

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

**AL COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE  
AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADOS (INAPA)**

Santo Domingo, D.N.  
24 de marzo de 2026



**A :**

Ing. Abel A. Hernández Rosendo  
Director Administrativo

**Asunto :**

Estudio previo para la “Servicio de Desarrollo de Sistema Informático  
Institucional (Automatización de las diferentes direcciones)”

Estimado director,

Luego de un cordial saludo, nos dirigimos a usted para remitirle el siguiente estudio previo para la “Servicio de Desarrollo de Sistema Informático Institucional (Automatización de las diferentes direcciones)”, elaborado a partir del manual metodológico para el diseño y elaboración de estudios previos y de la ficha técnica validada del requerimiento institucional.

Atentamente,



Marcos Vásquez

Director Interino de Tecnología de la Información y Comunicaciones

## **INFORME DE ESTUDIO PREVIO**

### **Servicio de Desarrollo de Sistema Informático Institucional (Automatización de las diferentes direcciones)**

#### **Unidad requirente**

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

#### **Objeto**

Contratación de servicio para el desarrollo e implementación de un sistema de planificación de recursos institucionales (ERP), CRM, chatbot, analítica e integraciones especiales sobre la plataforma Odoó, incluyendo licenciamiento, hosting en la nube, parametrización, desarrollo, migración, capacitación y soporte post-implementación.

#### **Monto estimado**

El monto estimado para este servicio es de VEINTICINCO MILLONES DE PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$25,000,000.00).

#### **Documento base**

Estudio previo para sustentar el procedimiento de contratación, elaborado tomando como base la ficha técnica validada y el Manual metodológico para el diseño y elaboración de estudios previos.

#### **I. Antecedentes institucionales**

El Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA), en el marco de su proceso de transformación digital institucional, requiere consolidar una plataforma tecnológica integral que permita modernizar la gestión administrativa, financiera, comercial, operativa y de atención al ciudadano. La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones ha identificado la necesidad de sustituir, complementar e integrar sistemas actualmente dispersos, así como fortalecer la trazabilidad, interoperabilidad, control interno y capacidad de análisis de la institución mediante una solución empresarial escalable basada en Odoó.

La ficha técnica establece que la solución debe cubrir procesos de levantamiento y documentación, planificación institucional, finanzas, comercial, compras, archivo y correspondencia, almacenes, activos fijos, operaciones, gestión documental, chatbot, dashboards interactivos e integraciones con plataformas gubernamentales y herramientas institucionales como FIRMAGOB, Google Workspace, SISC y otros sistemas existentes. En consecuencia, la contratación proyectada tiene un alcance especializado, de alta complejidad funcional y con impacto transversal en múltiples direcciones de INAPA.

## **II. Antecedentes de la contratación**

El objeto propuesto corresponde a la contratación de un servicio especializado para el desarrollo e implementación de un sistema informático institucional basado en Odoo, incluyendo la fase de levantamiento y documentación de procesos, parametrización, desarrollos adicionales, migración de información, integraciones especiales, licenciamiento, puesta en producción, pruebas, capacitación, documentación y horas de desarrollo post-implementación. Conforme a la ficha técnica, se contempla una implementación integral con un plazo máximo de dieciocho (18) meses a partir de la adjudicación.

La contratación se fundamenta en la necesidad de contar con una solución corporativa que replique y mejore funcionalidades actualmente gestionadas en otros sistemas institucionales, especialmente Microsoft Dynamics y Delphos, asegurando continuidad operativa, cumplimiento normativo, disponibilidad de información en tiempo real y fortalecimiento de la gestión pública.

## **III. La necesidad a atender**

La necesidad institucional identificada no consiste únicamente en adquirir licencias o contratar desarrolladores, sino en dotar al INAPA de una solución tecnológica integral capaz de soportar procesos críticos de negocio, documentar y rediseñar procesos, integrar fuentes de información, automatizar flujos de trabajo y proveer herramientas de analítica y atención al ciudadano. La contratación persigue una mejora estructural de la gestión institucional, alineada con principios de eficiencia, transparencia y control.

