto aprobado 2025, Plan Anual de Compras y Contrataciones 2025 y Plan Operativo Anual 2025.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 33 de 87

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 (4.3.6): Procedimiento de confección de cheques, Procedimiento de formulación y seguimiento del presupuesto institucional y Procedimiento para realizar conciliaciones de activos fijos de manera periódica.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

La institución ha demostrado un compromiso sólido con la creación de una organización centrada en el aprendizaje mediante la implementación efectiva del Sistema de Gestión de Documentos del INAPA. Este sistema ha sido diseñado para proporcionar un marco estructurado para la elaboración, gestión y control de documentos, con el objetivo de garantizar la integridad y accesibilidad de la información crítica. En concreto, se han establecido lineamientos claros que regulan todos los aspectos del ciclo de vida de los documentos, desde su creación hasta su almacenamiento y eventual disposición. La política de control interno de documentos, que se encuentra formalmente documentada y disponible en la biblioteca de información documentada, actúa como un pilar fundamental en esta estrategia. Esta política no solo define los procedimientos y responsabilidades asociadas con la gestión documental, sino que también establece mecanismos para la evaluación continua de su eficacia. De esta manera, la institución asegura una base sólida para la resiliencia organizacional y mantiene la flexibilidad necesaria para adaptarse a cambios y desafíos futuros. La integración de estos procesos demuestra una capacidad avanzada para administrar el conocimiento de manera eficiente, contribuyendo significativamente al fortalecimiento de la capacidad de respuesta y adaptación de la organización.

Evidencia (4.4.1): Política de Control de Documentos Internos y Biblioteca de Gestión Documental del INAPA.

La organización ha adoptado un enfoque sistemático para garantizar la gestión eficaz de la información disponible externamente, asignando responsabilidades claras al Departamento de Desarrollo Institucional. Según la Política de Control de Documentos Internos, específicamente en la página 5, este departamento tiene la incumbencia de identificar, recolectar, procesar, almacenar y asegurar la utilización adecuada de los

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 34 de 87

documentos externos. Esta política establece un marco detallado para el manejo de información externa, asegurando que los documentos sean gestionados de manera efectiva desde su recepción hasta su almacenamiento y utilización.

Evidencia (4.4.2) : Política de Control de Documentos Internos.

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.

Evidencia (4.4.3): Captura de pantalla del sitio SharePoint del INAPA.

La organización ha establecido un sólido marco para el fomento de redes de aprendizaje y colaboración, lo que facilita la adquisición de información externa relevante y la obtención de aportes creativos. Este marco se materializa a través del Plan de Capacitación del INAPA, que está diseñado específicamente para proporcionar formación continua y especializada a los empleados en áreas que complementan y enriquecen sus funciones laborales. El Plan de Capacitación define claramente las actividades formativas, asegurando que los contenidos sean pertinentes y estén alineados con las necesidades y objetivos de la organización. Esto no solo mejora las competencias del personal, sino que también promueve un entorno de aprendizaje colaborativo, permitiendo a los empleados acceder a conocimientos actualizados y generar ideas innovadoras.

Evidencia (4.4.4): Plan de Capacitación del INAPA 2025.

La organización ha implementado un riguroso sistema para el monitoreo de la información y el conocimiento, con el fin de garantizar su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. Este sistema está detallado en la Política de Control de Documentos Internos, que establece claramente las responsabilidades y procedimientos para la supervisión y protección de la documentación interna. La política define roles específicos y mecanismos para asegurar que todos los documentos sean revisados y actualizados regularmente, cumpliendo con los estándares de calidad y precisión requeridos. Además, se establecen controles estrictos para salvaguardar la integridad y la confidencialidad de la información, protegiendo así los datos contra accesos no autorizados y garantizando su correcta gestión a lo largo del tiempo.

Evidencia (4.4.5): Política de Control de Documentos Internos (Evidencia 4.4.5).

La organización ha implementado canales internos efectivos para garantizar que todos los empleados tengan acceso continuo a la información y el conocimiento necesarios, al

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 35 de 87

mismo tiempo que se fomenta la transferencia de conocimiento dentro de la institución. Este objetivo se logra a través de la utilización de almacenamiento en la nube, que permite la centralización y disponibilidad de documentos esenciales, incluyendo políticas, procedimientos, formularios y otros recursos relevantes. La adopción de esta tecnología garantiza que la información documentada esté siempre actualizada y accesible para todos los miembros del personal, facilitando así la difusión de conocimientos clave y la alineación con los estándares institucionales.

Evidencia (4.4.6): Captura de pantalla de la plataforma INTRANET del INAPA y la Gestión Documental del INAPA.

La organización ha desarrollado un enfoque sistemático para asegurar el acceso y el intercambio efectivo de información y datos abiertos con todas las partes interesadas externas, priorizando la facilidad de uso y la adaptación a las necesidades específicas de cada grupo. Este proceso está delineado en el Plan de Comunicación Institucional, que establece de manera detallada las metodologías y estrategias para la divulgación de información relevante. El Plan de Comunicación Institucional define los procedimientos para garantizar que la información se comunique de forma clara, accesible y adaptada a las características y requerimientos de las partes interesadas externas. Esto incluye la selección de canales de comunicación apropiados y la adaptación del contenido para asegurar su comprensión y utilidad.

Evidencia (4.4.7): Plan de Comunicación Institucional.

La organización ha implementado una estrategia robusta para la retención del conocimiento clave, tanto explícito como implícito, de los empleados que dejan de laborar en la institución. Esta estrategia se encuentra formalmente establecida en la Política de Control de Documentos Internos, específicamente en la página 3, punto 4.1.1. Según esta política, toda la documentación de uso interno generada en el INAPA se considera de uso exclusivo de la institución, prohibiendo su reproducción parcial, total o distribución externa sin la debida autorización por escrito de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE). Este enfoque asegura que el conocimiento crítico generado durante la permanencia de los empleados se conserve dentro de la organización, evitando la pérdida de información valiosa y manteniendo la integridad y la confidencialidad de los datos.

Evidencia (4.4.8): Política de Control de Documentos Internos.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 36 de 87

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

La organización ha diseñado de manera efectiva la gestión de la tecnología para alinear con sus objetivos estratégicos y operativos, asegurando así un soporte integral para sus metas institucionales. La Dirección de Tecnología y Comunicaciones juega un rol fundamental en este proceso, administrando las facilidades tecnológicas que permiten una integración coherente de las herramientas digitales con las estrategias de la institución. En particular, se utilizan softwares especializados para optimizar diferentes aspectos operativos: el software “Dynamic” se emplea para la gestión administrativa, facilitando la administración de recursos y procesos internos y “SISMOPA” se encarga del seguimiento de la potabilidad del agua, asegurando la calidad del suministro y la conformidad con los estándares de seguridad. La implementación y gestión de estas herramientas tecnológicas están orientadas a apoyar y alcanzar los objetivos estratégicos de la organización, proporcionando soluciones específicas que responden a necesidades operativas clave. Evidencia (4.5.1): Captura de pantalla de Software financiero/administrativo “Dynamic” y SISMOPA.

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 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 (4.5.2): Informe del Proyecto EnergiHA-INAPA.

La organización ha demostrado un compromiso avanzado con la identificación y utilización de tecnologías relevantes, aplicando un enfoque integral que incluye principios de seguridad robustos y herramientas tecnológicas innovadoras. Para la gestión de información institucional, se siguen rigurosamente los estándares internacionales de seguridad de la información, específicamente los principios establecidos en las normas

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 37 de 87

ISO 27001 y NIST 800-53. Esto se refleja en la implementación de medidas de protección avanzadas, tales como un sistema antivirus actualizado, mecanismos de detección y mitigación proactiva de amenazas en la red, firewalls para la protección de la infraestructura de red, y filtrado de navegación en internet con servicios de protección actualizados. Además, se asegura la comunicación segura mediante cifrado HTTPS y Reverse Proxy para la protección de datos publicados. En cuanto a la adopción de tecnologías relevantes, la institución hace uso de aplicaciones de código abierto como PHP y MySQL, facilitando el desarrollo y gestión de aplicaciones con flexibilidad y coste-efectividad. También se emplean herramientas de análisis de datos avanzadas, como GIS para análisis geoespacial y SISMOPA para el seguimiento de la potabilidad del agua, lo cual apoya una toma de decisiones informada y basada en datos precisos. Estas prácticas no solo optimizan el uso de tecnologías actuales, sino que también promueven una cultura de innovación y adaptación tecnológica dentro de la organización.

