



Plan de Mejora CORAASAN 2019-2020 (Informe de Retorno Premio Nacional a la Calidad 2018)

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	CRITERIO 1. LIDERAZGO	Sub-criterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	No se evidencia la implicación de los grupos de interés y empleados en la formulación y desarrollo de la misión y visión. No existe involucramiento de los empleados de nivel operativo con los objetivos estratégicos	Involucrar a los grupos de interés y empleados en las reuniones para la revisión y actualización de la misión y visión. Involucrar a los empleados de nivel operativo en la definición de los objetivos estratégicos	Lograr un involucramiento de los grupos de interés y los empleados tomando en cuenta la persecución de los mismos en cuanto a la institución. Además de lograr la participación de los empleados operativos en la definición de los objetivos estratégicos para el involucramiento de estos en el logro de los mismos.	*Convocar a los grupos de interés y empleados a reuniones de socialización de la misión y visión actual. * Realizar ejercicios prácticos de redacción de la misión y visión que ellos consideran que debe tener la institución. * Unificar criterios. *Convocar a los empleados operativos a las reuniones para la elaboración de los objetivos estratégicos.	may-20	ago-20	N/A	Cantidad de grupos de interés involucrados en la revisión y actualización de la misión y visión . Cantidad de empleados operativos involucrados en la definición de los objetivos estratégicos	Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos	
2		Sub-criterio 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	No han presentado evidencia de la implementación de la política de conflictos de interés	Reforzar la implementación de la política de conflictos de interés	Lograr la implementación de la Política de Conflictos de interés en toda la institución	*Revisar la política de conflictos de interés actual, difundir e implementar	abr-20	dic-20	N/A	N/A	Dirección Revisión y Análisis	
3		Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Continuar con el desarrollo del un plan de comunicación por medio de las redes sociales de los servicios que ofrece la institución y la calidad de los mismos como una manera de dar a conocer los servicios a todos los grupos de interés.	Poner en conocimiento todos los servicios que ofrece la institución a todos los grupos de interés utilizando las estrategias de marketing actuales	*Publicar de manera periódica los servicios que ofrece la institución y la forma de solicitar los mismos. * Promover las acciones positivas y logros obtenidos de la institución	oct-19	Permanente	N/A	N/A	Depto. Comunicaciones		
4	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	Sub-criterio 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Planificar y presupuestar la elaboración del PEI 21-24	Lograr la preparación del PEI 21-24 de acuerdo a lo planificado.	* Identificar las actividades a realizar. * Colocar en el presupuesto 2020 el costo de cada una de las actividades.	ago-19	nov-19	Material Gastable	Cantidad de actividades presupuestadas 2020	Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos	
5		Sub-criterio 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Fortalecer el Sistema de gestión de la Innovación Institucional incluyendo a los distintos grupos de Interés.	Contar con informaciones relevantes de los grupos de interés para el desarrollo de proyectos de innovación y modernización institucional.	*Identificar la metodología a utilizar para la recolección de información de los grupos de interés. *Actualizar documento Gestión de la Innovación Institucional. *Implementar metodología con mejoras propuestas.	ene-20	mar-20	Material Gastable y Personal	Nivel de implementación Sistema Gestión de la Innovación	Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos	