A partir de la ficha técnica, la necesidad puede resumirse en los siguientes ejes:

- Estandarizar, mapear y documentar procesos institucionales clave para la implementación del ERP y CRM, incluyendo análisis AS-IS, diseño TO-BE, brechas, roles, integraciones y requerimientos por área.
- Automatizar la gestión financiera, presupuestaria, contable, de tesorería, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, auditoría y cumplimiento normativo, con adaptación al catálogo de cuentas y clasificadores de DIGEPRES.
- Optimizar la gestión comercial mediante facturación, cobros, acuerdos de pago, lectura y medición, catastro de usuarios, grandes clientes, marketing, reportes DGII y seguimiento de recaudo.
- Fortalecer la gestión administrativa y logística con módulos de compras, licitaciones, contratos, inventario, archivo, correspondencia, almacenes y trazabilidad de artículos, incluyendo códigos de barras y firmas digitales.
- Gestionar activos fijos, depreciación, inventarios, mantenimiento y operaciones con trazabilidad completa y reportes automatizados.
- Habilitar atención automatizada y multicanal a través de chatbot con integración a datos de clientes, pagos, reclamos y canales digitales.
- Proveer dashboards interactivos, reportes ejecutivos y métricas para seguimiento de ingresos, morosidad, ejecución y desempeño institucional.

- Asegurar infraestructura en la nube, 500 licencias por 12 meses, 500 horas de desarrollo directas con Odoon Inc. y 450 horas de desarrollo del contratista para la etapa post-implementación, además de las horas adicionales previstas durante el proyecto.

#### **IV. Objeto del contrato**

El objeto del contrato consiste en la contratación de un servicio especializado para el diseño, desarrollo, implementación, parametrización, integración y puesta en operación de un sistema informático institucional basado en la plataforma Odoon, orientado a automatizar y optimizar procesos estratégicos, misionales y de apoyo del INAPA. El servicio deberá incluir, como mínimo, el levantamiento y documentación de procesos, configuración funcional y técnica, migración e integración de datos, desarrollo de funcionalidades específicas, licenciamiento, hosting en la nube, pruebas, documentación, capacitación, transferencia de conocimiento y acompañamiento post-implementación.

#### **V. Alcance técnico del servicio**

Conforme a la ficha técnica, el servicio deberá abarcar, como mínimo, los siguientes componentes funcionales y técnicos:

- Levantamiento y documentación de procesos para ERP y CRM, a ejecutarse en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario desde el inicio formal del contrato, mediante entrevistas, talleres, observación directa, revisión documental y cuestionarios diagnósticos.
- Implementación de soluciones para Planificación y Desarrollo Institucional, incluyendo POA, PEI, gestión y documentación de proyectos de inversión y sustitución funcional de herramientas actualmente utilizadas por la institución.
- Implementación de módulos financieros, presupuestarios, contables, tesorería, auditoría y cumplimiento, con integraciones y reportes alineados a normativa fiscal y presupuestaria local.
- Implementación de módulos comerciales para facturación, recaudo, catastro, gestión de cobros, marketing y reportes fiscales, incluyendo integraciones con DGII y otros sistemas de pago.
- Integraciones especiales con sistemas gubernamentales y plataformas institucionales, particularmente SISC, Tesorería Nacional, firma digital, correo institucional y almacenamiento en la nube.
- Implementación de módulos administrativos de compras, licitaciones, contratos, archivo, correspondencia, logística y trazabilidad en almacenes.
- Implementación de módulos de activos fijos, depreciación, inventario, mantenimiento y operaciones.
- Implementación de chatbot multicanal, analítica en tiempo real y dashboards interactivos para supervisión de cobros, ingresos, morosidad y otros indicadores institucionales.

- Suministro de 500 licencias por 12 meses en modalidad de plataforma en la nube, con infraestructura escalable, seguridad, monitoreo y conectividad por APIs y estándares abiertos.
- Entrega de documentación técnica, guías de usuario, informes de pruebas y validación, plan de formación y certificación de usuarios, así como acompañamiento post-implementación.

## **VI. Particularidades del mercado**

Se trata de un servicio especializado, no estandarizado y de elevada criticidad institucional, por lo que la contratación exige oferentes con experiencia comprobable en implementaciones empresariales complejas sobre Odoo, capacidad de integración con sistemas heterogéneos, dominio de normativas locales y capacidad real para ejecutar proyectos de transformación digital de largo alcance. La ficha técnica establece expresamente que el proveedor deberá ser socio directo (partner) de Odoo y acreditar dicha condición mediante carta del fabricante, junto con evidencia de experiencia en implementaciones altamente personalizadas.