Evidencias (4.5.3) : Captura pantalla de Software GIS y antivirus Symantec.

La organización utiliza una gama completa de herramientas tecnológicas para fomentar la creatividad, la innovación y la colaboración, al tiempo que facilita la digitalización de la información relevante. Entre estas herramientas, Google Workspaces juega un papel central, ofreciendo Gmail para la gestión de correos electrónicos, Google Calendar para calendarios compartidos, y Google Drive para almacenamiento en la nube. Google Meet permite videoconferencias y llamadas de voz, mientras que Google Documentos, Google Hojas de Cálculo y Google Presentaciones soportan el procesamiento de texto, el cómputo y la creación de presentaciones, respectivamente. Google Chat y Google Forms facilitan la comunicación en equipo y la recopilación de datos. Además, Jira se utiliza para la gestión de proyectos y seguimiento de tareas, y SISVIATICO para la gestión de solicitudes de viáticos. El Portal de la Dirección de Recursos Humanos simplifica la solicitud de certificaciones laborales, y DELPHOS apoya la planificación y gestión de riesgos. La Intranet del INAPA centraliza el acceso a diversas aplicaciones para satisfacer diferentes necesidades operativas. Estas herramientas no solo optimizan la gestión y el intercambio de información, sino que también refuerzan la capacidad de la organización para colaborar y adaptarse de manera ágil y efectiva.

Evidencia (4.5.4): Captura pantalla Intranet/Centro de Ayuda INAPA.

La organización ha implementado un enfoque integral para mejorar los servicios internos y externos mediante la aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Mediante el centro de ayuda del INAPA se canalizan todas las peticiones, solicitudes e

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 38 de 87

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 (4.5.5): Captura de pantalla del centro de ayuda y captura de pantalla de INAPA GOB.

La organización ha establecido un sólido marco de protección de datos y seguridad cibernética, garantizando un equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la seguridad de la información. Para ello, ha obtenido certificaciones clave, incluyendo la Norma A2 para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, la Norma A3 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, y la Norma EI para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales. Estas certificaciones reflejan el cumplimiento de normas rigurosas en la gestión y publicación de datos, así como en la protección de la información sensible. La evidencia de estas acreditaciones está documentada en el desglose de certificaciones otorgadas al INAPA, avalado por la OGTIC. Este enfoque asegura que la organización maneje la información de manera segura mientras promueve la transparencia y el acceso a los datos abiertos de forma controlada. Evidencia (4.5.6): Desglose de certificaciones otorgadas al INAPA avalado por la OGTIC.

El Proyecto EnergiHA-INAPA da cumplimiento al requisito de considerar el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, al haber sido concebido con un enfoque sostenible, inclusivo y participativo. En impacto ambiental : contribuye a la reducción de emisiones de 82 toneladas anuales de CO2 y promueve el uso eficiente de la energía, evitando el desperdicio derivado del uso innecesario de equipo eléctrico. Impacto socioeconómico : implementación con dispositivo de bajo costo y tecnología abierta, lo que permite la escalabilidad sin grandes inversiones y fomenta la independencia tecnológica del sector público. Enfoque inclusivo : participación activa de las áreas de igualdad de género y medio ambiente, promueve la inclusión, la apropiación tecnológica interna y la capacitación del personal y fortalece las competencias digitales institucionales y reduce la brecha tecnológica.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 39 de 87

Evidencia (4.5.7): Informe del Proyecto EnergiHA-INAPA.

Subcriterio 4.6 gestionar las instalaciones

La organización asegura la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas sus instalaciones, incluyendo edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario y materiales. Este compromiso se refleja en la integración de productos específicos para el mantenimiento de la infraestructura dentro del POA 2024 y 2025. Estos productos están diseñados para garantizar la continuidad operativa y la sostenibilidad de los recursos físicos de la organización.

Evidencia (4.6.1): POA Dirección Administrativa 2024 y 2025.

La organización garantiza condiciones de trabajo seguras y efectivas, así como un acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y clientes. Este compromiso se refleja en la integración de productos específicos para mejorar las condiciones laborales dentro del POA 2024 y 2025. Estos productos están diseñados para asegurar que las instalaciones sean seguras, accesibles y funcionales para todos los usuarios.

Evidencia (4.6.2): POA Dirección Administrativa 2024 y 2025.

La organización asegura el valor público agregado mediante la disposición de sus instalaciones para actividades comunitarias, incluyendo un espacio accesible para los ciudadanos. En particular, se ha habilitado un punto de venta de las Farmacias del Pueblo dentro del edificio central, proporcionando un servicio conveniente para la comunidad. Este espacio no solo mejora la accesibilidad a productos farmacéuticos, sino que también fomenta la integración de servicios comunitarios en las instalaciones institucionales. La evidencia de esta disposición se encuentra en la fotografía del punto de venta y en el listado de Farmacias del Pueblo que incluye la dirección del punto de venta en el INAPA. Evidencia (4.6.4): Fotografía punto de venta de Farmacias del Pueblo en el Edificio Central del INAPA y Listado de Farmacias del Pueblo incluyendo la dirección del punto de venta en INAPA.

La organización garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos al proporcionar un beneficio de transporte para sus

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 40 de 87

empleados. En particular, se han dispuesto autobuses suministrados por la institución para facilitar el traslado de los empleados, optimizando así el uso de recursos y contribuyendo a la sostenibilidad operativa. Este beneficio no solo mejora la eficiencia en el transporte de personal, sino que también reduce la necesidad de transporte individual y sus impactos asociados.

Evidencia (4.6.5): Notificación sobre el transporte en Autobuses empleados INAPA.

La organización asegura una adecuada accesibilidad física a sus edificios, cumpliendo con las necesidades y expectativas de empleados y ciudadanos/clientes. Las instalaciones están equipadas con rampas y barandillas para facilitar el acceso a personas con discapacidades, garantizando un entorno inclusivo y accesible. Además, se ha habilitado un servicio de transporte gratuito con autobuses para los empleados, mejorando la comodidad y el acceso al lugar de trabajo.

Evidencia (4.6.6): Fotografía de autobuses para transporte de empleados y rampa para acceso de personas con discapacidad.

Criterio 5: Procesos

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

La organización identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave 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 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 (5.1.1): Estructura organizacional, mapa de procesos y algunas fichas de procesos.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 41 de 87

La organización ha optimizado la gestión de procesos mediante la implementación de un sistema que aprovecha la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos. El uso de tecnologías de comunicación y colaboración ha permitido efficientizar el intercambio bilateral de información, facilitando la realización de videollamadas grupales con Google Meet, el almacenamiento en la nube mediante Google Drive, y la visualización dinámica de datos con Power BI. Estas herramientas digitales no solo mejoran la eficiencia en la gestión de procesos, sino que también promueven un entorno más integrado y accesible.

Evidencias (5.1.2): Captura de pantalla del catálogo de aplicaciones utilizadas para gestionar procesos.

La organización realiza un análisis y evaluación continua de los procesos, riesgos y factores críticos de éxito para garantizar el cumplimiento de sus objetivos y la satisfacción de las expectativas de ciudadanos y clientes. Este enfoque incluye la identificación de riesgos y oportunidades potenciales, así como la elaboración de planes de acción para mitigar los efectos adversos que puedan surgir. La asignación adecuada de recursos para alcanzar los objetivos establecidos se asegura a través de una gestión proactiva y estratégica. La evidencia de este proceso se refleja en la Matriz de Gestión de Riesgos, que documenta las evaluaciones y medidas implementadas.

Evidencia (5.1.3): Matriz de Riesgo Institucional.

