



**INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS  
(INAPA)  
PLAN ESTRATÉGICO 2016-2020**





**INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS  
(INAPA)**





ALMACEN  
DE REACTIVOS



KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
KEMENTERIAN KEMERDEKAAN BERSEKUTU

• INAPA •

PUSAT PENELITIAN DAN PENGUJIAN  
KEMENTERIAN KESEHATAN RI





I  
N  
A  
P  
A





INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS  
POTABLES Y ALCANTARILLADOS  
(INAPA)

# Plan Estratégico

## 2016-2020



INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS  
POTABLES Y ALCANTARILLADOS  
(INAPA)

**Horacio E. Mazara**  
*Director Ejecutivo del INAPA*



## Presentación

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA), es creada en el año 1962 por la Ley No. 5,994 y sus modificaciones y el reglamento de aplicación No. 8,955, los cuales establecen como funciones principales de la institución, el de proveer servicios de agua potable y de recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales a los habitantes dentro de su jurisdicción territorial.

El presente "Plan Estratégico", es un programa de actuación en el que planteamos lo que pretendemos conseguir y como nos proponemos conseguirlo. Esta programación esta plasmada en un documento de consenso, donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente".

Su objetivo es dejar plasmado los pasos que se seguirán para alcanzar la Visión Corporativa, de manera que los proyectos se conviertan en acciones concretas medibles, evaluables y controlables. En este Plan Estratégico Institucional se consignan los lineamientos generales, objetivos, resultados e impactos esperados, así como los medios para conducir al Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados - INAPA - por la senda de su desarrollo Institucional, que le facilite con adecuados índices de eficiencia y eficacia para cumplir con la finalidad de su creación.

Este Plan Estratégico se sustenta, en el convencimiento y compromiso del INAPA de continuar forjando los cimientos de una institución pública sostenible dando continuidad a los objetivos y las principales líneas de acción sobre los cuales se ha venido avanzando pero que requieren aún persistencia y trabajo continuo, puesto que son de largo plazo, de cuya sistematicidad depende, en gran medida, que la Institución logre posicionarse como una entidad pública de comprobada sostenibilidad.

**Horacio E. Mazara**  
*Director Ejecutivo del INAPA*



# Índice General

## TEMAS

## PAG.

|   |    |
|---|----|
| 0-Presentación.   | 7  |
| 1. Proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI). | 10 |
| 2. Alineación del Plan Estratégico Institucional (PEI).             | 13 |
| 3. Metodología.   | 16 |
| 4. Marco Estratégico INAPA (Misión, Visión y Valores).              | 20 |
| 5. Los pilares del Plan Estratégico 2016-2020.                      | 22 |
| 6. Objetivos Estratégicos y Específicos 2016-2020.                  | 25 |
| 7. Líneas de Acción.  | 67 |
| 8. Indicadores para el monitoreo y evaluación de Plan Estratégico.  | 77 |
| 9. Matriz de responsabilidades.                                     | 82 |

# 1 Proceso de Elaboración del Plan Estratégico del INAPA

La Dirección Ejecutiva del INAPA, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo llevó a cabo el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional, utilizando como insumo los datos obtenidos en diversas reuniones llevadas a cabo en un período de 10 meses, con la participación de empleados y funcionarios de todas las estructuras e instancias organizacionales, para luego consolidar la estrategia en un documento acabado. El proceso se desarrolló en tres fases, que se describen a continuación:

Un Diagnóstico Institucional interno y externo, en el cual se realizaron aproximadamente unas 108 reuniones. La metodología fue la siguiente: Se seleccionaron empleados, funcionarios y directivos de todas las áreas de la institución. Se formaron 4 grupos de 8 a 12 personas, convocándose reuniones dos veces a la semana. Cada grupo identificaba las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución en el marco de categorías o ejes temáticos seleccionados. En el transcurso de las semanas cuando cada grupo consensuaba sus propuestas de análisis FODA preliminar, se invitaban representantes de los grupos de interés (INDHRI, CORAS, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el Ministerio de Salud Pública), quienes expresaban sus opiniones y aportes para posteriormente elaborar una "Matriz de Impacto", en donde los "Grupos de Interés", valoraron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de Alto, Mediano o Bajo impacto, para la consecución de los objetivos y Misión Institucional.

En la segunda fase, con el previo análisis de la información y la construcción de la matriz “DOFA” y el “Análisis Situacional de la Institución” se elaboró un borrador con la propuesta de Planificación Estratégica Institucional del INAPA.

El siguiente paso (Fase III) consistió en la revisión y mejora de la propuesta preliminar para la presentación del documento final del Plan Estratégico Institucional del INAPA. En este proceso se alineó el PEI a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) y la Estrategia Nacional de Saneamiento (ENS), en el marco de las metodologías establecidas por la ley no. 498-06 que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.

 **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Estrategia Nacional de Desarrollo  
2010 – 2030

# 2 Una Planificación Institucional Alineada a la Estrategia Nacional Desarrollo y la Agenda Global

En el año 2015 los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas establecieron como agenda global de desarrollo 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), reeditando así, los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Uno de los objetivos establecidos fue el numero 6 que dice: "Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos", objetivo que a su vez, en lo que respecta a la "Misión" del INAPA presenta las siguientes metas a lograrse para el 2030:

lograr el acceso universal y equitativo al agua potable, a un precio asequible para todos.

Lograr el acceso equitativo a servicios de saneamiento e higiene adecuados para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones vulnerable.

Mejorar la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación, la eliminación del vertimiento y la reducción al mínimo de la descarga de materiales y productos químicos peligrosos, la reducción a la mitad del porcentaje de aguas residuales sin tratar y un aumento sustancial del reciclado y la reutilización en condiciones de seguridad a nivel mundial.

El Plan Estratégico Institucional del INAPA está sustentado en las necesidades y demandas establecidas en la Agenda Global de Desarrollo, establecidas en los "Objetivos de Desarrollo Sostenible"(ODS), "Las Metas Presidenciales para el cuatrienio 2016-2020 y La Estrategia Nacional de Desarrollo. Se basa en la premisa de que al alcanzar los Objetivos Estratégicos plasmados para el 2020, la institución logrará el cumplimiento de la Misión institucional en los niveles requeridos a nivel nacional e internacional.

- Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir sustancialmente el número de personas que sufren de escasez de agua.
- Poner en práctica la gestión integrada de los recursos hídricos a todos los niveles, incluso mediante la cooperación transfronteriza, según proceda.
- Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.

A nivel nacional, existe la Planificación Nacional del Sector Público, regulada por los artículos 241 y 242 de la Constitución del País, que tratan sobre La Estrategia Nacional de Desarrollo y Los Planes Nacionales Plurianuales, así como también, por la leyes 498-06 que crea el "Sistema de Planificación e Inversión Pública" y 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo. El presente Plan se alinea a los siguientes Objetivos Generales de la Estrategia de la Nación que se relacionan directamente con la "Misión de la Institución ":

- Objetivo General 2.5.2:** Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia.
- Objetivo General 4.1.4:** Gestionar el recurso agua de manera eficiente y sostenible, para garantizar a seguridad hídrica.

Las directrices que permitirían la consecución de estos Objetivos Generales plasmados en la Estrategia de la nación, tratan de los siguientes ejes temáticos:



En relación a la "Misión" del INAPA La Estrategia Nacional de Desarrollo plantea como meta principal el Objetivo General 2.5.2: "Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia". Siendo unas de las "Vías" para lograr este objetivo de manera sostenible el cambio de modelo de gestión basado en la constante expansión de la oferta a un modelo basado en el control de la demanda por el uso irracional del agua potable.

## **Marco legal Sectorial.**

**Cambio de modelo de gestión** basado en el aumento de la oferta de agua potable y saneamiento por un modelo basado en el control de consumo por el uso irracional del recurso.

**Ampliación de las redes de distribución** de agua potable y de recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales.

**Mejorar el mantenimientos** de la infraestructuras Físicas.

**Concienciar la población** sobre el uso irracional del Agua Potable.

**Incentivar la integración de las sociedad** a la administración de los acueductos rurales y saneamiento en las zonas que lo requieran.

**Garantizar servicio** de agua potable y saneamiento en caso de desastres naturales.

**Planificar de manera coordinada e integral la gestión de recurso hídrico** para una asignación sostenible al uso humano, ambiental y productiva.

**Conservar y gestionar de manera sostenible los recursos hídricos** superficiales y subterráneos, con el propósito de atenuar los efectos del cambio climático

# 3 La Metodología

El Plan Estratégico Institucional del INAPA 2016-2020, constituye un hito en la historia de la institución, pues se trata del primer Plan de largo realizado involucrando todos los grupos de interés y aprobado formalmente por la máxima autoridad, para su ejecución en un período temporal de cuatro años.

El presente Plan Institucional fue elaborado relacionando el proceso de producción pública con el proceso de Planificación Estratégica, esto mediante la metodología de la "Cadena de Valor", la cual es recomendada por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD) como ente rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública del País y la cual sirve de base para la formulación de los Planes Sectoriales, insumo imprescindible para la elaboración del Plan Nacional Pluri-anual del Sector Público (PNPSP) que es la operacionalización de la Estrategia Nacional de Desarrollo.

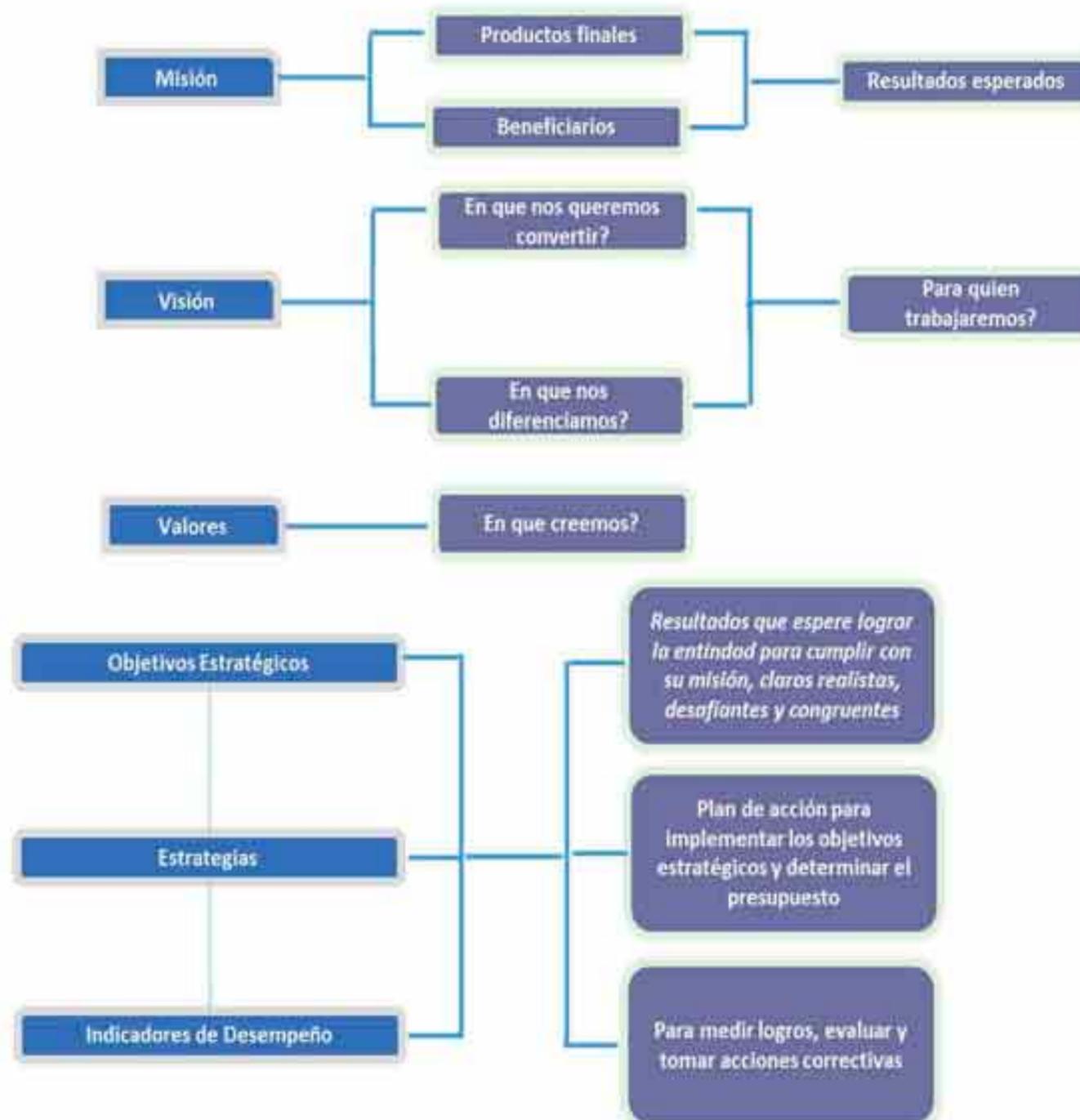
El Plan Estratégico Institucional fue elaborado relacionando el proceso de producción pública con el proceso de Planificación Estratégica, esto mediante la metodología de la "Cadena de Valor", la cual es recomendada por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD).



El Plan se elaboró pensando en la última parte de la cadena de valor, esto es los resultados e impactos que se esperan brindar a la población en un "Situación Futura Deseada", luego de ejecutado el Momento Estratégico: "Táctico Operacional".



# Fases del proceso de Planificación Estratégica



# 4 Marco Estratégico INAPA

## Misión, Visión y Valores



Durante el proceso de planificación antes mencionado, atendiendo las recomendaciones de todas las unidades organizativas, la Alta Dirección determinó los contenidos esenciales del Marco Estratégico Institucional (Misión, Visión y Valores):

## **MISIÓN:**

Proveer los servicios de agua potable y saneamiento, conforme a los parámetros de calidad establecidos, a la población en su ámbito de competencia territorial, contribuyendo a mejorar la salud y calidad de vida de los usuarios, en armonía y respecto al medio ambiente.