6		<p>Sub-criterio 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.</p>	<p>Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>Aplicaciones de Pruebas Psicométricas para todo el personal, entrevista preliminar atendiendo al perfil de puesto. Informe de evaluaciones Plan de Capacitación. Experiencia de Acuerdo al Perfil. Evaluación del personal. Utilizar los descriptivos de puesto y evaluación del desempeño que le permite a la institución identificar las capacidades, habilidades y aptitudes de cada empleado, así como también detectar las necesidades de capacitación mediante el proceso de Detección de Necesidades de competencias, que elaboran los Directores y encargados departamentales.</p>	<p>Asegurar las tareas y responsabilidades de acuerdo a la descripción de puesto del empleado. Identificar las funciones del puesto para determinar las necesidades de capacitación, habilidades y aptitudes del empleado.</p>	<p>Aplicaciones de Pruebas Psicométricas, entrevista Preliminar atendiendo al perfil de puesto. Socializar los descriptivos de puesto con el empleado y realizar la evaluación de desempeño.</p>	Jan-20	Dec-20	Material gastable, personal.	Cantidad total de pruebas psicométricas realizadas a empleados nuevos ingreso.	Depto. Desarrollo Orgnaizacional	
7	CRITERIO 3: PERSONAS	<p>Subcriterio 3.2 Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Desarrollar un Plan de Capacitación consensuado y aprobado, basado en las necesidades ya identificadas, que incluye desarrollo de formación específica y optativas. Implementar Plan de Capacitación Por Competencias y Gerencial, tales como: *Capacitación sobre liderazgo. *Capacitación a gerentes y encargados.</p>	<p>Desarrollar planes de estrategias para los planes de formación. Gestionar competencias con habilidades y liderazgo para ser desarrolladas en la institución</p>	<p>Diseñar un plan de capacitación consensuando, teniendo identificadas las necesidades del empleado. Incluir en el plan de capacitación temas relacionado con lidezgo y habilidades gerenciales.</p>	Jan-20	Dec-20	Personal.	Medir la capacitaciones que se van a impartir durante el año.	Depto. Capacitación y Desarrollo	

8		Subcriterio 3.3. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo, sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Involucrar a los empleados y sus representantes en el desarrollo de planes mediante equipos de trabajos para la elaboración del Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, NOBACI, diseño de procedimientos, político e instructivo de trabajos.	Incluir a los empleados para la participación de planes y estrategias.	Por medio del sindicato y otras actividades se involucra al empleado.	Jan-20	Dec-20	Personal.	medir las estrategias y metas de la institución.	Div. Seguridad y Salud Ocupacional	
9	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Sub-criterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.	Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Fortalecer el sistema de monitoreo y evaluación de las alianzas, orientadas al resultado.	Medir los resultados del 50% de las alianzas en el 2019, para calificar si se logra el cometido, los beneficios obtenidos y si permanecerán.	* Diseñar e implementar metodología para calificar si en las alianzas y acuerdos se cumple el cometido, determinar los beneficios obtenidos y definir si continúa o finaliza el acuerdo.	Jul-19	Dec-19	N/A	Aianzas evaluadas /total alianzas	Dpto. Cooperacion Internacional	
10		Sub-criterio 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Mejora continua en la oportunidad de publicación de las informaciones en el portal web, según lo establece la Ley de Libre Acceso a la Información (200-04).	Aumentar los indicadores de transparencia con la publicación oportunamente las informaciones en el portal web, según lo establece la Ley de Libre Acceso a la Información (200-04) y Resolución 1/2019.	* Publicar información en el portal de Libre Acceso a la Información cumpliendo con las fechas y criterios requeridos. * Enviar informaciones financieras al Gobierno Central oportunamente.	Jul-19	Dec-19	N/A	Incremento en indicador transparencia y Gobierno Central	Planificación y Desarrollo Equipo designado	
11		Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Avance continuo con la diagramación gradual del catastro de usuario y de redes en el Sistema GIS en toda la demarcación de la Provincia de Santiago que CORAASAN influye.	Contar con un Catastro de Usuarios y de Redes de agua potable actualizado, gráfico y georeferenciación (Sistema GIS), optimizando el proceso.	* Seguimiento a la realización de las diferentes etapas del proyevcto Sistema GIS	Jul-19	Dec-19	N/A	Sistema GIS implementado y/o avanzado	Unidad Ejecutora del Proyecto. Catastro de Redes y de Usuarios		