La organización ha establecido claramente los propietarios de los procesos, asignándoles responsabilidades y competencias específicas para garantizar una gestión efectiva. Estos propietarios están identificados en las fichas de procesos, que detallan cada paso y su respectivo control. Las responsabilidades y competencias de cada propietario se encuentran claramente definidas en el Manual de Cargos. La evidencia de esta asignación de roles Las responsabilidades se pueden consultar en el Manual de Cargos del INAPA y en las fichas de procesos correspondientes.

Evidencias (5.1.4): Manual de Cargos del INAPA y fichas de procesos (recuento de algunas de las más destacadas).

La organización lleva a cabo actualizaciones regulares en su base documental para simplificar los procesos y ajustar los requisitos según la evolución normativa y operativa. Esta práctica asegura que los procesos se mantengan alineados con los cambios

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 42 de 87

necesarios para su optimización continua. La metodología para la gestión y actualización de documentos está claramente establecida en la Política de Control de Documentos Internos, que guía la implementación de estas mejoras. La evidencia de este enfoque se encuentra en el Procedimiento para la Elaboración y Cambios de Información Documentada y en la Política de Control de Documentos Internos.

Evidencia (5.1.5): Procedimiento para la elaboración y cambios de información documentada y Política de Control de Documentos Internos.

La organización fomenta la innovación y la optimización de procesos al adoptar buenas prácticas nacionales e internacionales y al involucrar a grupos de interés relevantes. Mediante la implementación de procesos de mejora continua, se ha logrado obtener certificaciones de normas internacionales como ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016. Estas certificaciones permiten identificar y gestionar las partes interesadas, garantizando que los procesos estén alineados con sus necesidades y expectativas.

Evidencia (5.1.6): Certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016.

La organización ha definido indicadores de procesos clave para monitorear la eficacia y asegurar el rendimiento óptimo. Estos indicadores permiten a la institución realizar un seguimiento continuo de los procesos, facilitando la identificación de desviaciones y la implementación de acciones correctivas cuando sea necesario. La efectividad del sistema de gestión se evalúa a través de la plataforma Delphos.

Evidencia (5.1.7): Imagen del DELPHO con los indicadores del 2025.

La organización revisa y mejora continuamente los procesos para garantizar una protección efectiva de los datos, incluyendo el respaldo y la seguridad de la información crítica. Se ha establecido una metodología detallada para asegurar que la información electrónica crítica sea respaldada de manera periódica, tras una verificación de integridad y grado de importancia. Este enfoque no solo asegura la disponibilidad de los datos, sino que también cumple con las normas de protección de datos personales y de información del estado. La evidencia de esta metodología se encuentra en el Procedimiento para el Respaldo Diario de la Información Electrónica Crítica. Evidencia (5.1.8): Procedimiento para el Respaldo Diario de la Información Electrónica Crítica.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 43 de 87

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

El INAPA 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 mediante la implementación de procedimientos formales para la gestión de reclamaciones, que garanticen 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 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 (5.2.1): Procedimiento para canalizar quejas por interrupción de servicios comerciales, procedimiento para manejo de reclamo por monto facturado de clientes comerciales y resultados a agosto 2025 de los resultados en el observatorio del MAP.

Se 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 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.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 44 de 87

Evidencias (5.2.2): Procedimiento para la aprobación de planos hidrosanitarios y tres certificaciones de aprobación de planos hidrosanitarios.

La institución integra de manera efectiva la diversidad y la gestión de género en sus operaciones mediante la implementación de estrategias desarrolladas por la Oficina de Equidad de Género del INAPA. Estas estrategias están orientadas a garantizar que las acciones y políticas del organismo consideren y respondan adecuadamente a las necesidades y expectativas de los diferentes géneros. La aplicación de una perspectiva de género en los procesos institucionales no solo promueve la equidad, sino que también asegura que los servicios y productos ofrecidos sean inclusivos y accesibles para todos. Evidencia (5.2.3): Política institucional de equidad de género.

La organización demuestra un firme compromiso con la promoción de la accesibilidad a sus productos y servicios, asegurando que todos los ciudadanos puedan beneficiarse de ellos sin barreras. El sitio web del INAPA incorpora un “menú de accesibilidad” que facilita la navegación y el acceso al contenido para personas con diversas necesidades, reflejando un enfoque inclusivo y adaptado a diferentes usuarios. Además, la disponibilidad de seis servicios en línea garantiza que los ciudadanos puedan acceder a ellos en cualquier momento y lugar, aumentando la conveniencia y el alcance de los servicios prestados. Este enfoque proactivo hacia la accesibilidad está respaldado por capturas de pantalla que muestran tanto los servicios en línea como las funcionalidades del menú de accesibilidad en la página web del INAPA.

(Evidencia 5.2.4): 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.

La organización demuestra una efectiva coordinación de sus procesos tanto internos como externos, trabajando en estrecha colaboración con otras corporaciones de acueductos y alcantarillados (CORAAs) para optimizar el Sector APS. Esta coordinación interinstitucional permite una alineación de esfuerzos y recursos que fortalece la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos, asegurando una respuesta más coherente y eficaz a las necesidades del sector. Las iniciativas y proyectos conjuntos reflejan un enfoque estratégico que maximiza el impacto de las acciones emprendidas, garantizando que las mejoras en la infraestructura y los servicios se realicen de manera coordinada.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 45 de 87

Evidencia (5.3.1): Boletín informativo del 30 de mayo 2025, donde se evidencia una reunión con las CORAA's.

Se desarrollan 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 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 (5.3.2): Boletín informativo del 01 de agosto de 2025 donde evidencia la firma del convenio con CORAAVEGA e INDENOR.

La organización ha establecido un enfoque colaborativo sólido para abordar problemáticas comunes y mejorar la calidad de los servicios a través de la creación de grupos de trabajo 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 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 (5.3.3): Notas de prensa de acuerdos de cooperación con diversas organizaciones.

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

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 46 de 87

Laboratorio 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 (5.3.4): Noticia de obtención de certificado de acreditación para el laboratorio por parte de la ODAC y 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 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 (5.3.5): Procedimiento para la aprobación de planos hidrosanitarios y tres certificaciones de aprobación de planos hidrosanitarios.

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

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 47 de 87

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 (5.3.6): Notas de prensa acerca de las alianzas realizadas.

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS / CLIENTES.

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción

I. Resultados de la percepción general de la organización

En el informe, se observa que la percepción general sobre la imagen y reputación de la organización ha sido altamente positiva según los resultados del estudio de clima y cultura organizacional 2024. La organización destaca en áreas clave como la austeridad y combate a la corrupción (92%), la identidad con la institución y sus valores (92.4%), y la calidad y orientación al usuario (90.9%). Estos resultados reflejan una sólida aceptación de los protocolos internos y el manejo responsable de desechos contaminantes. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en áreas como el reconocimiento laboral y el equilibrio trabajo-familia, con puntuaciones que indican margen para optimizar el bienestar y la satisfacción del personal. Estos hallazgos evidencian un fuerte desempeño general, pero también resaltan aspectos que requieren atención para elevar aún más la percepción positiva de la organización.

Evidencia (6.1.1.1): Los resultados del estudio de clima y cultura organizacional 2024.

Los resultados de las encuestas realizadas a clientes de la institución reflejan una notable mejora en la percepción sobre la orientación al ciudadano/cliente, evidenciando un sólido enfoque en la atención personalizada. Entre 2019 y 2024, la empatía y accesibilidad del personal aumentaron significativamente de un 82% a un 98%, mientras que la profesionalidad y fiabilidad alcanzaron un 97% en 2024, destacando una evolución constante en la calidad del servicio. La capacidad de respuesta también mostró un incremento, alcanzando el 96% en 2024. Además, la dimensión de seguridad, que ahora incluye la profesionalidad y el trato al personal, evidenció una alta puntuación del 96% en 2024, subrayando el compromiso con un trato equitativo y soluciones efectivas. Estos resultados demuestran un avance continuo en la calidad de la atención brindada a los ciudadanos y clientes, aunque la integración de las dimensiones de fiabilidad y seguridad

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 48 de 87

en 2024 ha permitido una evaluación más comprensiva de estos aspectos. Para el 2025 tenemos la Capacidad de Respuesta en un 98%, Elemento tangible 98%, Empatía 99%, Fiabilidad/seguridad 98%. Estos resultados fueron obtenidos a través de la plataforma del observatorio de los servicios públicos.