## **VISIÓN:**

Ser reconocido como una institución Pública, moderna, consolidada, dinámica y con liderazgo nacional e internacional en el sector de agua potable y saneamiento, con un Modelo de Gestión Eficiente, Desconcentrado y Auto-sostenible, que permita el acercamiento a las necesidades de los Ciudadanos/Clientes, para garantizar su satisfacción y la mejora de sus condiciones de vida.

## **VALORES:**

- Transparencia
- Responsabilidad
- Probidad
- Cultura del servicio
- Flexibilidad
- Vocación de Servicios.
- Ética empresarial.
- Calidad de servicio.
- Protección de los Recursos Hídricos y respeto al medio ambiente.



# 5 Ejes Estratégicos

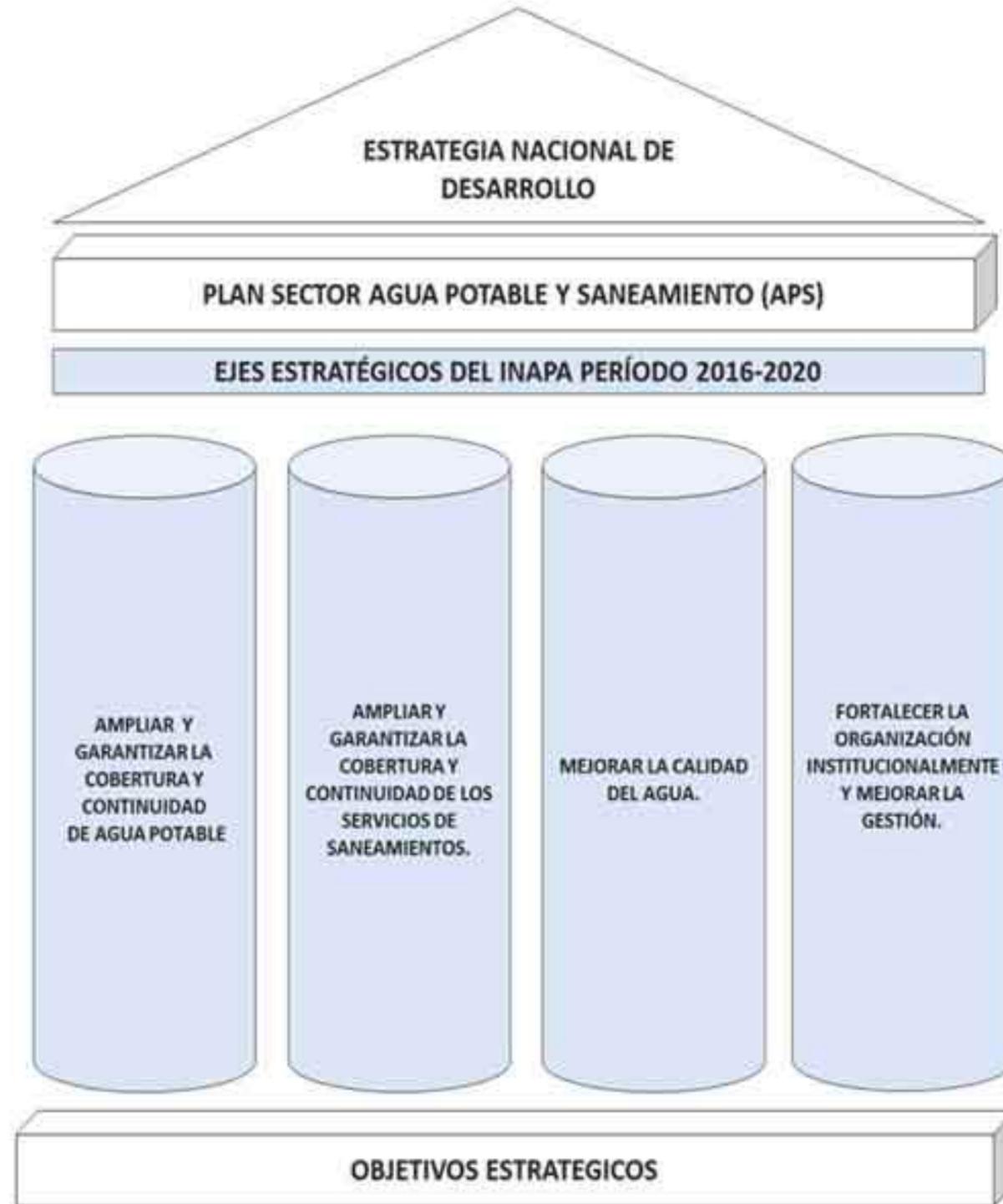
## Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados



Los resultados obtenidos del “momento explicativo” del proceso de Planificación Estratégica, como instancia en la que se explica la realidad tal como se considera que fue, es y tiende a ser y de el “momento normativo”, donde se diseño como debe ser la realidad en el futuro en contraste con la situación inicial, fueron los siguiente:



# Pilares o Ejes Estratégicos 2016-2020





# 6 Los Objetivos Estratégicos Y Específicos 2016-2020

**Misión:** Proveer los servicios de agua potable y saneamiento, conforme a los parámetros de calidad establecidos, a la población en su ámbito de competencia territorial, contribuyendo a mejorar la salud y calidad de vida de los usuarios, en armonía y respecto al medio ambiente.

**Visión:** Ser reconocido como una institución Pública, moderna, consolidada, dinámica y con liderazgo nacional e internacional en el sector de agua potable y saneamiento, con un Modelo de Gestión Eficiente, Desconcentrado y Auto-sostenible, que permita el acercamiento a las necesidades de los Ciudadanos/Clientes, para garantizar su satisfacción y la mejora de sus condiciones de vida.

| <b>OE1:</b><br>Incrementar y garantizar la producción de agua potable de manera continua y con los niveles de presión adecuadas.   | <b>OE2:</b><br>Disminuir los niveles de consumo de agua potable.   | <b>OE3:</b><br>Expandir los sistemas de tratamiento de aguas residuales y mejorar el funcionamiento y producción final de los existentes.  | <b>OE4:</b><br>Mejorar la vigilancia y monitoreo de la calidad del agua.   | <b>OE5:</b><br>Lograr la sostenibilidad financiera de la institución.   | <b>OE6:</b><br>Fortalecer la organización institucionalmente y mejorar la gestión.  | <b>OE7:</b><br>Disminuir brecha de los servicios de agua potable y saneamiento entre las zonas rurales y urbanas  |
|--|--|--|--|---|---|---|
| <p><b>OES 1.1:</b> Incrementar la construcción de infraestructuras de producción de agua potable en territorios con baja capacidad instalada.</p> <p><b>OES 1.2:</b> Mejorar los procesos operativos y optimización de Sistemas.</p> <p><b>OES 1.3:</b> Mejorar el Mantenimiento Correctivo y Preventivo.</p> <p><b>OES 1.4:</b> Mejorar infraestructura y equipos existentes.</p> <p><b>OES 1.5:</b> Reducir pérdidas técnicas.</p> | <p><b>OES 2.1:</b> Fomentar la cultura sobre uso racional del agua.</p> <p><b>OES 2.2:</b> Disminuir las conexiones ilegales a las redes de la institución.</p> <p><b>OES 2.3:</b> Incrementar de la cobertura de la micro-medición.</p> | <p><b>OES 3.1:</b> Incrementar las construcciones de infraestructura de los Sistemas de Alcantarillados Sanitarios.</p> <p><b>OES 3.2:</b> Mejorar los procesos operativos y optimización de Sistemas de los Sistemas de Alcantarillados Sanitarios.</p> <p><b>OES 3.3:</b> Mejorar el (Mantenimiento y Corrección de Averías) de los Sistemas de Alcantarillados Sanitarios.</p> <p><b>OES 3.4:</b> Mejorar infraestructura y equipos existentes.</p> | <p><b>OES-4.1:</b> Mejorar el proceso de Metas de Protección de Salud.</p> <p><b>OES-4.2:</b> Mejorar los planes de gestión de aseguramiento de la calidad del agua.</p> <p><b>OES-4.3:</b> Mejorar el proceso de monitoreo de las medidas de control.</p> | <p><b>OES 5.1:</b> Incrementar el nivel de recaudaciones de manera sostenible.</p> <p><b>OES 5.2:</b> Reducción de Costos y optimización del uso de los recursos.</p> <p><b>OES 5.3:</b> Mejorar los Servicios a los Ciudadanos/Clientes.</p> | <p><b>OES 6.1:</b> Cambiar la Cultura Organizacional y gestionar el cambio.</p> <p><b>OES 6.2:</b> Mejorar el Liderazgo y la Planificación Institucional.</p> <p><b>OES 6.3:</b> Mejorar la Gestión del Talento Humano.</p> <p><b>OES-6.4:</b> Mejorar los procesos y procedimientos.</p> <p><b>OES6.5:</b> Mejorar la coordinación interinstitucional.</p> | <p><b>OES 7.1:</b> Mejorar la supervisión, monitoreo, y fiscalización en los procesos de operaciones y mantenimientos de los Sistemas de Acueductos Rurales.</p> <p><b>OES 7.2:</b> Fortalecer la capacidad de gestión y empoderamiento de las comunidades que operan Sistemas de Acueductos Rurales</p> <p><b>OES 7.3:</b> Incrementar la construcción de Sistemas de Acueductos Rurales e infraestructuras de saneamiento mejorado en las zonas rurales con menores niveles de cobertura.</p> |



# O E 1

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 1**  
*PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE*

# OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

INCREMENTAR Y GARANTIZAR  
LA PRODUCCIÓN DE AGUA  
POTABLE DE MANERA  
CONTINUA Y CON LOS NIVELES  
DE PRESIÓN ADECUADAS.

## Objetivos Específicos

OES-1.1: Incrementar la construcción de infraestructuras de producción de agua potable en territorios con baja capacidad instalada.

OES-1.2: Mejorar los procesos operativos y optimización de Sistemas.

OES-1.3: Mejorar el Mantenimiento Correctivo y Preventivo.

OES 1.4: Mejorar infraestructuras y equipos existentes.

OES-1.5: Reducir pérdidas técnicas.



El incremento de la Producción de Agua se basará principalmente en la rehabilitación y mantenimiento y de las infraestructuras física y equipos existente para garantizar la producción según la capacidad instalada en el País.

Podríamos decir que los sistemas de abastecimiento de agua potable, están compuesto por unidades de producción, almacenamiento y distribución. Este objetivo, trata sobre la optimización del funcionamiento de la capacidad instalada, la mejora de los procesos de conservación de los activos y garantizar la correcta operatividad, la rehabilitación y/o sustitución de las infraestructuras civiles, maquinarias, redes de distribución y las partes que componen cada uno de estos elementos, la reducción de las pérdidas surgidas por fugas, reboses y averías y por último el incremento de las infraestructuras para el abastecimiento de agua potable.

En la República Dominicana existe una capacidad instalada para la producción de agua potable considerable, en parte debido a la concepción política del Instituto Nacional de Agua Potable, como una institución de "Construcción" de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios, sin embargo esa expansión de la oferta se ha realizado de manera "Inequitativa", provocando esto, que existan zonas con altos niveles de capacidad instalada y otras de muy baja cobertura.

Otros elementos que intervienen en el logro de este objetivo se encuentran plasmados en el Objetivo Estratégico 6: Fortalecer la Organización Institucionalmente y Mejorar la Gestión, en lo relativo a los Objetivos Específicos de mejora de la Planificación Institucional y Mejora de los Procesos y Procedimientos.

Más específicamente, en las Líneas de Acción relativas a la mejora de los procesos que intervienen directamente el proceso de "Producción de Agua Potable", como son la mejora y aumento de la eficiencia del proceso de "Compras" y el proceso de Planificación dentro de la Dirección de Operaciones, así como también el fortalecimiento de esta área.

### **OES-1.1: Incrementar la construcción de infraestructuras de producción de agua potable en territorios con baja capacidad instalada.**

Probablemente la mayor fortaleza del INAPA es la capacidad instalada para la producción de agua potable. Se trata de 315 Sistemas de Acueductos bajo el control de la institución, 3, 000 Sistemas de Acueductos Rurales descentralizados de la jurisdicción institucional y unos 34 Sistemas de Alcantarillados Sanitarios. Sin embargo la construcción de estas infraestructuras no ha sido territorialmente equitativa, presentándose entre las 25 provincias y la parte parcial de Santiago competencia del INAPA grandes brechas en cuanto a la capacidad instalada que permite brindar niveles de cobertura de los servicios. Por este motivo, es necesarios que las construcciones adicionales se realicen en base al análisis minucioso del alcance "real" de las infraestructuras de la institución, a fin de realizar inversiones de manera óptima.

### **OES-1.2: Mejorar los procesos operativos y optimización de Sistemas.**

La operación óptima de los 315 Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable existentes, es uno de los elementos que garantizarían la continuidad y calidad del servicio, conjuntamente con el correcto mantenimiento de las Infraestructuras y Equipos. La falta de capacitación del personal que opera los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable, la falta de procedimientos documentados acorde a los Diseños de los Sistemas y las normas internacionales, causan el que no se obtengan los máximos resultados posibles y no se garantice su conservación a través del tiempo.

### **OES-1.3: Mejorar el Mantenimiento Correctivo y Preventivo.**

Las Infraestructuras y equipos del INAPA presentan años de deterioro por falta de manteamiento preventivo y correctivo. Esta situación, ha provocado que sea imperativo en el corto plazo el Objetivo Específico No. 1.4: "Mejorar infraestructura y equipos existentes." Este proceso se presenta como un elemento vital para asegurar el servicio, pues en caso contrario, las continuas averías, problemas del sistema, salidas de funcionamiento de sistemas completos, impedirían cumplir de manera óptima la "Misión" de la institución.



#### **OES 1.4: Mejorar infraestructuras y equipos existentes.**

Alcanzar la meta de la rehabilitación y/o sustitución de los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable o de sus equipos, es imprescindible para garantizar el suministro del servicio, lo cual es un objetivo de alta prioridad a la hora de medir la "Cobertura, Continuidad y Calidad" del principal "Producto Final" del INAPA.

#### **1.5-Reducir pérdidas técnicas.**

Este objetivo trata específicamente de la reducción de las pérdidas reales, esto es fugas en las redes de aducción, reboses en los depósitos de almacenamiento, en la red de distribución y en las acometidas a los abonados.