12		Sub-criterio 4.3. Gestionar las finanzas.	Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Mejorar la oportunidad de las publicaciones en el portal de transparencia de las informaciones financieras y presupuestarias	Cumplir con las fechas de envío y/o publicación de las informaciones financieras y ejecuciones presupuestarias	* Plan de trabajo extraordinario para poner al día las informaciones financieras y presupuestarias	Jun-19	Dec-19	N/A	Incremento en el indicador de la transparencia	Planificación y Desarrollo	
13		Sub-criterio 4.6. Gestionar las instalaciones.	Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	Mantener en buenas condiciones los espacios físicos existentes y planificar ampliar y crear nuevos espacio acorde al crecimiento institucional	Optimizar los espacios en Edificios administrativos, planta principal y periféricos y mantener en condiciones ordenadas y remosados.	* Fortalecer en espacio y estructuras los almacenes de materiales. * Crear nuevo edificio en Planta Nibaje, parte atrás, para call center	Jan-19	Dec-19	N/A	espacios creados y remosados	Dirección de Ingeniería, Administrativa y financiera y comercial	
14	CRITERIO 5: PROCESOS	Sub-criterio 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces. No existe evidencia de que los clientes se hayan involucrado en el desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos.	Fortalecer el proceso de estandarización y mejora de procesos	Lograr procesos más integrales y participativos	* Revisar el proceso de documentación. Identificar mejoras alineados a la integración de otros grupos de intereses. * Aplicar e implementar mejoras.	Aug-19	Dec-19	Personales/ Material Gastable	Porcentaje de grupo de intereses involucrados	Departamento Desarrollo Institucional	
15		Sub-criterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.	Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades. No hay evidencia de que los incentivos ayuden a la creación de procesos interinstitucionales donde se compartan servicios o se desarrollen procesos comunes entre las áreas.	Fortalecer el sistema de gestión de la innovación	Mayor motivación y participar en la mejora e innovación de los procesos	* Actualizar el sistema de gestión de la innovación, agregando la otorgación de incentivos. * Focalizar el sistema de gestión de la innovación por procesos puntuales acorde a las necesidades institucionales.	Sep-19	May-20	Personales/ Material Gastable/Re cursos Economicos	Cantidad de ideas evaluadas	Departamento Form. Mon. Y Ev PPP	
16	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/	Sub-criterio 6.2. Mediciones de resultados.	Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Implementar solicitudes de servicios vía página WEB.	Disminuir el tiempo y visitas de los clientes para procesos comerciales.	* Definir los servicios a ser solicitados vía la página.	sep-19	Permanente	Personal capacitado Tecnología Campaña de comunicaci	Satisfacción	Dirección Comercial/ Servicio al Cliente/TI	

	CLIENTES.			APP Móvil	Facilitar a los clientes los procesos comerciales.	* Campaña de comunicación.	sep-19	Permanente	Tecnología Personal capacitado	Satisfaccion	Dirección Comercial/ TI	
17	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:	Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Medir por diversos medios, clima laboral y percepción	Conocer la percepción de los empleados sobre la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	* Incluir aspecto o medición de involucramiento de las personas y el conocimiento de la misión, visión y valores en encuesta a empleados *Dar a conocer los resultados a los tomadores de decisiones.	jul-19	dic-19	N/A	Planificación y cumplimiento del POA	Departamento Form. Mon. Y Ev PPP	
18		7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:	Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético	Código de ética - Difundir el Código	dar a conocer el código de ética que sirve de guía para evitar la ocurrencia de estas situaciones	* Difundir el código de ética con los empleados* Dar a conocer código de ética con los grupos de interés * a los tomadores de decisiones.	07/19	12/19	N/A	percepción de la ciudadanía sobre el papel de la Coraasan en la sociedad.	Yamilka Ortiz	
19	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Sub-criterio 8.1. Mediciones de percepción.	Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Análisis de las encuestas de MKT	Definir acciones para aumentar la satisfacción en las zonas que los resultados no son favorables.	* Encuestas.	Sep-19	Anual	Personal capacitado	Satisfaccion	Dirección de Planificación y Desarrollo	
20	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	Sub-criterio 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.	Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Definir una área para darle seguimiento a todos los acuerdos.	Conocimiento del grado de cumplimiento de los acuerdos.	* Definir y capacitar personal	Jan-20	Permanente	Personal capacitado	cumplimiento de acuerdos	Dirección General/Dirección Planificación y Desarrollo	