Evidencia (6.1.1.2): encuesta de satisfacción ciudadana 2025.

La organización ha demostrado un compromiso constante con la transparencia y la apertura, como lo refleja el desempeño en el Índice de Transparencia Estandarizado emitido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). En 2023, el INAPA mantuvo una puntuación perfecta del 100% en los primeros once meses del año, con una ligera disminución a 88.13% en diciembre. Sin embargo, la tendencia positiva continuó en 2024, con puntuaciones de 98.43% en enero y 99.79% en febrero y marzo. Estos resultados indican una alta calidad y accesibilidad en la información proporcionada, asegurando que esta sea adecuada para los grupos de interés y fácilmente comprensible. La consistencia en la alta puntuación de transparencia subraya el esfuerzo continuo de la organización por mantener un estándar elevado en la comunicación

Evidencia (6.1.1.4): Índice de Transparencia Estandarizado 2022, 2023, 2024, 2025 hasta la evaluación que hace el DIGEIG en INAPA cada año La percepción de integridad y confianza en la organización se ha mantenido en niveles elevados, como lo evidencian los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

La proporción de encuestados que consideraron que el personal transmite una alta confianza aumentó del 86.2% en 2021 al 97% en 2024. Este incremento resalta una mejora constante en la fiabilidad del servicio, reflejada también en la dimensión de fiabilidad/seguridad, que alcanzó un 97% en 2024, con una calificación específica de 97% en confianza durante la atención. Además, la profesionalidad del personal obtuvo una puntuación del 96%, lo que refuerza la percepción positiva de la integridad organizacional. Estos datos subrayan un sólido desempeño en la generación de confianza entre los ciudadanos y clientes, consolidando la reputación de la organización en este aspecto. Evidencia(6.1.1.5): Extracto de encuesta de satisfacción ciudadana 2022, 2023, 2024, 2025.

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

La percepción de los usuarios sobre la confianza en la organización y sus productos/servicios ha mostrado una mejora significativa en los últimos años. En 2024, el

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 49 de 87

nivel de confianza en la correcta resolución de trámites y gestiones alcanzó el 97%, destacándose en las dimensiones de fiabilidad/seguridad (97%) y empatía (98%). Este aumento se refleja también en la encuesta de satisfacción ciudadana, donde el nivel de confianza general creció del 82% en 2022 al 97% en 2024. 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 organización para ofrecer un servicio de alta calidad y eficacia. Para el 2025 la percepción de los usuarios sobre la confianza en la organización y sus productos y servicios ha mostrado muy buenos resultados según los datos de las encuestas del observatorio de los servicios públicos.

Evidencia (6.1.2.1): 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 años anteriores. La capacidad de respuesta de la institución se situó en un 98%, con servicios presenciales y virtuales puntuando en 96% y 97%, respectivamente. El horario de apertura, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., complementa la accesibilidad general, asegurando que los 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. En el acápite empatía tenemos accesibilidad y ubicación en un 99% para el 2025, recordando que la encuesta de satisfacción ciudadana para el 2025 fue a través de la plataforma observatorios de los servicios públicos.

Evidencia (6.1.2.2): Extracto de Informe Encuesta Satisfacción ciudadana. 2022, 2023, 2024, 2025 y 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

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 50 de 87

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.

Evidencia (6.1.2.3): Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2019, 2021, 2022, 2023, 2024.

El INAPA da cumplimiento al requerimiento de diferenciación de los servicios en función de las necesidades específicas de los clientes mediante la aplicación de encuesta de satisfacción ciudadana realizada en el año 2025. Dicha encuesta estructura por dimensiones que agrupan las preguntas y permiten obtener un índice general de satisfacción, tomando en cuenta variables clave como el manejo 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 equidad en la atención y promoviendo la mejora continua de sus procesos y servicios.

Evidencia (6.1.2.4): Encuesta de satisfacción 2025.

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.

Evidencia (6.1.2.5): Resultados de la Encuesta Clima Organizacional (2021-2022), (2022-2024).

La agilidad de la organización, evaluada en términos de su capacidad para adaptarse a cambios y proporcionar una orientación de calidad al usuario, ha sido destacada con una 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

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 51 de 87

organización en la adaptación rápida a los cambios, garantizando así una experiencia positiva y de alta calidad para los usuarios.

Evidencia (6.1.2.6): Resultado del estudio de clima organizacional (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 para fortalecer la calidad del agua y la gestión comercial de la institución.

Evidencia (6.1.2.7): 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.

Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento

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

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. Para el 2025 el ministerio de administración pública imparte unas capacitaciones con el objetivo de explicar el uso de una nueva plataforma para medir la encuesta de satisfacción ciudadana la cual lleva por nombre el observatorio de los servicios públicos, la encuesta en INAPA fue medida con esta nueva plataforma. para gestionar el tiempo de espera en INAPA lo podemos evidenciar con la capacidad de respuesta :

- El tiempo de espera 98%
- Tiempo de entrega 98%

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 52 de 87

- Tiempo que dedico al personal 98%.

Evidencia (6.2.1.1): Extracto de Informe Encuesta Satisfacción 2024, 2025.

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 (6.2.1.2): matriz de seguimiento de acciones correctivas y de mejora.

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 datos indican un progreso en el cumplimiento de los compromisos de calidad, con una continua mejora en la percepción de los servicios ofrecidos.

Evidencia (6.2.1.3): Resumen de encuestas relativas a la Carta Compromiso y Cálculo de la muestra para la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 y 2024.

El cumplimiento de los estándares de servicio establecidos en la Carta de Compromiso al Ciudadano ha mostrado resultados variados en los primeros meses de 2024. Los atributos de calidad evaluados, con un estándar mínimo de 85%, presentaron las siguientes puntuaciones: fiabilidad alcanzó el 77%, amabilidad el 81%, profesionalidad el 80% y accesibilidad el 79%. Aunque estos resultados indican que no se ha alcanzado el

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 53 de 87

estándar mínimo en varias áreas, reflejan una base sólida para identificar oportunidades de mejora y ajustar las estrategias de servicio para cumplir con los compromisos establecidos. El análisis de estos resultados permitirá a la organización enfocar sus esfuerzos en áreas específicas para elevar el nivel de satisfacción y alinearse completamente con los estándares de calidad propuestos. Para el último trimestre del 2024 los estándares de la carta compromiso quedaron en :

- Fiabilidad 80%
- Amabilidad 85%
- Profesionalidad 85%
- Accesibilidad 85%

Evidencia (6.2.1.4): Resumen encuesta Carta Compromiso.

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

La organización cuenta con una amplia variedad de canales de información y comunicación, que facilitan una interacción eficaz y accesible con los ciudadanos y partes interesadas. Entre estos, se destacan los perfiles oficiales del INAPA en redes sociales como Instagram, Facebook, LinkedIn y Twitter, que permiten la difusión de información y la participación ciudadana en tiempo real. Además, la organización dispone de una central telefónica y un correo electrónico accesible desde su página web, ofreciendo opciones adicionales para la atención al público. Para la gestión de denuncias y cumplimiento normativo, se han habilitado canales específicos, incluyendo un número de WhatsApp, una línea telefónica y un correo electrónico dedicados, garantizando un espacio seguro y confidencial para reportar irregularidades. Asimismo, el subportal de la Dirección de Recursos Humanos, el formulario de contacto en la página web y el portal de transparencia refuerzan la transparencia y accesibilidad de la organización. Estos múltiples canales no solo amplían las vías de comunicación, sino que también han demostrado ser eficaces en la mejora de la interacción con el público y en la satisfacción de sus necesidades de información.

Evidencia (6.2.2.1): Canales de información y comunicación.