**Cierra el grifo al lavarte las manos**

# O E 2

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 2**  
*DISMINUCIÓN DE DEMANDA AGUA POTABLE*

## **OBJETIVO ESTRATÉGICO 2**

**DISMINUIR LOS NIVELES DE CONSUMO DE AGUA POTABLE DE LA POBLACIÓN.**

### **Objetivos Específicos**

**OES-2.1: Fomentar la conciencia ciudadana sobre el uso racional del Agua Potable.**

**OES-2.2: Disminuir las conexiones ilegales a las redes de la institución.**

**OES-2.3: Incremento de la cobertura de la micro-medición.**

Es fundamental para garantizar el suministro sostenible de agua potable a la Población Dominicana, crear una cultura de ahorro, en un País acostumbrado a no valorar este recurso y consumirlo de manera desproporcionada.

El agua cubre el 70% de la superficie terrestre con más de 1, 300 millones de m<sup>3</sup>, de los cuales solo 2.5% corresponden a agua dulce, esto es unos 32.5 millones de m<sup>3</sup>. Sin embargo de los 32.5 millones de m<sup>3</sup> de agua dulce que existen en la tierra, 19 millones se encuentran congelados en glaciares, por lo cual para el consumo humano solo quedan unos 13 millones de m<sup>3</sup>, equivalente a solo 1% del agua que existe en la superficie terrestre.

De este marco global no escapa la República Dominicana, en donde el crecimiento sostenido de la Población unido al desarrollo económico de los últimos años ha provocado un incremento sostenido de la demanda de agua, que unido al deterioro progresivo de las cuencas hidrográficas y la mala gestión del agua ha provocado que según proyecciones del INDHRI para el 2025 el País se encuentre bajo "Tensión Hídrica".

Por estas razones, es fundamental para el INAPA como institución responsable de proveer agua potable y saneamiento a 25 provincias y una parte del territorio de Santiago, fomentar el uso racional del agua potable por parte de la Población, para con esta medida reducir la demanda, en un País con una cultura de muchos años de dispendio y baja valoración del recurso agua potable.

### **OES-2.1: Fomentar la conciencia ciudadana sobre uso racional del agua.**

Este objetivo trata acerca de la concienciación de la población del uso racional del recurso “Agua Potable”, de manera que se garantice su uso eficiente, asegurando su calidad y evitando su degradación, con el objetivo de no poner en riesgo su disponibilidad futura.

La población Dominicana presenta altos niveles de consumo de agua potable, debido principalmente a la cultura de no valorar el recurso y la falta de conciencia de la escasez e importancia del ahorro como medida para asegurar la sostenibilidad de los Recursos Hídricos.

El presente Plan considera este objetivo de alta prioridad para garantizar el suministro continuo y sostenible de los servicios misionales de la institución.

### **OES-2.2: Disminuir las conexiones ilegales a las redes de la institución.**

Disminuir el volumen de agua no contabilizado debido al consumo no autorizado, consumos ilegales o fraudulentos (toma no registrada, by-pass del contador, manipulación del propio contador, etc.), es un elemento significativo a la hora de reducir el consumo real a las redes de distribución. En el territorio competencia del INAPA se registran numerosas conexiones ilegales de alto impacto, perpetradas principalmente por agricultores para el riego de sus cosechas, Industrias y otros.

### **OES-2.3-Incremento de la cobertura de la micro-medición:**

Este objetivo específico tiene dos vertientes de impacto, una de ellas trata acerca del control del consumo irracional del agua, pues el alto consumo se ve controlado por el incremento que se presentaría en la factura de los usuarios. El otro aspecto de impacto va dirigido al Objetivo Estratégico 5, que trata sobre la "Sostenibilidad Financiera." Esto porque con la implantación de micro-medidores, se contribuiría a aumentar las recaudaciones al reducir el agua no contabilizada y no facturada, así como también mediante la mejora de la confianza de los usuarios al recibir facturas según su consumo, mejorando así la disposición a pagar los servicios recibidos.

Por otro lado, los registros de micro-medición sirven para actualizar las cuotas de consumo, que se estiman con base en los consumos de los predios con medición. A mayor número de medidores instalados, mayor universo para estimar mejor los promedios de consumo.



# OE3

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 3**  
*COBERTURA SANEAMIENTO*





## **OBJETIVO ESTRATÉGICO 3**

Expandir los sistemas de tratamiento de aguas residuales y mejorar el funcionamiento y producción final de los existentes.

### **Objetivos Específicos**

OES-3.1: Incrementar las construcciones de infraestructura de los Sistemas de Alcantarillados Sanitarios.

OES-3.2: Mejorar los procesos operativos y optimización de los Sistemas de Alcantarillados Sanitarios.

OES-3.3: Mejorar el Mantenimiento y Corrección de Averías de los Sistemas de Alcantarillados Sanitarios.

OES-3.4: Mejorar infraestructuras y equipos existentes.

El presente Objetivo Estratégico se alinea a la Estrategia Nacional de Saneamiento (E.N.S.), en los Objetivos Generales que afectan directamente los procesos de recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales y que no son de carácter "Sectorial". Esto son: El Objetivo General No. 1.1 –"Infraestructura y recursos necesarios, apropiados y en buen estado de mantenimiento para la prestación de servicios de agua y saneamiento a todos los ciudadanos". En este caso se alinea con los específicos 3.1, 3.2 y 3.3. También se alinea con el Objetivo General de la E.N.S. no. 1.2: "Niveles adecuados de calidad de los servicios (calidad del agua, continuidad, tratamiento aguas residuales, frecuencia recolección residuos sólidos, atención al cliente)", esto en el caso del "Alcantarillado Sanitario", pues con la consecución de los objetivos de "Mejora del Mantenimiento", el relativo a la optimización de los "Procesos Operativos" y por último con el objetivo relacionado a la rehabilitación y/o sustitución de las infraestructuras y equipos existentes, se contribuiría a garantizar la calidad de los servicios.

### **OES-3.1: Incrementar las construcciones de infraestructura de los Sistemas de Alcantarillados Sanitarios.**

Se requiere reorientar las inversiones mayoritariamente dirigidas a expandir la capacidad instalada de los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable, para dar una cuota más elevada a las construcción de Sistemas de Recolección, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales, y de esta manera incrementar la baja cobertura (24%) de este producto final de la institución, cobertura muy inferior a los niveles alcanzados en cuanto el suministro de Agua Potable que presenta un índice de Cobertura de (84%).

Con este objetivo, se contribuiría a disminuir los impactos negativos para la sostenibilidad ambiental, así como la salud y calidad de vida de los Ciudadanos/Clientes.

Como indica la Estrategia Nacional de Saneamiento, en las recomendaciones para el "Plan General de Inversiones", estas inversiones deben presentar criterios de "Focalización", para "instalaciones especiales", como Mercados, Centro de Salud y Centro Escolares. Además, se debe priorizar las inversiones en las zonas de más baja capacidad instalada.

### **OES-3.2: Mejorar los procesos operativos y optimización de los Sistemas de Alcantarillados Sanitarios.**

Este objetivo trata de la implantación de Sistemas de Mejora Continua en la gestión operativa de los diferentes Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales en el País, para mediante el análisis continuo de la situación actual y la gestión correcta y planificada sacar los máximos niveles de productividad a las instalaciones.

### **OES-3.3: Mejorar el Mantenimiento y Corrección de Averías de los Sistemas de Alcantarillados Sanitarios.**

En el País, casi la totalidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (P.T.A.R.), no producen resultados finales deseados. Esto es, el agua depurada, no tiene los estándares de calidad requeridos por los organismos internacionales para garantizar la no contaminación de los cuerpos receptores. Con el mejoramiento del Mantenimiento (Preventivo y Correctivo), se contribuiría significadamente a la mejora del funcionamiento de las Plantas, así como también la reducción de la frecuencia de las averías y a la conservación de los activos.

### **OES-3.4: Mejorar infraestructuras y equipos existentes:**

Con la mitad de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), fuera de servicio y las restante con deterioro progresivo el INAPA se encuentra en una situación grave en cuanto al suministro de este servicio.

La ejecución de un plan de rehabilitación y/o sustitución de infraestructuras y equipos es prioritario para garantizar la continuidad y ampliación de la cobertura actual.



**INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS  
(INAPA)**



# O E 4

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 4**  
*CALIDAD DEL AGUA*

## **OBJETIVO ESTRATÉGICO 4**

Vigilancia, monitoreo y mejoramiento de la calidad del agua.

### **Objetivos Específicos**

OES-4.1: Mejorar el proceso de Metas de Protección de Salud.

OES-4.2: Mejorar los planes de gestión de aseguramiento de la calidad del agua.

OES-4.3: Mejorar el proceso de monitoreo de las medidas de control.

Las enfermedades relacionadas con la contaminación del agua de consumo, tienen una gran repercusión en la salud de las personas. Las medidas destinadas a mejorar la calidad del agua de consumo proporcionan beneficios significativos para la salud.

La calidad del agua de consumo se puede controlar mediante una combinación de medidas: de protección de las fuentes de agua, de control de las operaciones de tratamiento, y de gestión de la distribución y la manipulación del agua.

El logro de las metas planteadas en los Objetivos Estratégicos 1 y 7, asegurarían el incremento de la calidad del agua suministrada por el INAPA. Este objetivo trata acerca de mejorar la planificación, dirección y control, de los procesos relacionados al tratamiento y distribución de agua potable para asegurar su calidad.

#### **OES-4.1: Mejorar el proceso de Metas de Protección de Salud:**

Los elementos que contiene el agua de consumo pueden producir efectos adversos para la salud, con una sola exposición (por ejemplo, microbios patógenos) o por exposiciones prolongadas (por ejemplo, alto contenido de sustancias químicas), dada la variedad de componentes presentes en el agua, su modo de acción y la naturaleza de las fluctuaciones en su concentración.



Estas metas se deben establecer conjuntamente con el Ministerio de Salud Pública y se debe tener en cuenta dos factores: 1-“La Situación general de la Salud Pública” y 2-la contribución de la calidad del agua a la trasmisión de enfermedades, como parte de la política general sanitaria e hidrológica.

#### **OES-4.2: Mejorar los planes de gestión de aseguramiento de la calidad del agua.**

El INAPA debe establecer procesos continuos de evaluación de los sistemas de abastecimiento de agua de consumo para determinar si la calidad final del agua suministrada al consumidor cumplirá de forma sistemática las metas de protección de la salud establecidas.

#### **OES-4.3: Mejorar proceso de monitoreo de las medidas de control:**

Se deben fortalecer y ampliar el alcance de los procesos de monitoreo de las medidas de control, para que sean medidas aplicadas en el sistema de abastecimiento de agua de consumo para impedir, reducir o eliminar la contaminación y para ser definidas en la evaluación del sistema. Incluyen, por ejemplo, las medidas de gestión de la cuenca de captación, el zócalo que rodea un pozo, los filtros y las infraestructuras de desinfección, y los sistemas de distribución de agua por tuberías. Si estos elementos funcionan correctamente en conjunto, garantizan el cumplimiento de las metas de protección de la salud.



# OE5

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 5**  
*SOSTENIBILIDAD FINANCIERA*



**INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS  
(INAPA)**

## **OBJETIVO ESTRATÉGICO 5**

**Lograr la sostenibilidad financiera de la  
Institución**

### **Objetivos Específicos**

**OES-5.1: Incrementar el nivel de recaudaciones de manera sostenible.**

**OES-5.2: Reducción de Costos y optimización del uso de los recursos.**

**OES-5.3: Mejorar los Servicios a los Ciudadanos/Clientes.**

La meta de lograr la "Sostenibilidad Financiera" se divide en tres aspectos fundamentales: Incrementar los ingresos de la institución de manera sostenida, logrando aprovechar el mercado potencial que representan los Ciudadanos/Clientes que tienen conexiones domiciliarias y que reciben los servicios de la institución. Para esto la "Gestión Comercial" debe implementar acciones para: Aumentar la cobertura de la facturación, Incrementar los usuarios que se le distribuye las facturas y finalmente las recaudaciones. El segundo lugar es necesario la optimización de uso de los recursos financieros, tecnológicos, maquinarias y equipos y asegurar su eficaz funcionamiento. Estos recursos se utilizan y desarrollan para apoyar la estrategia y los procesos más importantes de la organización con el fin de alcanzar los objetivos de la manera más eficiente posible.

El último aspecto a lograr y requisito indispensable para mantener niveles de recaudaciones estables es, "Mejorar el Servicio al Cliente." La institución debe brindar los servicios con los niveles de calidad, equidad y proporcionalidad que requiera la Población.

#### **OES-5.1: Incrementar el nivel de recaudaciones de manera sostenible:**

La Gestión Comercial del INAPA, tiene como "Misión" facturar y cobrar toda el agua suministrada a los Ciudadanos/Clientes y con las tarifas adecuadas. Se trata de precisar el volumen de agua suministrada (Macro-Medición) y disminuir el agua no facturada (Micro-Medición). Además, se requiere crear un "Catastro de Usuarios" confiable y actualizado que permita que la organización conozca la ubicación de sus Clientes, para incrementar la correcta "Distribución de Facturas", como paso previo que permita el incremento de los pagos.

### **OES-5.2: Reducción de Costos y optimización del uso de los recursos:**

El esquema actual de composición del gasto, presenta grandes incongruencias cuando se analiza la "Misión Institucional" y los aporte de cada reglón a la misma, por esta razón debe modificarse la composición e implementación del gasto corriente para alinearlos a los Objetivos Estratégicos de la institución. Las herramientas para asegurar la mejora y optimización de los gastos consiste en la formulación de Presupuestos Anuales, Planes Operativos Anuales (POA) y Planes de Compras y Contrataciones (PACC) participativamente y con la correcta guía y revisión técnica, unido a esto, la correcta ejecución y reformulación en la fase de implementación.

### **OES-5.3: Mejorar los Servicios a los Ciudadanos/Clientes:**

Se debe fortalecer la imagen corporativa a nivel de las regionales para generar más confianza en el Usuario. Prácticamente, no hay registros de quejas ni se tienen estadísticas ni tipologías de reclamaciones.