De acuerdo con el manual metodológico, para contrataciones de servicios especializados la institución puede reforzar el expediente mediante consultas al mercado, manifestaciones de interés, revisión del Registro de Proveedores del Estado, consultas a especialistas y referencia de contrataciones similares. En este caso, tales actuaciones resultan recomendables para validar la razonabilidad del presupuesto, la disponibilidad de proveedores con el perfil requerido y los tiempos de entrega ofrecidos por el mercado.

## **VII. Entregables esperados**

Sin perjuicio del detalle que deberá constar en la ficha técnica, términos de referencia y contrato, se identifican como entregables mínimos esperados los siguientes:

- Informe consolidado de levantamiento y documentación de procesos por área funcional, con diagramas de flujo, análisis de brechas y propuesta de mejora.
- Matriz de requerimientos levantados, roles y usuarios, catálogo de integraciones y definición de datos a migrar.
- Sistema Odoo instalado, configurado, parametrizado e integrado al entorno institucional dentro del plazo contractual.
- Desarrollos específicos, dashboards interactivos, reportes y funcionalidades personalizadas requeridas por INAPA.
- Documentación técnica completa, guías de usuario, reportes de pruebas funcionales, de rendimiento y de seguridad.
- Plan de capacitación ejecutado, evidencia de transferencia de conocimiento y certificación de usuarios cuando aplique.
- Horas de desarrollo post-implementación disponibles conforme a la oferta adjudicada y condiciones del contrato.

### **VIII. Tipo de contrato**

Por la naturaleza del requerimiento, corresponde la celebración de un contrato de servicios, de carácter especializado y de ejecución sucesiva, orientado al análisis, diseño, parametrización, desarrollo, implementación, integración, licenciamiento, capacitación y soporte de una solución tecnológica integral. La prestación esperada combina componentes intelectuales, técnicos, funcionales y operativos, por lo que no se trata de una simple adquisición de bienes comunes estandarizados.

### **IX. Costo estimado**

El monto estimado destinado para la presente contratación asciende a VEINTICINCO MILLONES DE PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$25,000,000.00), conforme a la asignación presupuestaria prevista para el desarrollo del proyecto. Dicho monto deberá servir como valor de referencia para el procedimiento de contratación, considerando el alcance integral del servicio, la duración máxima de dieciocho (18) meses, el licenciamiento requerido, el hosting en la nube, las horas de desarrollo previstas, las integraciones especiales, la capacitación, la documentación, el soporte y los costos directos e indirectos asociados.

Este monto deberá quedar sustentado en el expediente mediante la correspondiente certificación de apropiación presupuestaria, así como por los análisis técnicos, económicos y de mercado que respalden la razonabilidad de la contratación, en apego al manual metodológico y a la normativa vigente.


### **X. Criterios sociales, ambientales y económicos**

Desde el punto de vista social, la contratación promueve la mejora de la atención al ciudadano, la reducción de tiempos de respuesta, la transparencia de la gestión y el fortalecimiento de las capacidades del personal institucional mediante capacitación y transferencia de conocimiento. Asimismo, debe garantizarse igualdad de participación y libre competencia entre oferentes con capacidad técnica suficiente.



Desde la perspectiva ambiental, aunque se trata de una contratación tecnológica, la solución favorece la reducción del uso de papel, la digitalización de expedientes, la gestión documental integrada y la automatización de flujos que reducen reprocesos y traslados innecesarios. En términos económicos, la inversión busca optimizar recursos, centralizar información, disminuir ineficiencias operativas, mejorar el recaudo y fortalecer la toma de decisiones basada en datos.

referencia el monto estimado de VEINTICINCO MILLONES DE PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$25,000,000.00).

**Peritos técnicos:**



Miguel Peña  
225-0021651-4



Thanya Guzmán  
001- 0119871-1

Joel de los Santos  
012-0094272-8

Hecho y firmado en un (1) original de un mismo tenor y efecto, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veinticuatro (24) días del mes de marzo del año dos mil veintiséis (2026).