La organización asegura la disponibilidad y exactitud de la información que pone a disposición del público, en cumplimiento con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y el Decreto 130-05 que regula su aplicación. A través del portal de

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 54 de 87

transparencia del INAPA, se garantiza que los ciudadanos puedan acceder de manera clara y precisa a contenidos esenciales, como compras y contrataciones, informes de presupuesto, solicitudes de información, nómina institucional, declaraciones juradas y servicios de atención ciudadana. Estos esfuerzos son respaldados por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), conforme a la Resolución No. 01/2018. La efectividad de estas acciones se refleja en el Índice de Transparencia del INAPA, que alcanzó un 100% durante los tres primeros meses de 2024, demostrando un fuerte compromiso con la transparencia y la exactitud en la divulgación de información institucional.

Evidencia (6.2.2.2): Portal transparencia del INAPA. Se ha demostrado un alto nivel de transparencia y compromiso con la disponibilidad de sus objetivos de rendimiento y resultados organizacionales.

En cuanto a disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización 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.

Evidencia (6.2.2.3): Matriz del POA 2024, informe de seguimiento y evaluación del plan operativo anual (POA), segundo trimestre 2025).

Se ha demostrado un firme compromiso con la transparencia y la accesibilidad de los datos a través de la implementación de un sistema integral de datos abiertos, en

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 55 de 87

cumplimiento con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y el Decreto 130-05 que aprueba su reglamento. La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) ha establecido un Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública, que centraliza las solicitudes de acceso a la información de todo el gobierno, facilitando el acceso y mejorando la transparencia. Este portal permite a los ciudadanos ejercer plenamente su derecho al acceso a la información, con indicadores de cumplimiento en un 100% en áreas clave como el derecho ciudadano al acceso a la información, el enlace SAIP, la evaluación de datos abiertos, el proceso de consultas abiertas y la relación de consultas públicas. Estos logros, mantenidos consistentemente en los años 2022, 2023 y 2024, reflejan la dedicación del INAPA a garantizar la integridad del sector público y a fomentar una mayor participación ciudadana.

Evidencia (6.2.2.4): Monitoreo de estandarización de divisiones de transparencia. En el Índice de Transparencia del INAPA, tenemos el Portal Único de Libre Acceso a la Información Pública (SAIP).

La organización ha establecido un horario de atención al público de lunes a viernes, de 8:00 am a 4:00 pm, tal como se especifica en la Carta Compromiso al Ciudadano en el apéndice "Datos de Contacto". Este horario, claramente comunicado a los usuarios, ha sido evaluado positivamente en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, donde un alto porcentaje de personas expresó su satisfacción con el horario de atención ofrecido. Estos resultados reflejan la efectividad del INAPA en la adecuación de su horario a las necesidades de los ciudadanos, contribuyendo a una mejor experiencia en la prestación de servicios.

Evidencia (6.2.2.5): Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Se demuestra un sólido desempeño en la capacidad de respuesta a las solicitudes de servicio, lo que ha sido validado a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Según esta encuesta, la percepción de satisfacción con el tiempo que tarda la institución en responder a las solicitudes ha mostrado un crecimiento constante, alcanzando un 88.29% en 2022, 89% en 2023 y un notable 98% en 2024. Además, la Carta Compromiso al Ciudadano establece un tiempo máximo de 15 días para dar respuesta a quejas y sugerencias, lo que subraya el compromiso del INAPA con la eficiencia y la atención oportuna. Estos resultados evidencian la eficacia de la organización en cumplir con sus plazos y mejorar continuamente su capacidad de respuesta, asegurando un alto nivel de satisfacción entre los usuarios.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 56 de 87

Evidencia (6.2.2.6): 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. Tiempo para prestar servicio.

El INAPA ha establecido un tiempo de prestación de servicios de 8 horas laborables diarias, de lunes a viernes, según lo estipulado en la Carta Compromiso al Ciudadano. Este horario, diseñado para maximizar la accesibilidad y la empatía en la atención al público, ha recibido una valoración positiva en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. En particular, la percepción del público sobre la empatía y accesibilidad del servicio ha mostrado una mejora constante, pasando de 85.57% en 2022 a 93% en 2023 y alcanzando un 98% en 2024. Además, dentro de la dimensión de empatía, el horario de atención ha sido bien recibido, con una percepción que aumentó de 83.90% en 2022 a 94% en 2023 y 97% en 2024. Estos indicadores reflejan el compromiso del INAPA en ofrecer un servicio accesible y empático, adaptado a las necesidades de los ciudadanos y con una mejora continua en la satisfacción del usuario.

Evidencia (6.2.2.7): Carta Compromiso al Ciudadano, encuesta de satisfacción ciudadana de los años: 2022, 2023, 2024.

Se ha implementado un tarifario estructurado y transparente para la determinación del costo de los servicios, asegurando que los precios sean justos y accesibles para los diferentes segmentos de la población. Este tarifario clasifica los costos según el uso del servicio y se adapta a la clase social, el tamaño del habitante y el consumo estimado en metros cúbicos (m³). La estructura tarifaria incluye el precio por m³, la tarifa mensual en pesos, y un ajuste del 30% para el precio del m³ adicional, así como la tarifa y caudal aforado. Este enfoque permite una distribución equitativa de los costos y garantiza que el servicio sea económicamente accesible para todos los usuarios, reflejando un compromiso con la sostenibilidad y la justicia social en la prestación de servicios públicos.

Evidencia (6.2.2.8): Tarifario parametrizado.

La institución se ha comprometido a garantizar la disponibilidad de información clara y accesible sobre la gestión de sus servicios a través de diversos canales, como lo estipula en su Carta Compromiso. La Oficina de Libre Acceso a la Información está disponible para los ciudadanos a través del número telefónico (809) 567-1241, con extensiones específicas, y ofrece información adicional en su página web (INAPA.gob.do) y redes sociales oficiales, incluyendo Twitter, Instagram y Facebook. Además, en la dimensión de

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 57 de 87

empatía, la encuesta de satisfacción ciudadana ha reflejado una percepción positiva sobre la utilidad y suficiencia de la información proporcionada, la accesibilidad de las instalaciones, y el trato recibido por parte del personal, con una mejora significativa en la empatía, pasando de 85.57% en 2022 a 98% en 2024. Estos resultados demuestran la eficacia de las estrategias de comunicación del INAPA y su compromiso con la transparencia y la accesibilidad en la gestión de sus servicios.

Evidencia (6.2.2.9): Informe de Encuesta Ciudadana 2022, 2023, 2024 y Carta Compromiso al Ciudadano en la página del INAPA.

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

El grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos tenemos visitas periódicas donde el director de INAPA se reúne con comunitarios a nivel de las provincias para escuchar sus quejas donde son escuchados los comunitarios para el diseños de los procesos para la toma de decisiones se hace necesario la implicación de los grupos de interés para la toma de decisiones porque esto ayuda a la eficiencia y la satisfacción ciudadana.

Evidencia (6.2.3.1): Informe de la sección de noticias de INAPA.

El INAPA mantiene un riguroso seguimiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas a través de su Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. Este sistema permite una gestión efectiva y transparente de las inquietudes planteadas por los ciudadanos, garantizando que cada caso sea abordado y resuelto adecuadamente. Actualmente, se han registrado 146 quejas y sugerencias en estado "cerrado", lo que refleja el compromiso de la organización con la mejora continua y la satisfacción del usuario. Estas acciones no solo demuestran la capacidad de respuesta del INAPA, sino también su dedicación a implementar cambios y mejoras basadas en las aportaciones ciudadanas.

Evidencia (6.2.3.2): Captura de pantalla del Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias y Plataforma para el seguimiento de solicitudes SAIP del INAPA.

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

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN		PR-GDP-012-01
	INSTITUCIONAL		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 58 de 87

denuncias de soborno, garantizando una línea abierta con la Alta Dirección para la resolución de estas denuncias. Además, en 2024, el INAPA, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, lanzó el dashboard INAPA 360, utilizando Power BI para ofrecer una visualización clara y concisa de los resultados relacionados con los sistemas de agua potable, la producción, el índice de potabilidad y la gestión comercial. Este sistema permite monitorear en tiempo real el rendimiento de los servicios, facilitando una toma de decisiones más informada y eficiente, y mejorando así la capacidad de respuesta a las necesidades de los ciudadanos y clientes.