Se tratar de establecer "Estructuras Organizacionales" y procesos, que garanticen a los Ciudadanos/Clientes, respuestas a sus reclamaciones, esto en caso de que se sientan afectados por "cobros injustos", "servicios deficientes" o "cortes de servicios injustificados". Unido a esto, es una meta importante para el INAPA, mejorar la "capacidad y tiempo de respuesta" a las denuncias de averías. Con estos elementos, se contribuiría significativamente a las Estrategias de Sostenibilidad Financiera a largo plazo.



**INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS  
(INAPA)**



# O E 6

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 6**  
*FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL*



## **OBJETIVO ESTRATÉGICO 6**

**Fortalecer la organización institucionalmente y mejorar la gestión.**

### **Objetivos Específicos**

**OES-6.1: Cambiar la Cultura Organizacional y gestionar el cambio.**

**OES-6.2: Mejorar el Liderazgo y la Planificación Institucional**

**OES-6.3: Mejorar la Gestión del Talento Humano.**

**OES-6.4: Mejorar los procesos y procedimientos.**

**OES-6.5: Mejorar la coordinación interinstitucional.**



En el aspecto de la mejora de la gestión, el INAPA plantea la implementación del Modelo de Excelencia de La Calidad CAF, con el objetivo de obtener resultados excelentes en el rendimiento de la organización, en los Ciudadanos/Clientes, en las Personas y en la Sociedad, por medio de un Liderazgo que dirija la Estrategia y la Planificación, las Personas, las Alianzas y Recursos y los Procesos.

Además, como “Línea de Acción” prioritaria, se plantea la “Desconcentración de los Servicios del INAPA” como medio principal para lograr el Eje Estratégico 4: Fortalecer la Organización Institucionalmente y Mejorar la Gestión.” Así mismo esta “Directriz Estratégica”, contribuiría al logro de los 5 Objetivos Específicos del Objetivo General 6: Esto son: OES 6.1: Cambiar la Cultura Organizacional y gestionar el cambio, OES 6.2: Mejorar el Liderazgo y la Planificación Institucional, OES 6.3; Mejorar la Gestión del Talento Humano, OES 6.4: Mejorar los procesos y procedimientos, OES 6.5: Mejorar la coordinación interinstitucional:



### **OES-6.1: Cambiar la Cultura Organizacional y gestionar el cambio:**

Se busca cambiar el Modelo de Gestión Burocrático-Tradicional existente, por el que estipula la nueva gobernanza, centrado en la gestión hacia el logro de resultados (GxR), en el cual se trabaje en equipo para lograr las metas Institucionales planteadas en la Visión, Misión y Objetivos Estratégicos. Con esto se busca que la organización tenga una "Cultura Organizacional Definida", donde se planifique y las acciones se descentralicen de la Alta Dirección. En ese mismo sentido es necesario el fortalecimiento de los subsistemas de Recursos Humanos como son: Reclutamiento y Selección, Evaluación de Desempeño, Capacitación y Relaciones Laborales (Que se describe en el Objetivo Específico 6.3) y también, implantar un tipo de comunicación horizontal.

### **OES-6.2: Mejorar el Liderazgo y la Planificación Institucional:**

Las debilidades existentes en todos los subsistemas de R.R.H.H., ha provocado problemas de Liderazgo en la Institución. Se propone fortalecer las habilidades directivas de todos los supervisores de manera que toda la institución se enfoque en el cumplimiento de su "Misión Institucional" y el logro de las metas establecidas, con un clima laboral que favorezca la retención del talento humano de calidad.

### **OES-6.3: Mejorar la Gestión del Talento Humano:**

Como se indica en los Objetivos Específicos 6.1 y 6.2, es un objetivo prioritario para la institución el “Desarrollo de su Capital Humano”, a través del fortalecimiento de los procesos de Recursos Humanos. Se trata de reordenar los Recursos Humanos, según sus capacidades y competencias para apoyar los procesos de cambio y mejora continua, en el marco del cumplimiento de las leyes, resoluciones y reglamentos de “Función Pública” y apegados a la transparencia, integridad y valores institucionales.

### **OES-6.4: Mejorar los procesos y procedimientos:**

Se trata de hacer más eficientes y mejorar los procesos y procedimientos. Sin embargo, se priorizará tomando los procesos misionales y aquellos procesos de apoyo y estratégico claves en el cumplimiento de la “Misión del INAPA.”

Para entregar los “Productos Finales”, esto es: Agua Potable y Saneamiento, la institución cuenta básicamente con 315 Sistemas de Acueductos y 34 Sistemas Tratamiento de Aguas Residuales.

Los procesos y procedimientos que se ejecutan en el INAPA son ineficientes y no son planificados ni controlados. Esto, unido al bajo nivel de capacitación de los empleados y altos niveles de burocratización provoca que se obtengan resultados insatisfactorios.

Es objetivo prioritario el análisis, documentación y rediseño de los procesos que afectan directamente la prestación de los servicios “Misionales” del INAPA, y que si son optimizados y mejorados impactarían en la sostenibilidad y calidad de los mismos. Estos son: Los de Gestión Comercial, los Operativos y de Mantenimiento. Así como también los de Planificación, Compras, Administrativos-Financiero, de Gestión del Talento Humano y los relativos a la gestión de la Tecnología de la Información y Comunicación.

#### **OES-6.5: Mejorar la Coordinación Interinstitucional:**

En el marco de la Estratégica Nacional de Desarrollo y la articulación del Sistema Nacional de Inversión Pública, el INAPA como prestadora de servicio de mayor alcance del sector de Agua Potable y Saneamiento (APS), debe fomentar los acuerdos de ayuda mutua y de formulación de objetivos sectoriales.



**INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS  
(INAPA)**



# O E 7

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 7**  
*ACUEDUCTOS RURALES*



## **OBJETIVO ESTRATÉGICO 7**

Disminuir brecha de los servicios de agua potable y saneamiento entre las zonas rurales y urbanas

### **Objetivos Específicos**

**OES-7.1:** Mejorar la supervisión, monitoreo, y fiscalización en los procesos de operación y mantenimiento de los Sistemas de Acueductos Rurales.

**OES 7.2:** Fortalecer la capacidad de gestión y empoderamiento de las comunidades que operan Sistemas de Acueductos Rurales.

**OES 7.3:** Incrementar la construcción de Sistemas de Acueductos Rurales e infraestructuras de saneamiento mejorado en las zonas rurales con menores niveles de cobertura.

### **OES-7.1: Mejorar la supervisión, monitoreo, y fiscalización en los procesos de operaciones y mantenimiento de los Sistemas de Acueductos Rurales:**

Se plantea, fiscalizar y dar seguimiento a los procesos operativos y situación actual de Sistemas de Acueductos Rurales ubicados en la jurisdicción de la Institución. La Dirección de Operaciones en coordinación con el área responsable de los Sistemas de Acueductos Rurales elaborará un "Cuadro de Mando" con los indicadores que permitirán "Medir" continuamente la calidad y continuidad de los servicios ofrecidos y permitirá planificar las intervenciones de ayudas técnicas necesarias para asegurar la prestación de los servicios según los parámetros establecidos a las comunidades rurales.

### **OES 7.2: Fortalecer la capacidad de gestión de las comunidades y fomentar el empoderamiento de los Sistemas de Acueductos Rurales:**

En el esquema actual, en el que el INAPA fomenta la "Descentralización" de los servicios de agua potable y saneamiento, con la transferencia de la gestión, administración y mantenimiento a las Asociaciones Comunitaria de Acueductos Rurales (ASOCARS), se busca empoderar los habitantes de las comunidades de manera que se asegure la calidad, continuidad y sostenibilidad de los servicios brindados.

**OES 7.3: Incrementar la construcción de Sistemas de Acueductos Rurales e infraestructuras de saneamiento mejorado en las zonas rurales con menores niveles de cobertura.**

Es de carácter imprescindible la expansión constante de las infraestructuras de agua potables y saneamiento en zonas rurales. Esto, debido a la baja cobertura de estos servicios en estas zonas, que se manifiesta claramente al verificar la brecha existente en relación a zonas urbanas. Este objetivo unido a los dos anteriores, permitirá contribuir al cumplimiento de la "Misión Institucional", pues influirá en la mejora de los indicadores de "Cobertura", "Calidad del Agua" y "Mejora de la Prestación de Servicios", específicamente en comunidades rurales.

# LÍNEAS DE ACCIÓN

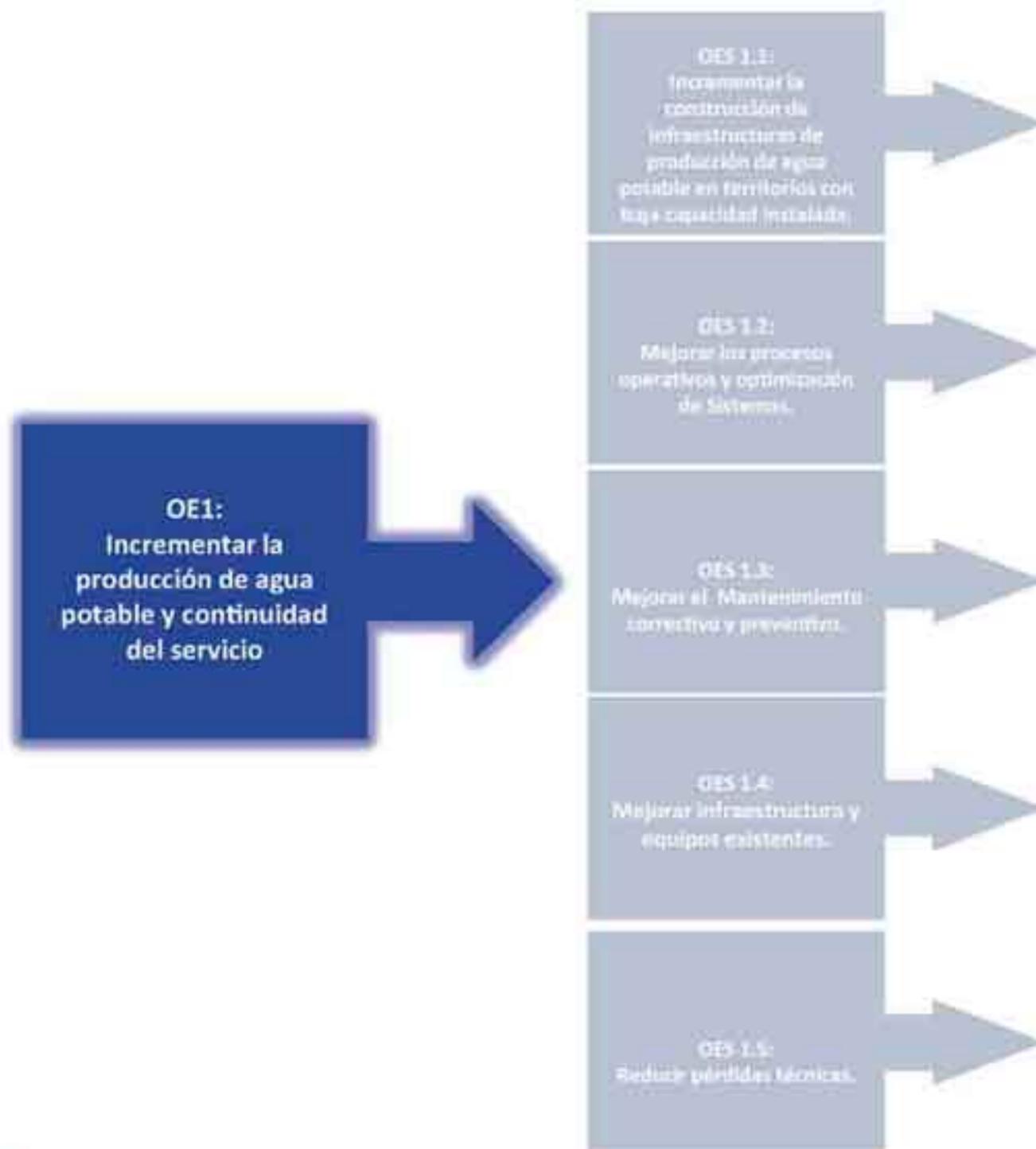
**DIRECTRICES ESTRATÉGICAS**  
*PLANES DE ACCIÓN.*



# 7 Líneas de Acción INAPA



A continuación, se presentan las líneas de acción que componen la estructura del Plan Estratégico 2016-2020, del Instituto Nacional de Agua Potables y Alcantarillado, con el propósito de describir sus contenidos principales. No obstante, estas líneas de acción no agotan la totalidad de las iniciativas que deberán ser puestas en marcha para alcanzar los objetivos propuestos, sino que los cambios en el contexto y los nuevos retos que sin duda se plantearán durante los próximos cuatro años, obligarán a su revisión, modificando sus contenidos, incorporando nuevas iniciativas y/o suprimiendo alguna de ellas.



1.1.1.1 Impulsar la inversión en construcción de S.A.A.P. mediante Planes Anuales y Plurianuales de Inversión Pública basados en la identificación de zonas con baja capacidad instalada.

1.1.2.2-Impulsar la macro-medición de caudales de agua potable.

1.1.2.3-Desconcentrar los procesos operativos de la sede central hacia las provincias.

1.1.2.4-Fortalecer las áreas operativas de las provincias.

1.1.2.5-Desarrollar planes de presurización de redes.

1.1.2.6-Desarrollar programas sistemáticos de detección y corrección de fugas visibles y no visibles en las redes de aducción, depósitos de almacenamiento, redes de distribución y acometidas de abonados.

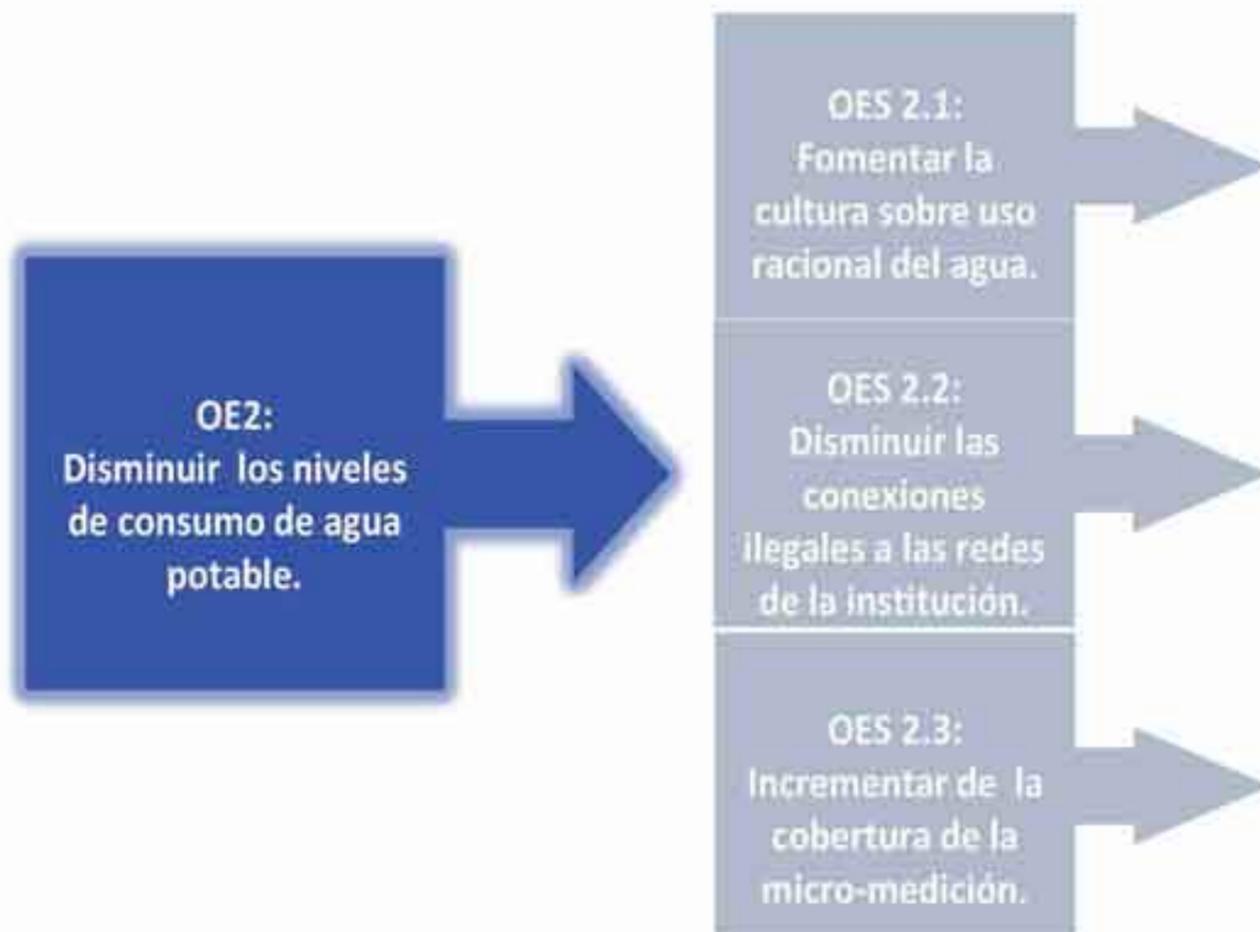
1.1.2.7-Implementar Plan de Sostenibilidad de los S.A.A.P.

1.1.3.8-Impulsar planes anuales de mantenimiento preventivo y correctivo.

1.1.3.9-Fortalecer la Escuela de Fontanería.

1.1.4.10-Impulsar la elaboración de un diagnóstico de la situación actual de todas las infraestructuras y equipos para la Producción de Agua Potable.

1.1.4.11-Desarrollar plan nacional de rehabilitación y/o sustitución de infraestructuras y equipos.



1.2.1.13-Desarrollar programa nacional de concienciación ciudadana sobre el uso racional del agua y su valor económico.

1.2.1.14-Desarrollar programa de incentivo a la sustitución de aparatos tradicionales de consumo de agua por aparatos de bajo consumo.

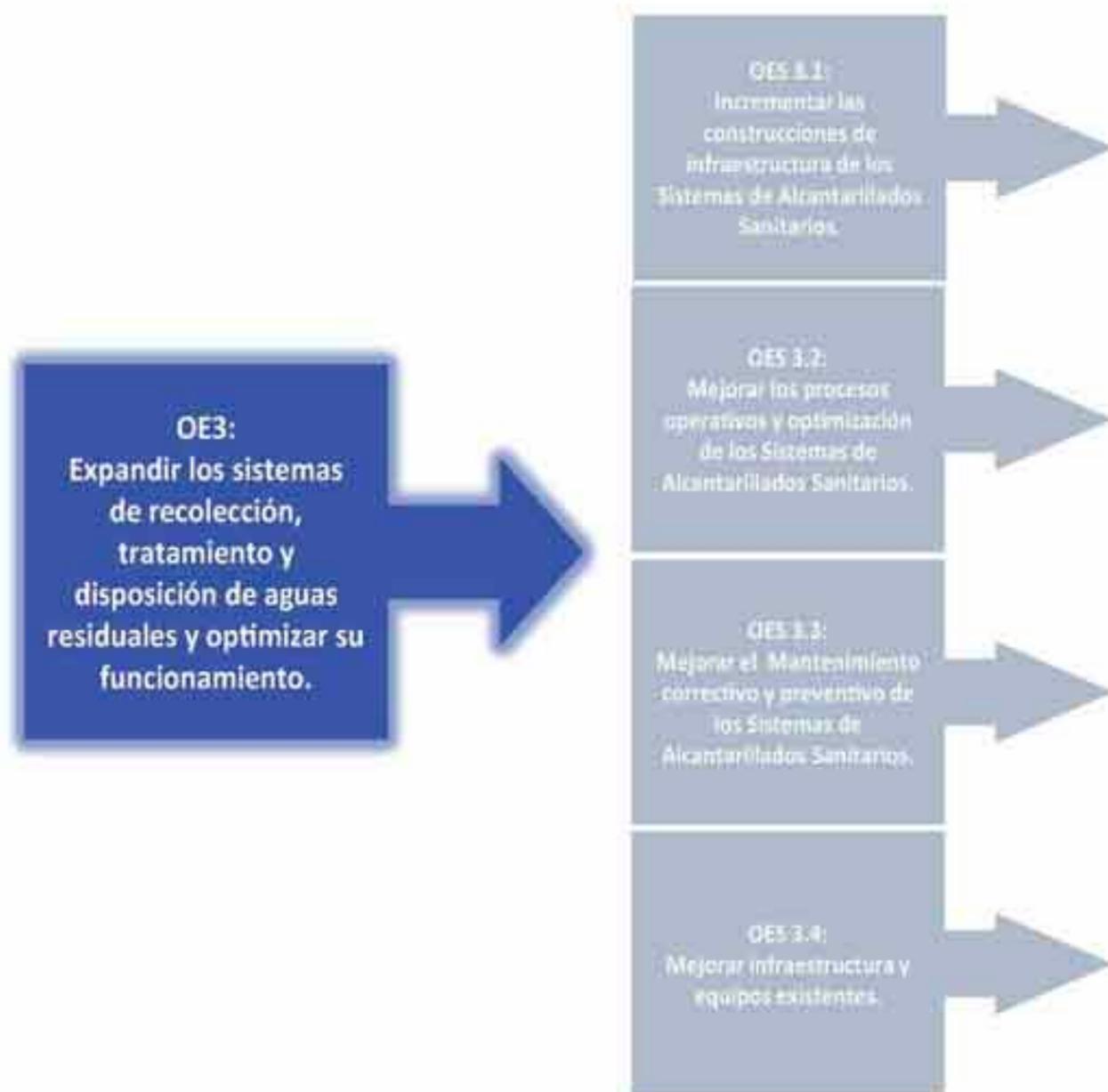
1.2.1.15-Impulsar la inclusión de programas de concienciación en los centros educativos (Escuelas y Colegios ) sobre uso racional del agua e higiene.

1.2.2.16-Impulsar la mejora del proceso de identificación y sometimiento a la justicia de infractores de las redes de suministro de agua potable.

1.2.2.17-Involucrar al Ministerio público para impulsar la mejora del proceso de identificación y sometimiento a la justicia de los infractores de las redes de suministro de agua potable.

1.2.3.18-Impulsar programa nacional de colocación de micro-medidores.

1.2.3.19-Desarrollar programas de fortalecimiento de procesos de mantenimiento, reparación e instalación de Micro-Medición.



2.3.1.20-Incrementar la inversión en proyectos de recolección y tratamiento de Aguas Residuales en la misma proporción que los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable.

2.3.1.21-Incrementar la inversión en proyectos de tratamiento de aguas residuales en instalaciones especiales de alto impacto para la Salud de la Población (mataderos, centros de salud y centros escolares).

2.3.2.22-Fortalecer el área responsable de los procesos de tratamiento de aguas residuales, creando la logística necesaria para la operación y mantenimiento correcto de las redes colectoras y sistemas de tratamiento de las aguas residuales.

2.3.2.23-Implementar planes anuales de seguridad laboral (provisión EPP, vacunas y deparasitantes) para trabajadores que manipulan aguas residuales sin tratamiento: redes colectoras y plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.

2.3.2.24-Mejorar las capacidades técnicas en los empleados que intervienen en los procesos de Recolección y Tratamiento de Aguas Residuales.

2.3.2.25-Implementar un programa de monitoreo de la calidad del agua en todos los cuerpos receptores para medir los efectos de las descargas de las aguas residuales (medición de impactos).

2.3.3.26-Implementar planes anuales de mantenimiento preventivo y correctivo en redes colectoras y plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.

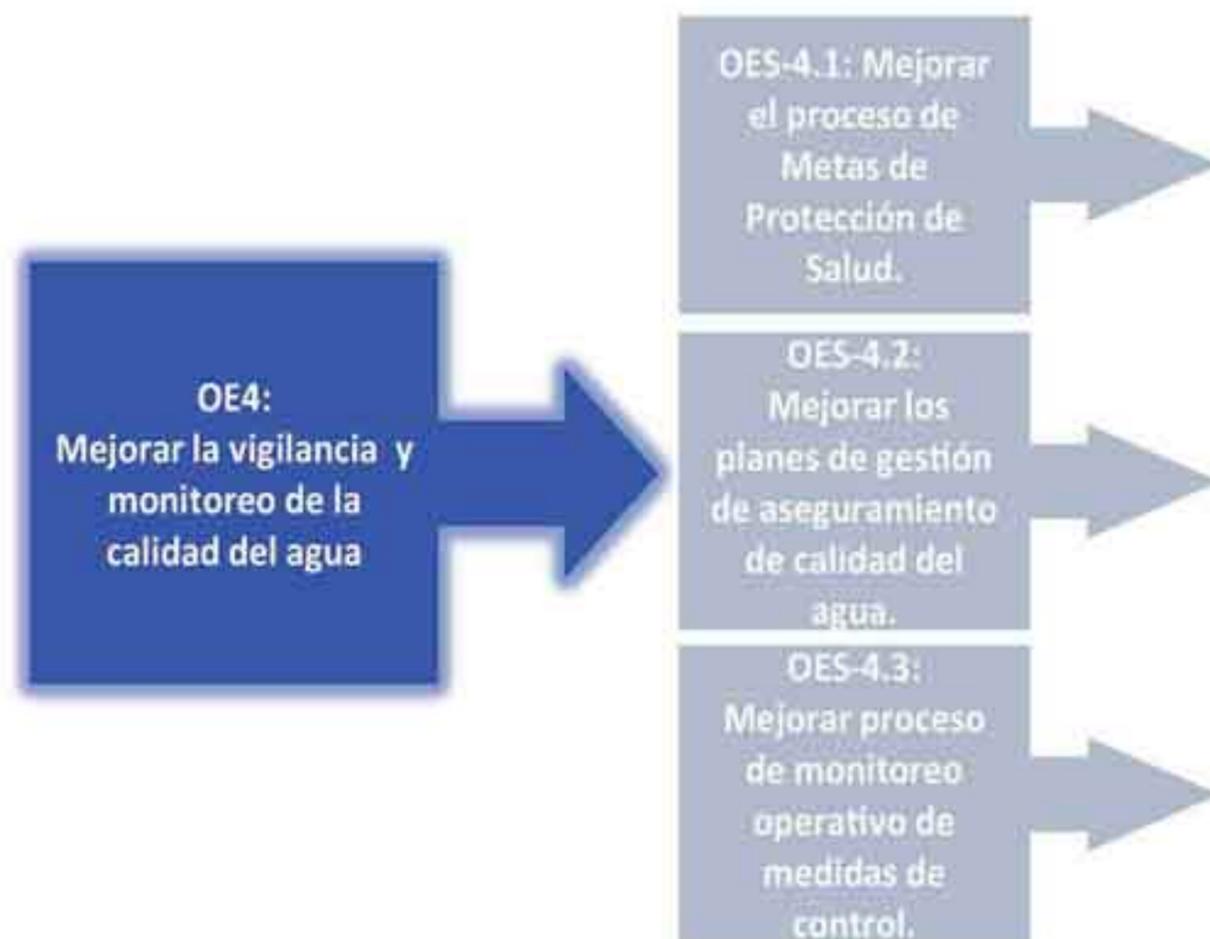
2.3.4.27-Impulsar un programa general de rehabilitación de infraestructuras y equipos de los Sistemas de Recolección y Tratamiento de Aguas Residuales.

2.3.4.28-Impulsar un programa general de incorporación de infraestructuras y equipos de medición de los caudales de Aguas Residuales que son tratados en los Sistemas de Tratamiento y se descargan en los diferentes cuerpos receptores.

2.3.4.29-Impulsar la instalación de sistemas de desinfección en todos los sistemas de tratamiento de aguas residuales que sean compatibles con el medio ambiente.

2.3.4.30-Crear planes de Optimización para el aprovechamiento integral del recurso Aguas Residuales tratadas (agricultura, piscicultura, energía eléctrica, etc.)





3.4.1.31-Impulsar el establecimiento de metas de protección de salud anuales.