Evidencia (6.2.3.3): Implementación centro de contacto, designación del oficial de cumplimiento y dashboard de INAPA 360 en power bi.

En el Plan Operativo Anual (POA) 2025, el INAPA ha integrado indicadores clave para promover la equidad de género y la diversidad cultural y social. Estos incluyen la implementación de un programa de capacitación con enfoque de género, así como el desarrollo y la ejecución de políticas, planes, programas y estrategias para la integración de la perspectiva de género. Además, se ha establecido un Plan de Acción de Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Discriminación. Para el año 2025, se han alcanzado importantes logros, como la implementación del programa de capacitación, la realización de charlas de orientación y la puesta en marcha del programa de prevención, complementado con informes y estadísticas con enfoque de género. En 2024 los indicadores de cumplimiento incluyen la ejecución de charlas de prevención adicionales, la continuación del programa de prevención y la elaboración de informes trimestrales sobre la transversalización del enfoque de género. Estos esfuerzos reflejan el compromiso del INAPA con la promoción de la equidad y la inclusión, asegurando que las políticas y prácticas de la organización se alineen con los principios de diversidad y justicia social.

Evidencia (6.2.3.4): Plan Operativo Anual (POA) 2022, 2023, 2024 Oficina de Equidad de Género

Con el propósito de encontrar, reconocer, describir y controlar los riesgos u oportunidades que puede ayudar o impedir a la organización a lograr sus objetivos, hemos identificado un total de 73 Riesgos 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 riesgos de acuerdo al programa de revisión de los controles identificados en los procesos de gestión legal, potabilización, compras y contrataciones.

Evidencia (6.2.3.5) : informe de la gestión de riesgo correspondiente al 1er trimestre enero-marzo.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 59 de 87

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

La participación ciudadana en los productos y servicios se demuestra 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 (6.2.4.1): Índice de transparencia estandarizado 2025

Se ha demostrado transparencia de las informaciones a través de la implementación efectiva de tecnologías digitales y procedimientos de gobierno electrónico. Según el Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia realizado por la DIGEIG bajo la resolución 002-2021, la organización cumple al 100% con el Índice de Documentos Disponibles para la Entrega. El Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) se destaca como un portal integral que centraliza las solicitudes de acceso a la información, incluyendo denuncias, quejas y sugerencias. Este sistema no solo facilita el acceso continuo a la información, sino que también fomenta la participación ciudadana y fortalece la integridad en el sector público. Los indicadores de transparencia del INAPA reflejan un cumplimiento total en áreas clave como el derecho ciudadano al acceso a la información, el enlace SAIP, el índice estándar de transparencia, el portal concursa y la evaluación de datos abiertos, todos con un 100% de cumplimiento. Estos resultados subrayan el éxito del INAPA en el uso de la digitalización para mejorar el flujo de información y la interacción con los ciudadanos. En el 2025 el índice de transparencia estandarizado se definió de la siguiente manera:

- I. Base legal de la institución 100%.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 60 de 87

2. Marco legal del sistema de transparencia 100%.
3. Oficina de libre acceso a la información 100%.
4. Estructura orgánica de la organización 100%.
5. Planificación estratégica 100%.
6. Portal 311 100%.
7. Declaraciones juradas 100%.
8. Presupuesto 100%.
9. Recursos humanos y programas asistenciales.
10. Compras y contrataciones 100%.
11. Proyectos y programas 100% .
12. Finanzas 100%.
13. Comisión de de integridad gubernamental y cumplimiento normativo 100%.
14. Consultas públicas 100%.
15. Datos abiertos 100%

Evidencia (6.2.4.2): Índice de transparencia estandarizado: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 Subcriterio

7.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados en relación con la percepción global de las personas.

El rendimiento general de la organización se mide a través de la encuesta de satisfacción ciudadana, en el 2024 y 2025 se evaluaron 4 dimensiones:

- Elemento tangible : En donde evaluamos la apariencia física, equipos, personal y materiales de comunicación para este año 2025 obtuvimos un 98% en esta dimensión.
- Fiabilidad y seguridad : 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.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 61 de 87

- Capacidad de respuesta : 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.
- Empatía : Atención personalizada que dispensa la organización y sus clientes. en donde obtuvimos un 99% de satisfacción para el 2025.

También se realizó un 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.

Evidencia (7.1.1.1): Encuesta de satisfacción ciudadana 2024, 2025, informe de convenios 2024, 2025, boletín de noticias donde el BID resalta en Washington el proceso de transformación del INAPA y boletín de noticias donde el director de INAPA supervisa más de 70 km en tuberías.

El involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores se hace a través de la encuesta de clima para la administración pública. 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 (7.1.1.2): Resultados del estudio de clima y cultura organizacional del 2024.

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.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 62 de 87

Evidencia (7.1.1.3): Plan de capacitaciones 2024, formalización del comité de gestión ambiental y el informe de auditoría interna.

La 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 miembro 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 comportamiento o acciones que infrinjan estas normas y aplicar las sanciones correspondiente. La institución capacita a su personal en materia de ética y cumplimiento en las unidades de compras.

Evidencia (7.1.1.4): 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.

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 2022-2024.

Evidencia (7.1.1.5): Carta y Plan de Acción acerca de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, Informe plan de acción encuesta de clima organizacional 2022-2024.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 63 de 87

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 (7.1.1.6): 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.

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 (7.1.1.7): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2021-2022), (2022-2024) del INAPA.

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. En el 2024, en INAPA se creó un power bi, con el objetivo de tener

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 64 de 87

información más precisa sobre: la producción de agua, índice de potabilidad, monto recaudado.

Evidencia (7.1.1.8): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2022-2024) del INAPA y foto del dashboard INAPA 360 en power bi (junio-2024).

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 (7.1.1.9): Resultados de encuesta de Clima Organizacional 2024, Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, 2025.

2. Resultados en relación con la percepción de la dirección con los sistemas de gestión.

En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que el liderazgo y la participación de los directivos en el 90% (2021-2022), 86.4% (2022-2024) 80.3% disponibilidad y recursos (2022-2024), 85.2% comunicación.

Evidencia (7.1.2.1): Resultados de encuesta de Clima Organizacional (2022-2024).

En el informe de resultados de la encuesta de clima organizacional, se puede evidenciar que el enfoque en resultados y productividad con un 88% (2021-2022), 86.5% (2022-2024) de aprobación en el personal.normatividad en los procesos 90.4%(2024)

Evidencia (7.1.2.2): Resultados de encuesta de Clima Organizacional (2022-2024).

En INAPA tenemos lo que es el enfoque a resultados y productividad. Para evidenciar este indicador en INAPA tenemos el sistema de evaluación del desempeño.

Criterios definidos : calidad del trabajo, cumplimiento de metas, productividad, innovación, trabajo en equipo.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 65 de 87

Evidencia (7.1.2.3): Acuerdo de desempeño 2024.

En el Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, se puede evidenciar que la capacitación especializada y desarrollo como punto fuerte con un 85% (2021-2022), 83.5% (2022-2024) de aprobación en el personal.

Evidencia (7.1.2.4): Resultados de encuesta de Clima Organizacional (2022-2024).

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 (7.1.2.5): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional,(2022-2024) del INAPA.

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 (7.1.2.6): Resultado de la encuesta de clima organizacional 2024 y los acuerdos de desempeño 2024.

Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2022-2024) del INAPA 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% (2022-2024).

Evidencia (7.1.2.7): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2022-2024) del INAPA.

3. Resultados en relación con la percepción de las condiciones de trabajo.

Para el ambiente de trabajo tenemos calidad de vida laboral con un 84% (2022-2024),relación con los empleados colegas/colaboradores 89.7% (2022-2024)

Evidencia (7.1.3.1): Resultado de estudio de clima organizacional (2024).

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

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 66 de 87

información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de metas. En balance trabajo-familia tenemos un 74.12%.

Evidencia (7.1.3.2): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2022-2024) del INAPA.

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% (2022-2024).

Evidencia (7.1.3.3): Resultados de estudios de clima y cultura organizacional (2024).

La evaluación de las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo revela un notable avance en la satisfacción de los clientes con respecto a los elementos tangibles de la infraestructura y el servicio. La Encuesta de Satisfacción Ciudadana refleja una mejora continua en los últimos años, con un incremento en la satisfacción de 75% en 2019 a un impresionante 95% en 2024. En particular, los resultados de 2022 y 2023 muestran un alto grado de satisfacción con la comodidad de las áreas de espera, la apariencia de las instalaciones y la presentación del personal, alcanzando un promedio del 88% en 2022 y un 97% en 2024. Estos resultados indican una sólida inversión en la modernización de las instalaciones, la calidad de los materiales de comunicación y el mantenimiento de un entorno de trabajo adecuado y profesional.

Evidencia (7.1.3.4): informe de resultados de la encuesta de satisfacción al usuario de los servicios públicos 2024 y 2025.

4. Resultados en relación con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales.

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: 70.59% (2024). Evidencia (7.1.4.1): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional(2022-2024) del INAPA.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 67 de 87

En la Encuesta de Clima para la Administración Pública realizada en INAPA, se obtuvieron las siguientes calificaciones en cuanto a “identificación con la institución y valores” 92% (2024).

Evidencia (7.1.4.2): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional del INAPA, (2024).

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 (7.1.4.3): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2024) del INAPA.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultado general en las personas

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 (7.2.1.1): Plataforma Delphos con los indicadores completos del 2024 de rotación de personal y denuncias.

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 (7.2.1.2): Lista de asistencia del taller de tratamiento de acciones correctivas, de mejora y gestión de riesgo; y un flyer de invitación al taller.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 68 de 87

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 (7.2.1.3): Informe sobre eficacia de las medias y oportunidades de mejora continua al Sistema de Gestión Antisoborno periodo 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 se involucró en un proyecto de reforestación, demostrando cuidado del medio ambiente. Estas acciones reflejan el enfoque activo de la organización en fomentar la participación voluntaria en causas sociales significativas.

Evidencia (7.2.1.4): captura de pantalla de empleados del INAPA donando sangre y comunicado de jornada de reforestación.

Las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades se mide a través de los indicadores obtenidos en la encuestas de satisfacción ciudadana usando como herramienta el observatorio de los servicios públicos por lo cual el MAP nos da seguimiento. Esta herramienta mide dimensiones directamente vinculadas con las capacidades del personal en la atención a los ciudadanos. Entre las dimensiones evaluadas destacan :

- Empatía : mide la cortesía, amabilidad, trato, comunicación y la comprensión de las necesidades de los usuarios.
- Fiabilidad/seguridad : evalúa la habilidad de los empleados para ofrecer el servicio prometido sin errores y con responsabilidad.

Los resultados de esta medición constituyen evidencia objetiva sobre la calidad del servicio recibido por los usuarios, además de permitir la identificación de oportunidades de mejora en las competencias de personal asegurando una respuesta más eficaz a las necesidades de la ciudadanía.

Evidencias (7.2.1.5): Encuesta de satisfacción ciudadana del 2025.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 69 de 87

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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 (7.2.2.1): Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados
Tenemos el informe técnico del proceso de evaluación del desempeño laboral del año 2024.

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 de un 81.67% en el período 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. Evidencia (7.2.2.2): Extracto del Informe de Encuesta de Clima Organizacional (2024) del INAPA.

La organización emplea una fórmula específica para evaluar el cumplimiento de su plan de capacitación, basada en la relación entre el número de capacitaciones impartidas y las planificadas. Este enfoque permite un seguimiento riguroso del desarrollo de las capacidades y habilidades del personal. La eficacia de esta estrategia es monitoreada a través del delphos, que analiza y mide los indicadores de los procesos del Sistema de Gestión Integrado (SGI), asegurando así que los recursos destinados a las actividades formativas se utilicen de manera eficiente y efectiva.

Evidencia (7.2.2.3): Plantilla de Indicadores de Procesos del SGI en Delphos.

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 (7.2.2.4): Informe de acuerdo de desempeño 2024.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 70 de 87

Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social.

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción.

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 *Aedes aegypti*. INAPA también ha impulsado importantes proyectos de saneamiento, como la segunda etapa del proyecto de Gurabo.

- 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 (8.1.1): Boletines en la sección de noticias de la página de INAPA.

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 (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 del INAPA con la sociedad local y su reconocimiento global como institución referente en gestión responsable del agua y saneamiento.

Evidencia (8.1.2): Boletín de noticias de INAPA. El director ejecutivo de INAPA se reúne con comunitarios para llevar soluciones y 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

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 71 de 87

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, 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 (8.1.3): Imagen sobre comunidades impactadas con el proyecto arroyo Gurabo.

La institución 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 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 (8.1.4): Relación convenio-Acuerdos institucionales 2024-2025.

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, 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 (8.1.5): Resultados de índice de transparencia estandarizado.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 72 de 87

El 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 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 (8.1.6): 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 mensuales del Índice de Transparencia Estandarizado de los años 2023, 2024 y 2025.

Evidencia (8.1.7): Índice de transparencia estandarizados mensual del año 2023, 2024, 2025 Recopilación de Índice de transparencia.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

El Comité de Sostenibilidad del INAPA ha ejecutado la siguiente sección en procura del cuidado del medio ambiente:

- Adquisición de bebederos con filtros de agua para ser utilizados en la institución. Adquisición de termos para los empleados.
- Concientización de más de 800 empleados a nivel central.
- Reforestación en la Planta Depuradora de Aguas Residuales " El Corbanal".

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 73 de 87

- 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 (8.2.1): Presentación Logros Comité de Sostenibilidad.

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.

Evidencia (8.2.2): Extracto del Informe de Seguimiento al POA 2024, 2025 (Dirección de Desarrollo Provincial).

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% y la cobertura positiva para el mes de abril fue de un 59%

Evidencia (8.2.3): Informe del departamento de comunicaciones 2025.

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

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 74 de 87

construcción de un entorno laboral justo e inclusivo, en consonancia con los valores de equidad y respeto.

Evidencia (8.2.4): Política sobre Acoso Sexual, Laboral y Discriminación y Política Institucional de Equidad de Género.

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 (8.2.5): Notas de prensa acerca de actividades de reforestación y donación de sangre.

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 (8.2.5): Informe de acuerdo de actividades entre la Asociación de Agua de Corea y el INAPA para implementar.

- 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.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 75 de 87

- 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).

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 (8.2.7): 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 2025 tenemos un producto modelo de atención primaria fortalecido.

En cuanto a la medición de la responsabilidad social el Comité de Sostenibilidad del INAPA ha ejecutado las siguientes acciones en procura del cuidado del medio ambiente:

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

Evidencia (8.2.8): Presentación Logros Comité de Sostenibilidad.

Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento.

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

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%

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 76 de 87

de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta. De igual manera, el 95% de los encuestados indicó que el nivel de expectativas 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 (9.1.1): 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 (9.1.2): Resumen resultados Proyecto Arroyo Gurabo

Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados se evidencia a través de la activa participación de la organización en procesos de evaluación comparativa (benchmarking) con aliados internacionales, lo que 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 (9.1.3): 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

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 77 de 87

implementar el programa de intercambio de conocimiento (2022-2023). Informe de evaluación de medio término, avance de proyecto aprobado programación 2023-2025.

Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización se garantiza mediante la gestión y seguimiento documentado de los convenios interinstitucionales a través de la Matriz de Acuerdos/Convenios 2025. Este instrumento permite monitorear el estatus de cada compromiso suscrito con diversas entidades públicas, privadas y sociales, especificando objetivos, duración, montos, registros y despachos. Gracias a este control sistemático, la organización asegura la correcta ejecución de los acuerdos y la rendición de cuentas sobre su nivel de cumplimiento, fortaleciendo la transparencia, la coordinación interinstitucional y la sostenibilidad de los proyectos establecidos.

Evidencia (9.1.4): Matriz de acuerdos/convenios 2025.

Los resultados de inspecciones o evaluaciones externas la organización lo cumple 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 (9.1.5): Informes de Auditoría Externa 2025.