3.4.2.32-Implementación del control sanitario en el 100% de los acueductos.

3.4.2.33=Impulsar planes anuales de evaluación de los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable.

3.4.2.34-Impulsar planes sistemáticos de monitoreo de la calidad del agua, control sanitario y planes de gestión, documentación y comunicación.

3.4.2.35-Implementar sistemas de monitoreo del tratamiento y la calidad del agua en línea por telemetría.

3.4.2.36-Unificar de los sistemas de monitoreo y control de la calidad del agua en acueductos rurales y urbanos.

3.4.2.37-Implementar un plan de aseguramiento y protección de la calidad del agua.

3.4.2.38-Implementar el SISMOPA en el 100% de los acueductos.

3.4.2.39- Establecer un plan de mantenimiento preventivo y/o correctivo a los equipos del Laboratorio.

3.4.3.40-Adaptación de la tecnología a los cambios climáticos que han modificado las características de nuestras aguas.

3.4.3.41-Integrar a las comunidad en el proceso de monitoreo y vigilancia de la calidad del agua.

3.4.3.42-Integrar un sistema de control y monitoreo de los acueductos fuera de servicio donde se integren el Ministerio de Salud Pública, Cruz Roja y el INAPA con la finalidad de elaborar acciones conjunta para minimizar los efectos.



4.5.1.43-Incrementar, de manera sostenible, el mercado potencial de usuarios facturados a partir de un levantamiento completo de información de clientes a nivel nacional.

4.5.1.44-Desarrollar programas para la depuración de la base de datos para mejorar el proceso de facturación y recaudo de manera sostenible.

4.5.1.45-Actualización y concertación de política tarifaria.

4.5.2.46-Impulsar plan de reducción de costos y optimización de uso de los recursos, con énfasis en la reducción de los costos de consumo de energía eléctrica a través del uso oportuno de energías limpias.

4.5.2.47-Revisar y readecuar subsidios actuales.

4.5.2.48-Impulsar la formulación de Presupuestos por Resultados, POAs y PACC alineados al Plan Estratégico Institucional (PEI).

4.5.2.49-Impulsar políticas para la aplicación de sistemas de consecuencias por mal uso de recursos en el marco de la ley 41-08 de Función Pública.

4.5.3.50-Desarrollar plan de mejora de los procesos de servicio y atención al cliente.

4.5.3.51-Desarrollar plan de mejora de tiempo de respuesta a averías.



4.6.1.52-Impulsar reducción de burocratización.

4.6.1.53-Desarrollar planes de motivación y mejora del clima laboral.

4.6.2.54-Impulsar la mejora la Planificación Estratégica Institucional, Planificación Operativa Anual por Área y la Formación Presupuestaria por Resultados.

4.6.2.55-Desarrollar programas para la mejora los procesos estadísticos.

4.6.2.56-Impulsa la actualización y mejora de la estructura organizacional alineada a la Misión de la institución y sus metas a largo plazo.

4.6.2.57-Desarrollar programas de mejora a los procesos de medición, seguimiento evaluación.

4.6.2.58-Impulsar la creación de una Base de Datos Integral para la toma de decisiones con informaciones de los Procesos, Estratégicos, Misionales y de Apoyo.

4.6.3.59.-Impulsar programas de fortalecimiento de la ética e integridad de los empleados.

4.6.3.60 Fortalecer todos los sub-sistemas de RRHH.

4.6.3.61-Promover y motivar iniciativas innovaciones y proactividad de los empleados.

4.6.4.62-Impulsar la optimización de los procesos Administrativos Financieros y de "Compras."

4.6.4.63-Documentar, analizar y rediseñar para la mejora y optimización los procesos misionales de la Institución y establecer herramientas de medición para el análisis y mejora continua.

4.6.4.64-Eficientizar el uso de los recursos tecnológicos.

4.6.5.65-Impulsar mecanismos de integración y espacios de discusión con los grupos de interés.

4.6.5.66-Impulsar los Planes Estratégicos y mesas de Coordinación Sectoriales.

**OE7:**  
Disminuir la brecha de los servicios de agua potable y saneamiento entre las zonas rurales y urbanas.

**OES 7.1:**  
Mejorar la supervisión, monitoreo, y fiscalización en los procesos de operaciones y mantenimientos de los Sistemas de Agua Potable y Saneamiento Rural Rurales.

**OES 7.2:**  
Fortalecer la capacidad de gestión y empoderamiento de las comunidades que operan Sistemas de Agua Potable y Saneamiento Rural.

**OES 7.3:**  
Incrementar la construcción de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento Rural en las zonas rurales con menores niveles de cobertura.

1.7.1.67-Impulsar la implementación del proceso de supervisión, fiscalización, monitoreo, seguimiento y evaluación de los sistemas de A.P.S. en Comunidades Rurales.

1.7.1.68-Impulsar la elaboración de un diagnóstico de la situación operativa, administrativa y social actual de todos los Sistemas de Agua y Saneamiento Rural.

1.7.1.69-Ampliar la cobertura del sistema de información de Agua y Saneamiento Rural (SIASAR).

1.7.1.70-Gestionar los recursos necesarios para el levantamiento de la información y prestación de asistencia técnica y social de las Comunidades Rurales a nivel nacional.

1.7.2.71-Desarrollar un programa nacional de asistencia técnica y social a los Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en Comunidades Rurales.

1.7.2.72- Desarrollar programa nacional de capacitación continua a operadores de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento Rural.

1.7.2.73- Implementar cuadro de indicadores para el control, medición, y elaboración de acciones que tiendan a la mejora de los servicios de los Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en Comunidades Rurales.

1.7.2.74- Promover la participación activa y efectiva de las mujeres en los proyectos, toma de decisiones y Juntas Directivas, Decreto 974-01.

1.7.2.75-Impulsar la organización y constitución, de Asociaciones Comunitaria de Acueductos Rurales-ASOCAR- en aquellas comunidades que cumplan los criterios para la descentralización o gestión delegada.

1.7.2.76-Desarrollar programa de capacitaciones a los directivos de las ASOCAR en administración, operación y mantenimiento y fortalecimiento institucional de las ASOCAR (módulos de avina).

1.7.2.77-Impulsar el control y monitoreo de los índices de calidad de agua en Comunidades Rurales del INAPA y descentralizadas (según ley de salud 42-01 y sus reglamento de aplicación).

1.7.2.78-Regular y supervisar las intervenciones en A.P.S. de las O.N.G.s y otras Instituciones de orden Público y Privadas.

1.7.2.79-Elaborar e implementar normas y reglamentos de diseño, construcción, supervisión, operación y mantenimiento.

1.7.2.80-Elaborar estrategia de abordaje de la Gestión Social y Comunitaria en los Sistemas de Agua Potable y Saneamiento bajo gestión delegada.

1.7.3.81-Elaborar diagnóstico de la situación actual de las infraestructuras dedicadas al abastecimiento de agua potable y saneamiento a comunidades rurales en la jurisdicción del INAPA.

1.7.3.82- Impulsar la construcción de infraestructuras para el abastecimiento de agua potable y saneamiento en zonas rurales de menor capacidad instalada.





# FORMALIZACIÓN DE INDICADORES

*MONITORIZACIÓN*



# 8 Indicadores de Desempeño

Los indicadores presentados a continuación, se utilizarán como herramientas para medir el nivel de logro de los “Objetivos Institucionales”. Se identificaron parámetros para identificar el cumplimiento de resultados, construyendo medidas explícitas de lo que se considera un buen desempeño. A continuación se presentan 32 indicadores seleccionados para medir, los Ejes Estratégicos y Objetivos Estratégicos, que son el “Fin” último de los Planes de Acción y Estrategias Institucionales que la institución ejecutará en los próximos 4 años.

| No. | Eje Estratégico  | ¿Qué se medirá?                                      | Cálculo   | FORMALIZACIÓN DE INDICADORES                            |  |   |                        |                        |  |                                 |
|-----|--|--|---|---|--|---|------------------------|------------------------|--|---------------------------------|
|     |  |  |   | ¿Cómo se medirá?  | Unidad de medida   | ¿Quién lo medirá?   | Frecuencia de Medición | Frecuencia de Revisión | Quien lo validará                      | Fuente de los datos             |
| 1   | Ampliar y garantizar la cobertura y continuidad del servicio de agua potable     | Cobertura de los servicios de Agua Potable.          | Total Población servida con conexión domiciliar de Agua Potable/Total Población de la jurisdicción del INAPA.   | Cuestionario a la Población.                            | %  | Departamento de Estadísticas del INAPA+Consultoría Externa. | Anual                  | Bianual                | Director de Planificación y Proyectos  | Acueductos.                     |
|     |  | Producción de Agua Potable                           | Total de litros por segundo de agua potable producidas por los 315 Sistemas de Abastecimientos del INAPA X 85400/Total Población de la jurisdicción del INAPA | Macro-medición  | litros/habitante/día   | Acueductos.   | Diario                 | Mensual                | Director de Planificación y Proyectos  | Muestreo/ Encuesta a Viviendas. |
|     |  | Continuidad de los servicios de Agua Potable.        | Promedio de horas que se suministra Agua Potable en las comunidades de la jurisdicción del INAPA.   | Macro-medición.   | horas/día.   | Dirección de Operaciones.                                   | Mensual.               | Trimestral.            | Director de Planificación y Proyectos. | Acueductos.                     |
|     |  | Presión del agua.                                    | Cálculo Manómetro.  | Manómetro.  | PSI/BAR  | Acueductos.   | Cada 8 horas           | Semanal                | Dirección de Operaciones.              | Acueductos.                     |
| 2   | Ampliar y garantizar la cobertura y continuidad de los servicios de saneamiento. | Cobertura de los servicios de Saneamiento            | Total Población servida con conexión domiciliar de alcantarillado sanitario/Total Población de la jurisdicción del INAPA.                                     | Cuestionario a Población.                               | %  | Departamento de Estadísticas del INAPA+Consultoría Externa. | Anual                  | Bianual                | Director de Planificación y Proyectos  | Muestreo/ Encuesta a Viviendas. |
|     |  | M <sup>3</sup> de agua residual depuradas al día     | Cálculo Micro-medidor   | Macro-medición  | M <sup>3</sup> depuradas al día.   | P.T.A.R.  | Diario                 | Mensual                | Dirección de Operaciones.              | Macro-Medidor                   |
|     |  | Calidad del líquido volcado al cuerpo receptor.      | Cálculo Laboratorio   | Análisis Físico, Químico, Bacteriológico de Laboratorio | 1-mg/o,l demanda biológica de oxígeno (DBO).<br>2-mg/o,l Demanda química de oxígeno (DQO).<br>3-Sólidos en suspensión (SS).<br>4-Nitrogeno del amonio (N-NH <sub>4</sub> ).<br>5-Fosforo de los ortofosfatos (P-PO <sub>4</sub> ). | Laboratorio   | Mensual                | Trimestral             | Dirección de Operaciones.              | Laboratorio.                    |
|     |  | Numero de horas al día en funcionamiento de P.T.A.R. | Observación simple  | Observación simple                                      | horas/día  | P.T.A.R.  | Diario                 | Mensual                | Dirección de Operaciones.              | P.T.A.R.                        |



| No. | Eje Estratégico   | ¿Qué se medirá?   | Calculo   | ¿Cómo se medirá?  | Unidad de medida | ¿Quién lo medirá?                    | Frecuencia de Medición | Frecuencia de Revisión | Quien lo validara                       | Fuente de los datos       |
|-----|---|---|---|---|------------------|--------------------------------------|------------------------|------------------------|---|---------------------------|
| 3   | Mejorar la calidad del agua.  | Potabilidad del Agua  | Calculo Laboratorio   | Análisis Físico, Químico, Bacteriológico de Laboratorio                 | %                | Laboratorio                          | Mensual                | Trimestral             | Empresa externa                         | Laboratorio               |
| 4   | Fortalecer la organización institucionalmente y mejorar la gestión. | Índice global del SISMAP II                                   | $\sum \text{Indicador 1 X (5.8) X (Po)} + \text{Indicador 2 X (5.8) X (Po)} + \text{Indicador N... X (5.8) X (Po)}$   | Constatación de evidencias en 17 categorías de Desarrollo Institucional | %                | Depto. Fortalecimiento Institucional | Trimestral             | Anual                  | MAP                                     | MAP                       |
|     |   | Índice Global de Normas de Control Interno (NCI).             | $\sum \{\text{principio evidenciado}\} / 82 \times 100$   | Constatación de evidencias en 82 categorías de Control Interno.         | %                | Depto. Fortalecimiento Institucional | Trimestral             | Anual                  | MAP                                     | MAP                       |
|     |   | Puntuación global en Auto-Diagnostico Modelo CAF              | $\sum \{\text{resultado de 0-100 criterios evaluación}\} / 600 \times 100$  | Constatación de evidencias en 6 categorías de Calidad en la Gestión.    | %                | Depto. de Calidad en la Gestión      | Anual                  | Bianual                | Dirección de Planificación y Desarrollo | Depto. Estadística        |
|     |   | Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico | $\sum \text{Resultados indicadores Pilar (1)} / 36 + \sum \text{Resultados indicadores Pilar (2)} / 40 + \sum \text{Resultados indicadores Pilar (3)} / 24$ | Constatación de evidencias de 31 categorías en cuanto a uso Tics.       | %                | Dirección de Informática.            | Anual                  | Bianual                | ÓPTIC                                   | Dirección de Informática. |