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 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 (9.1.6): Difusiones acerca del medio de pago mediante Banco BHD y 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

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 78 de 87

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, asignándose 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 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 (9.1.7): 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 asignándose a la encargada del Departamento de Equidad de Género. Reportes estadísticos de quejas, sugerencias, reclamaciones y denuncias de primer y segundo trimestre de 2025.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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 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 (9.2.1): POA 2024 y 2025 de la Dirección Administrativa, Financiera, Recursos Humanos y la Dirección de Tecnología de la Información.

El requisito de mejora e innovaciones de procesos de cumple 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 eficienta la comunicación y la tramitación de los procesos.

Evidencia (9.2.2): Volante de presentación Centro de Contacto de Operaciones.

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

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 79 de 87

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 (9.2.3): Informe del departamento de Cooperación Internacional donde se detallan los 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 (9.2.4): Matriz de acuerdos / Convenios periodo 2025 del INAPA.

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

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 80 de 87

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.

Evidencia (9.2.5): 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 (9.2.6): Informe de auditoría interna del 2025 y programa de auditoría del 2025.

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 (9.2.7): Certificados de las normas ISO 37001 e ISO 9001 para el INAPA.

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 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,

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 81 de 87

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 (9.2.8): POA 2025 (Dirección Financiera) informe de evaluación trimestral de la meta física-financiera, ejecución presupuestaria 2025 y meta física financiera 2025.

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 (9.2.9):Relación convenio-acuerdos interinstitucionales 2025.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

En INAPA contamos con áreas o procesos que impulsan la mejora institucional, como:

Planificación y Desarrollo

Dentro de esta área, el Departamento de Calidad en la Gestión ha implementado iniciativas clave para la mejora institucional. Entre ellas, destaca la creación del dashboard INAPA 360 mediante Power BI, que permite la visualización clara y concisa de datos relacionados con el sistema de agua potable, la producción de agua, el índice de

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 82 de 87

potabilidad y la gestión comercial. Este sistema integra información recopilada de las áreas operativas, permitiendo monitorear en tiempo real el rendimiento de los servicios, lo que facilita la toma de decisiones, mejora la transparencia y optimiza la eficiencia operativa. Este proyecto constituye un pilar fundamental para elevar la calidad del agua y mejorar la gestión comercial.

Asimismo, el Departamento de Calidad en la Gestión realiza el seguimiento de la Gestión de Riesgos, con el objetivo de fortalecer la gestión institucional. Con el fin de identificar, reconocer, describir y controlar los riesgos u oportunidades que pueden impactar en el logro de los objetivos de la institución.

Carta Compromiso al Ciudadano

Con el objetivo de mejorar la gestión institucional, se da seguimiento permanente a la Carta Compromiso al Ciudadano, especialmente desde el Departamento de Calidad en la Gestión. En colaboración con el Ministerio de Administración Pública (MAP), se realizó la evaluación correspondiente al periodo octubre 2023 – marzo 2024, verificando información relacionada con datos identificativos, normativa reguladora, relación de servicios, canales de comunicación y participación ciudadana, compromisos de calidad, así como quejas y sugerencias recibidas.

Auditorías al Sistema de Gestión Integrado (SGI)

En 2024 se llevaron a cabo auditorías internas y externas para evaluar el desempeño del SGI, abarcando actividades relacionadas con la formulación y ejecución de proyectos de infraestructura APS, la prestación y comercialización del servicio de agua potable del Acueducto Múltiple de Peravia, así como procesos estratégicos de apoyo.

En 2025 se realizó la auditoría de renovación de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno del INAPA, conforme a las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016. La auditoría verificó la implantación, mantenimiento y eficacia del sistema, evidenciando que, en términos generales, se encuentra implementado de manera adecuada según los requisitos de la norma. No obstante, se identificaron no conformidades que fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, asegurando la continuidad y mejora del sistema. El resultado global indica que el sistema mantiene la capacidad de proporcionar servicios que cumplen con los requisitos establecidos y sostiene el proceso de certificación de ambas normas.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 83 de 87

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1.1.LIDERAZGO

No fueron detectadas áreas de mejoras en este criterio.

2.2.1.2.PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No fueron detectadas áreas de mejoras en este criterio.

2.2.1.3.PERSONAS

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

2.2.1.4.ALIANZAS Y RECURSOS

Si bien se cumple en gran medida con el requisito de considerar el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, existe un área de mejora: la implementación de un programa de reciclaje y reutilización de cartuchos, baterías y equipos obsoletos. Esto podría potenciarse mediante convenios con empresas especializadas en el manejo de desechos tecnológicos, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental y optimizando el aprovechamiento de recursos.

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.

2.2.1.5.PROCESOS

No fueron detectadas áreas de mejoras en este criterio.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 84 de 87

2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1.RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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.

Nos se evidencia formación continua en capacitaciones tecnológicas de innovación.

No se evidencia un comité consultivo con representante de los grupos de interés para validar propuestas ante de su implementación.

No se evidencia la implementación de una plataforma en línea para solicitudes, pago y seguimiento de trámites.

2.2.2.2.RESULTADOS EN LAS PERSONAS

No se evidencia un plan anual de capacitaciones basados en diagnóstico de necesidades, que incluya modalidad presencial y virtual con evaluación de satisfacción y medición del impacto en el desempeño de los colaboradores.

No se evidencia campaña de sensibilización y acompañamiento para usuarios y ciudadanos, explicando como usar correctamente las herramientas digitales.

2.2.2.3.RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

No se evidencia mediciones del rendimiento del grado de interés del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.

2.2.2.4.RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

No fueron detectadas áreas de mejoras en este criterio.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 85 de 87

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Durante el proceso de autoevaluación CAF, hemos obtenido valiosas conclusiones y aprendizajes que nos han permitido comprender mejor nuestro desempeño como institución y enfocar nuestros esfuerzos en la mejora continua. A continuación se presentan algunas conclusiones:

- Hemos podido identificar claramente nuestras principales fortalezas como organización, nos han brindado la oportunidad de aplicar técnicas y herramientas de gestión de calidad. Estas prácticas nos han ayudado a mejorar nuestro rendimiento y desempeño como institución.
- Se han identificado áreas en las que se puede mejorar. Esto representa oportunidades para implementar cambios y realizar ajustes que permitan elevar el nivel de nuestra gestión de calidad.
- Con base en los resultados de la autoevaluación, desarrollaremos el Plan de Mejora CAF 2026, el cual establece las acciones necesarias para abordar las áreas de mejora identificadas y establecer metas claras y alcanzables.
- Este ejercicio nos ha enseñado la importancia de mantener un compromiso constante con la mejora continua. La evaluación institucional no debe ser vista como un evento aislado, sino como un proceso continuo que nos permita adaptarnos a los cambios, aprender de nuestras experiencias y buscar siempre la excelencia en nuestro desempeño.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 86 de 87

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios y Ponderación Actual	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	125	130
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	125	130
3: Personas (100 puntos)	88	90
4: Alianzas (100 puntos)	86	90
5: Procesos (120 puntos)	101	110
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	90	95
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	90	95
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	85	90
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	86	90
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	876	920

La ponderación de los Criterios realizada por el impacto de los mismos en las siguientes variables:

- I. Alineación de Planes Estratégicos y Planes Operativos en las organizaciones con Prioridades Estratégicas de Políticas Públicas promovidas por parte del Gobierno, asegurando que los ejemplos se adapten a los nuevos desafíos y reflejen las políticas públicas actuales.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 87 de 87

2. Consolidación de los avances, por parte de los líderes, en la gestión del empleo público y la profesionalización de la administración pública dominicana.
3. Implementación de una administración eficaz de los Recursos Humanos, por parte de los líderes de la organización y el fortalecimiento de relaciones efectivas con todos los grupos de interés, en particular con la jerarquía política.
4. Promoción de ejemplos catalizadores de cambio, que impulsan la Innovación en Políticas Públicas, con la incorporación de nuevas ideas y enfoques que pueden transformar el panorama de la gestión pública en nuestro país.
5. Impulso a la Excelencia en la Gestión y la Calidad de los Servicios Públicos, apuntando a la mejora continua en el funcionamiento de la administración pública y el incremento de la satisfacción de la ciudadanía con las políticas y servicios públicos.