FORMALIZACIÓN DE INDICADORES

| No. | Objetivo Estratégico   | ¿Qué se medirá?   | Cálculo  | ¿Cómo se medirá?  | Unidad de medida     | ¿Quién lo medirá?  | Frecuencia de Medición | Frecuencia de Revisión | Quien lo validará                     | Fuente de los datos             |
|-----|--|---|--|---|----------------------|--|------------------------|------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
| 1   | Incrementar y garantizar la producción de agua potable de manera continua y con los niveles de presión adecuadas.          | Producción de Agua Potable  | Total de litros por segundo de agua potable producidos por los 315 sistemas de Abastecimientos del INAPA X 66400/Total Población de la jurisdicción del INAPA. | Macro-medición  | litros/habitante/día | Acueductos.  | Diano                  | Mensual                | Director de Planificación y Proyectos | Muestras/ Encuesta a Viviendas. |
|     |  | Continuidad de los servicios de Agua Potable  | Promedio de horas que se suministra agua potable en las comunidades de la jurisdicción del INAPA.  | Macro-medición.   | horas/día            | Dirección de Operaciones.                                  | Mensual                | Trimestral             | Director de Planificación y Proyectos | Acueductos.                     |
|     |  | Presión del Agua.   | Cálculo Manómetro.   | Manómetro.  | PSI/GAR              | Acueductos.  | Cada 8 horas           | Semanal                | Dirección de Operaciones.             | Acueductos.                     |
| 2   | Disminuir los niveles de consumo de agua potable.  | Promedio de M <sup>3</sup> de agua potable consumida por persona.                           | $\sum M^3$ de Agua Potable consumida por la Población de la jurisdicción del INAPA.  | Micro-Medición  | M <sup>3</sup>       | Acueductos.  | Diano                  | Mensual                | Dirección de Operaciones.             | Acueductos.                     |
| 3   | Expandir los sistemas de tratamiento de aguas residuales y mejorar el funcionamiento y producción final de los existentes. | No. de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales instalados en la jurisdicción del INAPA. | $\sum$ de P.T.A.R. instalados en la comunidades de la jurisdicción del INAPA.  | Observación   | Cantidad             | Dirección de Operaciones.                                  | Anual                  | Biannual               | Dirección de Operaciones.             | Dirección de Operaciones.       |
|     |  | Cobertura de los servicios de Saneamiento   | Total Población servida con conexión domiciliar de alcantarillado sanitario/Total Población de la jurisdicción del INAPA.                                      | Cuestionario a Población.   | %                    | Departamento de Estadísticas del INAPA+Consulta la Taberna | Anual                  | Biannual               | Director de Planificación y Proyectos | Muestras/ Encuesta a Viviendas. |
|     |  | Numero de horas al día en funcionamiento de P.T.A.R.  | Observación simple   | Observación simple  | horas/día            | P.T.A.R.   | Diano                  | Mensual                | Dirección de Operaciones.             | P.T.A.R.                        |
|     |  | Calidad del líquido volcado al cuerpo receptor.   | Cálculo Laboratorio  | 1-mg/l2) demanda biológica de oxígeno (DBO).<br>2-mg/l2)Demanda química de oxígeno (DQO).<br>3-Sólidos en suspensión (SS).<br>4-Nitrogeno del amonio (N-NH4)<br>5-Fosforo de los ortofosfatos (P-PO4).<br>5-Cloro Residual<br>6-Coliformes Totales. | %                    | Laboratorio  | Mensual                | Trimestral             | Dirección de Operaciones.             | Laboratorio.                    |
| 4   | Mejorar la vigilancia y monitoreo de la calidad del agua.  | N de acueductos con control sanitario   | Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable con Control Sanitario/Total de Sistemas de Abastecimiento de Agua PotableX100                                       | Observación simple  | %                    | Laboratorio  | Anual                  | Biannual               | Dirección de Operaciones.             | Laboratorio                     |
|     |  | Índice de efectividad de planes de mejora de la potabilidad                                 | 1 P. Sistema de Abastecimiento de Agua después de la intervención- I.P. (S.A.A.P.) antes de la intervención/ I.P. (S.A.A.P.) antes de la intervención X100     | 1-mg/l2) demanda biológica de oxígeno (DBO).<br>2-mg/l2)Demanda química de oxígeno (DQO).<br>3-Sólidos en suspensión (SS).<br>4-Nitrogeno del amonio (N-NH4)<br>5-Fosforo de los ortofosfatos (P-PO4).<br>5-Cloro Residual<br>6-Coliformes Totales. | %                    | Empresa Detra  | Anual                  | Biannual               | Dirección de Operaciones.             | Muestras                        |

FORMALIZACIÓN DE INDICADORES

| No. | Objetivo Estratégico   | ¿Qué se medirá?  | Cálculo  | ¿Cómo se medirá?  | Unidad de medida | ¿Quién lo medirá?  | Frecuencia de Medición | Frecuencia de Revisión | Quien lo validara                       | Fuente de los datos                 |
|-----|--|--|--|---|------------------|--|------------------------|------------------------|---|-------------------------------------|
| 5   | Lograr la sostenibilidad financiera de la institución.   | Recaudaciones mensuales  | $\sum$ Ingresos totales por pago de servicios de agua potable y saneamiento  | A través de Sistema Informático "Open"                          | Pesos RD\$       | Oficinas Comerciales   | Mensual                | Trimestral             | Dirección Comercial                     | Oficinas Comerciales                |
|     |  | Deficit Operacional  | Ingresos totales-gastos corrientes   | Registros obtenidos de la Dirección administrativa y Financiera | Pesos RD\$       | Dirección Administrativa Financiera                          | Mensual                | Trimestral             | Dirección Administrativa Financiera     | Dirección Administrativa Financiera |
|     |  | Índice de Satisfacción de los usuarios                             | Valoración de los usuarios del 0 al 100 sobre los Servicios Ofrecidos por el INAPA   | Encuesta  | %                | Departamento de Estadísticas del INAPA+Consultor la Externa. | Mensual                | Trimestral             | Dirección de Planificación y Desarrollo | Encuesta                            |
|     |  | Índice de cobertura de facturación                                 | Usuarios facturados/Total de usuarios que reciben los servicios del INAPA.   | A través de Sistema Informático "Open" +Micro-Medición          | %                | Dpto. Estadística  | Mensual                | Trimestral             | Dirección Comercial                     | Oficinas Comerciales                |
|     |  | Índice de eficiencia de facturación                                | Usuarios facturados/Usuarios que reciben factura.  | A través de Sistema Informático "Open"                          | %                | Dpto. Estadística  | Mensual                | Trimestral             | Dirección Comercial                     | Oficinas Comerciales                |
|     |  | Índice de Pago   | Usuarios que reciben factura/Usuarios que pagan factura  | A través de Sistema Informático "Open"                          | %                | Dpto. Estadística  | Mensual                | Trimestral             | Dirección Comercial                     | Oficinas Comerciales                |
| 6   | Fortalecer la organización institucionalmente y mejorar la gestión.  | Expositos en eje estratégico número 4                              |  |   |                  |  |                        |                        |   |                                     |
| 7   | OEF:<br>Disminuir brecha entre los servicios de agua potable y saneamiento de las zonas rurales y urbanas. | Brecha de servicios de agua potable entre zonas urbanas y rurales. | Índice de cobertura de agua potable en zonas urbanas-Índice de cobertura de agua potable en zonas rurales/Índice de cobertura de agua potable de zonas urbanas | Encuesta.   | %                | Departamento de Estadísticas del INAPA+Consultor la Externa. | Anual                  | Bianual                | Dpto. Acueductos Rurales                | Encuesta.                           |
|     |  | Brecha de servicios de saneamiento entre zonas urbanas y rurales.  | Índice de cobertura de saneamiento en zonas urbanas-Índice de cobertura de saneamiento en zonas rurales/Índice de cobertura de saneamiento de zonas urbanas    | Encuesta.   | %                | Departamento de Estadísticas del INAPA+Consultor la Externa. | Anual                  | anual                  | Dpto. Acueductos Rurales                | Encuesta.                           |
|     |  | Brecha del Índice de Potabilidad entre zonas urbanas y rurales.    | Índice de Potabilidad en zonas urbanas-Índice de Potabilidad en zonas rurales/Índice de Potabilidad en zonas urbanas.  | Encuesta.   | %                | Departamento de Estadísticas del INAPA+Consultor la Externa. | Anual                  | Bianual                | Dpto. Acueductos Rurales                | Encuesta.                           |

# 9 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Cada Línea de Acción de las 82 con que cuenta el presente Plan Estratégico Institucional, tiene asignada un área responsable de gestionarla. Las Líneas de Acción, están alineadas a Objetivos Específicos, Objetivos Estratégicos y Ejes Estratégicos, por lo tanto la "Evaluación de Desempeño", de todas las áreas estarán sujetas al logro de cada unos de los objetivos institucionales en sus diferentes niveles.

## MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

| <i>Responsable principal</i>             | <i>Otros responsables</i>  | <i>Línea de Acción</i>  | <i>No.</i> | <i>Eje Estratégico</i> | <i>Objetivo Estratégico</i> |
|--|--|---|------------|------------------------|-----------------------------|
| Dirección de Planificación y Desarrollo. | Dirección de Ingeniería/Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obras. | Impulsar los Planes Anuales y Plurianuales de Inversión Pública basados en la identificación de zonas con baja capacidad instalada.   | 1.1.1.1    | 1                      | 1                           |
| Dirección de Operaciones.                | N/a  | Impulsar la macro-medición de caudales de agua potable.   | 1.1.2.2    | 1                      | 1                           |
| Dirección de Gestión Desconcentrada.     | N/a  | Desconcentrar los procesos operativos de la Sede Central hacia las provincias.  | 1.1.2.2    | 1                      | 1                           |
| Dirección de Gestión Desconcentración.   | Dirección de Operaciones.  | Fortalecer las áreas operativas de las provincias.  | 1.1.2.4    | 1                      | 1                           |
| Dirección de Operaciones.                | N/a  | Desarrollar planes de presurización de redes.   | 1.1.2.5    | 1                      | 1                           |
| Dirección de Operaciones.                | N/a  | Desarrollar programas sistemáticos de detección y corrección de fugas visibles y no visibles en las redes de aducción, depósitos de almacenamiento, redes de distribución y acometidas de abonados. | 1.1.2.6    | 1                      | 1                           |
| Dirección de Operaciones.                | N/a  | Implementar Plan de Sostenibilidad de los S.A.A.P.  | 1.1.2.7    | 1                      | 1                           |
| Dirección de Operaciones.                | N/a  | Impulsar planes anuales de mantenimiento preventivo y correctivo.   | 1.1.3.8    | 1                      | 1                           |
| Dirección de Operaciones.                | N/a  | Fortalecer la Escuela de Fontanería.  | 1.1.3.9    | 1                      | 1                           |
| Dirección de Operaciones.                | Dirección de Ingeniería/Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obras. | Impulsar la elaboración de un diagnóstico de la situación actual de todas las infraestructuras y equipos para la Producción de Agua Potable.  | 1.1.4.10   | 1                      | 1                           |
| Dirección de Operaciones.                | Dirección de Ingeniería/Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obras. | Desarrollar plan nacional de rehabilitación y/o sustitución de infraestructuras y equipos.  | 1.1.4.11   | 1                      | 1                           |
| Depto. De Comunicaciones.                | Deptos. de Capacitación / Relaciones Públicas/Gestión Ambiental.           | Desarrollar programa nacional de concienciación ciudadana sobre el uso racional del agua y su valor económico.  | 1.2.1.13   | 1                      | 2                           |

## MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

| <i>Responsable principal</i>   | <i>Otros responsables</i>  | <i>Línea de Acción</i>  | <i>No.</i> | <i>Eje Estratégico</i> | <i>Objetivo Estratégico</i> |
|--|--|---|------------|------------------------|-----------------------------|
| Depto. De Comunicaciones.  | Deptos.: de Capacitación / Relaciones Públicas/Gestión Ambiental.          | Desarrollar programa de incentivo a la sustitución de aparatos tradicionales de consumo de agua por aparatos de bajo consumo.   | 1.2.1.14   | 1                      | 2                           |
| Depto. De Comunicaciones.  | Deptos.: de Capacitación / Relaciones Públicas/Gestión Ambiental.          | Impulsar la inclusión de programas de concienciación en los centros educativos (Escuelas y Colegios) sobre uso racional del agua e higiene.   | 1.2.1.15   | 1                      | 2                           |
| Depto. Jurídico  | Dirección de Operaciones.  | Impulsar la mejora del proceso de identificación y sometimiento a la justicia de infractores de las redes de suministro de agua potable.  | 1.2.2.16   | 1                      | 2                           |
| Depto. Jurídico  | Dirección de Operaciones.  | Involucrar al Ministerio público para impulsar la mejora del proceso de identificación y sometimiento a la justicia de los infractores de las redes de suministro de agua potable.  | 1.2.2.17   | 1                      | 2                           |
| Dirección de Operaciones.  | Dirección Comercial.   | Impulsar programa nacional de colocación de micro-medidores.  | 1.2.3.18   | 1                      | 2                           |
| Dirección de Operaciones.  | Dirección Comercial.   | Desarrollar programas de fortalecimiento de procesos de mantenimiento, reparación e instalación de Micro-Medición.  | 1.2.3.19   | 1                      | 2                           |
| Dirección de Ingeniería/Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obras. | Dirección de Operaciones.  | Incrementar la inversión en proyectos de recolección y tratamiento de Aguas Residuales en la misma proporción que los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable.   | 2.3.1.20   | 2                      | 3                           |
| Dirección de Ingeniería/Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obras. | Dirección de Operaciones.  | Incrementar la inversión en proyectos de tratamiento de aguas residuales en instalaciones especiales de alto impacto para la Salud de la Población (mataderos, centros de salud y centros escolares).                                   | 2.3.1.21   | 2                      | 3                           |
| Dirección de Operaciones.  | Dirección de Planificación y Desarrollo.                                   | Fortalecer el área responsable de los procesos de tratamiento de aguas residuales, creando la logística necesaria para la operación y mantenimiento correcto de las redes colectoras y sistemas de tratamiento de las aguas residuales. | 2.3.2.22   | 2                      | 3                           |
| Dirección de Operaciones.  | Dirección de Recursos Humanos.   | Implementar planes anuales de seguridad laboral (provisión: EPP, vacunas y deparasitantes) para trabajadores que manipulan aguas residuales sin tratamiento: redes colectoras y plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.             | 2.3.2.23   | 2                      | 3                           |
| Dirección de Operaciones.  | Dirección de Recursos Humanos.   | Mejorar las capacidades técnicas en los empleados que intervienen en los procesos de Recolección y Tratamiento de Aguas Residuales.   | 2.3.2.24   | 2                      | 3                           |
| Dirección de Operaciones.  | N/a  | Implementar un programa de monitoreo de la calidad del agua en todos los cuerpos receptores para medir los efectos de las descargas de las aguas residuales (medición de impactos).   | 2.3.2.25   | 2                      | 3                           |
| Dirección de Operaciones.  | N/a  | Implementar planes anuales de mantenimiento preventivo y correctivo en redes colectoras y plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.   | 2.3.3.26   | 2                      | 3                           |
| Dirección de Operaciones.  | Dirección de Ingeniería/Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obras. | Impulsar un programa general de rehabilitación de infraestructuras y equipos de los Sistemas de Recolección y Tratamiento de Aguas Residuales.  | 2.3.4.27   | 2                      | 3                           |
| Dirección de Operaciones.  | N/a  | Impulsar un programa general de incorporación de infraestructuras y equipos de medición de los caudales de Aguas Residuales que son tratados en los Sistemas de Tratamiento y se descargan en los diferentes cuerpos receptores.        | 2.3.4.28   | 2                      | 3                           |

## MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

| <i>Responsable principal</i>                    | <i>Otros responsables</i>  | <i>Línea de Acción</i>   | <i>No.</i> | <i>Eje Estratégico</i> | <i>Objetivo Estratégico</i> |
|---|--|--|------------|------------------------|-----------------------------|
| Dirección de Operaciones.                       | Dirección de Ingeniería/Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obras. | Impulsar la instalación de sistemas de desinfección en todos los sistemas de tratamiento de aguas residuales que sean compatibles con el medio ambiente.   | 2.3.4.29   | 2                      | 3                           |
| Dirección de Operaciones.                       | N/a  | Crear planes de Optimización para el aprovechamiento integral del recurso Aguas Residuales tratadas (agricultura, piscicultura, energía eléctrica, etc.)   | 2.3.4.30   | 2                      | 3                           |
| Gerencia de Control de Calidad y Documentación. | N/a  | Impulsar el establecimiento de metas de protección de salud anuales.   | 3.4.1.31   | 3                      | 4                           |
| Gerencia de Control de Calidad y Documentación. | Laboratorio  | Implementación del control sanitario en el 100% de los acueductos.   | 3.4.2.32   | 3                      | 4                           |
| Gerencia de Control de Calidad y Documentación. | N/a  | Impulsar planes anuales de evaluación de los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable.   | 3.4.2.33   | 3                      | 4                           |
| Gerencia de Control de Calidad y Documentación. | Laboratorio  | Impulsar planes sistemáticos de monitoreo de la calidad del agua, control sanitario y planes de gestión, documentación y comunicación.   | 3.4.2.34   | 3                      | 4                           |
| Gerencia de Control de Calidad y Documentación. | N/a  | Implementar sistemas de monitoreo del tratamiento y la calidad del agua en línea por telemetría.   | 3.4.2.35   | 3                      | 4                           |
| Gerencia de Control de Calidad y Documentación. | N/a  | Unificar de los sistemas de monitoreo y control de la calidad del agua en acueductos rurales y urbanos.  | 3.4.2.36   | 3                      | 4                           |
| Gerencia de Control de Calidad y Documentación. | N/a  | Implementar un plan de aseguramiento y protección de la calidad del agua.  | 3.4.2.37   | 3                      | 4                           |
| Gerencia de Control de Calidad y Documentación. | N/a  | Implementar el SISMOPA en el 100% de los acueductos.   | 3.4.2.38   | 3                      | 4                           |
| Gerencia de Control de Calidad y Documentación. | Laboratorio  | Establecer un plan de mantenimiento preventivo y/o correctivo a los equipos del Laboratorio.   | 3.4.2.39   | 3                      | 4                           |
| Gerencia de Control de Calidad y Documentación. | N/a  | Adaptación de la tecnología a los cambios climáticos que han modificado las características de nuestras aguas.   | 3.4.3.40   | 3                      | 4                           |
| Gerencia de Control de Calidad y Documentación. | Laboratorio  | Integrar a las comunidad en el proceso de monitoreo y vigilancia de la calidad del agua.   | 3.4.3.41   | 3                      | 4                           |
| Gerencia de Control de Calidad y Documentación. | N/a  | Integrar un sistema de control y monitoreo de los acueductos fuera de servicio donde se integren el Ministerio de Salud Pública, Cruz Roja y el INAPA con la finalidad de elaborar acciones conjunta para minimizar los efectos. | 3.4.3.42   | 3                      | 4                           |
| Dirección Comercial.                            | N/a  | Incrementar, de manera sostenible, el mercado potencial de usuarios facturados a partir de un levantamiento completo de información de clientes a nivel nacional.  | 4.5.1.42   | 4                      | 5                           |
| Dirección Comercial.                            | N/a  | Desarrollar programas para la depuración de la base de datos para mejorar el proceso de facturación y recaudo de manera sostenible.  | 4.5.1.43   | 4                      | 5                           |

## MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

| <i>Responsable principal</i>             | <i>Otros responsables</i>               | <i>Línea de Acción</i>   | <i>No.</i>       | <i>Eje Estratégico</i> | <i>Objetivo Estratégico</i> |
|--|---|--|------------------|------------------------|-----------------------------|
| Dirección Comercial.                     | N/a                                     | Actualización y concertación de política tarifaria.  | 4.5.1.44         | 4                      | 5                           |
| Dirección Administrativa y Financiera.   | Dirección de Operaciones.               | Impulsar plan de reducción de costos y optimización de uso de los recursos, con énfasis en la reducción de los costos de consumo de energía eléctrica a través del uso oportuno de energías limpias. | 4.5.2.45         | 4                      | 5                           |
| Dirección Comercial.                     | Dirección Administrativa y Financiera.  | Revisar y readecuar subsidios actuales.  | 4.5.2.46         | 4                      | 5                           |
| Dirección de Planificación y Desarrollo. | Dirección Administrativa y Financiera.  | Impulsar la formulación de Presupuestos por Resultados, Poas y PACC alineados al Plan Estratégico Institucional (PEI).   | 4.5.2.47         | 4                      | 5                           |
| Dirección de Recursos Humanos.           | Dirección Administrativa y Financiera.  | Impulsar políticas para la aplicación de sistemas de consecuencias por mal uso de recursos en el marco de la ley 41-08 de Función Pública.   | 4.5.2.48         | 4                      | 5                           |
| Dirección Comercial.                     | Dirección de Operaciones.               | Desarrollar plan de mejora de los procesos de servicio y atención al cliente.  | 4.5.3.49         | 4                      | 5                           |
| Dirección de Operaciones.                | Dirección Comercial.                    | Desarrollar plan de mejora de tiempo de respuesta a averías.   | 4.5.3.50         | 4                      | 5                           |
| Dirección de Gestión Desconcentrada.     | Áreas INAPA                             | Desconcentra la gestión central y fortalecer el desarrollo provincial.   | 4.6.1/2/3/4/5.51 | 4                      | 6                           |
| Dirección de Planificación y Desarrollo  | Dirección de Recursos Humanos.          | Impulsar reducción de burocratización.   | 4.6.1.52         | 4                      | 6                           |
| Dirección de Recursos Humanos.           | Dirección de Planificación y Desarrollo | Desarrollar planes de motivación y mejora del clima laboral.   | 4.6.1.53         | 4                      | 6                           |
| Dirección de Planificación y Desarrollo  | Dirección Administrativa y Financiera.  | Impulsar la mejora la Planificación Estratégica Institucional, Planificación Operativa Anual por Área y la Formación Presupuestaria por Resultados.  | 4.6.2.54         | 4                      | 6                           |
| Dirección de Planificación y Desarrollo  | N/a                                     | Desarrollar programas para la mejora los procesos estadísticos.  | 4.6.2.55         | 4                      | 6                           |
| Dirección de Planificación y Desarrollo  | N/a                                     | Impulsa la actualización y mejora de la estructura organizacional alineada a la Misión de la institución y sus metas a largo plazo.  | 4.6.2.56         | 4                      | 6                           |
| Dirección de Planificación y Desarrollo  | N/a                                     | Desarrollar programas de mejora a los procesos de medición, seguimiento evaluación.  | 4.6.2.57         | 4                      | 6                           |



## MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

| <i>Responsable principal</i>              | <i>Otros responsables</i>  | <i>Línea de Acción</i>   | <i>No.</i> | <i>Eje Estratégico</i> | <i>Objetivo Estratégico</i> |
|---|--|--|------------|------------------------|-----------------------------|
| Dirección de Planificación y Desarrollo   | N/a  | Impulsar la creación de una Base de Datos Integral para la toma de decisiones con informaciones de los Procesos, Estratégicos, Misionales y de Apoyo.                              | 4.6.2.58   | 4                      | 6                           |
| Dirección de Recursos Humanos.            | N/a  | Impulsar programas de fortalecimiento de la ética e integridad de los empleados.   | 4.6.3.59   | 4                      | 6                           |
| Dirección de Recursos Humanos.            | N/a  | Fortalecer todos los sub-sistemas de RR.HH.  | 4.6.3.60   | 4                      | 6                           |
| Dirección de Recursos Humanos.            | N/a  | Promover y motivar iniciativas innovaciones y proactividad de los empleados.   | 4.6.3.61   | 4                      | 6                           |
| Dirección Administrativa y Financiera.    | Dirección de Planificación y Desarrollo                                    | Impulsar la optimización de los procesos Administrativos Financieros y de "Compras."   | 4.6.4.62   | 4                      | 6                           |
| Dirección de Planificación y Desarrollo   | N/a  | Documentar, analizar y rediseñar para la mejora y optimización los procesos misionales de la institución y establecer herramientas de medición para el análisis y mejora continua. | 4.6.4.63   | 4                      | 6                           |
| Dirección de Tecnología de la Información | N/a  | Eficientica el uso de los recursos tecnológicos.   | 4.6.4.64   | 4                      | 6                           |
| Dirección Ejecutiva.                      | Dirección de Planificación y Desarrollo                                    | Impulsar mecanismos de integración y espacios de discusión con los grupos de interés.  | 4.6.5.65   | 4                      | 6                           |
| Dirección Ejecutiva.                      | Dirección de Planificación y Desarrollo                                    | Impulsar los Planes Estratégicos y mesas de Coordinación Sectoriales.  | 4.6.5.66   | 4                      | 6                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales.   | Dirección de Ingeniería/Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obras. | Impulsar la implementación del proceso de supervisión, fiscalización, monitoreo, seguimiento y evaluación de los sistemas de A.P.S. en Comunidades Rurales.                        | 1.7.1.67   | 1                      | 7                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales.   | Dirección de Operaciones.  | Impulsar la elaboración de un diagnóstico de la situación operativa, administrativa y social actual de todos los Sistemas de Agua y Saneamiento Rural.                             | 1.7.1.68   | 1                      | 7                           |

## MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

| <i>Responsable principal</i>            | <i>Otros responsables</i>  | <i>Línea de Acción</i>  | <i>No.</i> | <i>Eje Estratégico</i> | <i>Objetivo Estratégico</i> |
|---|--|---|------------|------------------------|-----------------------------|
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales. | N/a  | Ampliar la cobertura del sistema de información de Agua y Saneamiento Rural (SIASAR).   | 1.7.1.69   | 1                      | 7                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales. | Dirección de Planificación y Desarrollo                                    | Gestionar los recursos necesarios para el levantamiento de la información y prestación de asistencia técnica y social de las Comunidades Rurales a nivel nacional.                                    | 1.7.1.70   | 1                      | 7                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales. | Dirección de Operaciones.  | Desarrollar un programa nacional de asistencia técnica y social a los Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en Comunidades Rurales.  | 1.7.2.71   | 1                      | 7                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales. | Dirección de Recursos Humanos.   | Desarrollar programa nacional de capacitación continua a operadores de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento Rural.  | 1.7.2.72   | 1                      | 7                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales. | Dirección de Planificación y Desarrollo                                    | Implementar cuadro de indicadores para el control, medición, y elaboración de acciones que tiendan a la mejora de los servicios de los Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en Comunidades Rurales. | 1.7.2.73   | 1                      | 7                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales. | Oficina de Equidad de Género   | Promover la participación activa y efectiva de las mujeres en los proyectos, toma de decisiones y Juntas Directivas, Decreto 974-01.  | 1.7.2.74   | 1                      | 7                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales. | N/a  | Impulsar la organización y constitución, de Asociaciones Comunitaria de Acueductos Rurales-ASOCAR- en aquellas comunidades que cumplan los criterios para la descentralización o gestión delegada.    | 1.7.2.75   | 1                      | 7                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales. | Dirección de Recursos Humanos.   | Desarrollar programa de capacitaciones a los directivos de las ASOCAR en administración, operación y mantenimiento y fortalecimiento institucional de las ASOCAR (módulos de avina).                  | 1.7.4.76   | 1                      | 7                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales. | N/a  | Impulsar el control y monitoreo de los índices de calidad de agua en Comunidades Rurales del INAPA y descentralizadas (según ley de salud 42-01 y sus reglamento de aplicación).                      | 1.7.4.77   | 1                      | 7                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales. | N/a  | Regular y supervisar las intervenciones en A.P.S. de las O.N.G.s y otras Instituciones de orden Público y Privadas.   | 1.7.4.78   | 1                      | 7                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales. | N/a  | Elaborar e implementar normas y reglamentos de diseño, construcción, supervisión, operación y mantenimiento.  | 1.7.4.79   | 1                      | 7                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales. | N/a  | Elaborar estrategia de abordaje de la Gestión Social y Comunitaria en los Sistemas de Agua Potable y Saneamiento bajo gestión delegada.   | 1.7.4.80   | 1                      | 7                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales. | Dirección de Ingeniería/Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obras. | Elaborar diagnóstico de la situación actual de las infraestructuras dedicadas al abastecimiento de agua potable y saneamiento a comunidades rurales en la jurisdicción del INAPA.                     | 1.7.4.81   | 1                      | 7                           |
| Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales. | Dirección de Ingeniería/Dirección de Supervisión y Fiscalización de Obras. | Impulsar la construcción de infraestructuras para el abastecimiento de agua potable y saneamiento en zonas rurales de menor capacidad instalada.  | 1.7.4.82   | 1                      | 7                           |



