

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)



Informe Avance de Implementación

Plan de Mejora Calidad

Enero 2020

Presentación

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) fue creada mediante la Ley No. 582 del año 1977 y modificada por la Ley No. 328-98 de fecha 11 del mes de agosto de 1998, como una institución de servicio público, autónoma con personalidad jurídica, patrimonio propio e independiente y duración ilimitada, provista de todos los atributos a tal calidad, con plena capacidad para contratar, adquirir, contraer obligaciones y actuar en justicia.

Está dedicada a la administración, operación y mantenimiento de los Acueductos y los Alcantarillados de todos los municipios que integran la provincia de Santiago. La gestión de la Institución está orientada por la responsabilidad social, la auto sostenibilidad financiera y el respeto al medio ambiente, condiciones que consolidan su liderazgo dentro del sector a nivel nacional.

Las estrategias para la consecución de sus objetivos se enmarcan en la planificación, siendo el Plan Estratégico 2016-2020 el instrumento de rigor durante este período a través del cual se afianzó su misión, visión, valores y objetivos.

Visión

Ser una institución innovadora y de clase, con clientes satisfechos, socialmente responsable y financieramente auto-sostenible, donde impere el respeto por el medio ambiente; condiciones que nos permiten seguir siendo líderes a nivel nacional.

Misión

Garantizar los servicios de acueducto, alcantarillado y saneamiento con eficacia y calidad, cumpliendo con las normas vigentes para contribuir con la mejora del nivel de vida de la población, fomentando el desarrollo sostenible del medio ambiente, siendo una institución posicionada como líder y respaldada por un capital humano competente y con sentido de pertenencia.

Valores

- Calidad: Todo lo que hacemos lo hacemos bien desde la primera vez.
- Responsabilidad: Cumplimiento acertado de las obligaciones.
- Transparencia: Actuación, comportamiento, que demuestra la veracidad de los hechos.
- Identidad: Rasgos que nos distinguen de otros.
- Innovación: Buscar, imaginar, crear.
- Respeto: Conducirnos de una manera equitativa ante nuestros semejantes.
- Confianza: Seguridad que se tiene de la actuación personal y la de otros.
- Integridad: Ser coherente con lo que se hace y con lo que se dice.

Resumen

El Plan de Mejora de Calidad fue elaborado utilizando como base las áreas de mejora planteadas en el Informe de Retorno correspondiente a la participación de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) en el Premio Nacional a la Calidad.

Las acciones plasmadas en el Plan de Mejora, fueron definidas por una representación de cada dirección de la institución, las cuales conforman lo que es el Comité de Calidad de CORAASAN. Dichas acciones estuvieron enfocadas en la mejora continua de los procesos y enlazadas con los objetivos estratégicos de la institución.

El Plan de Mejora está basado en nueve (9) criterios, los cuales componen el autodiagnóstico CAF, dichos criterios son:

1. Liderazgo
2. Estrategia y Planificación
3. Personas
4. Alianzas y Recursos
5. Procesos
6. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes
7. Resultado en las Personas
8. Resultados de Responsabilidad Social
9. Resultados Clave de Rendimiento

A continuación especificamos los avances en los niveles de cumplimiento según la medición del instrumento utilizado para el seguimiento de las tareas.

Acciones de mejoras

Conforme a la ejecución del Plan de Mejora se han realizado los avances siguientes:

Área de Mejora: Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.

- **Acción:** Continuar con el desarrollo de 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.
- **Tareas:**
 - 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
- **Avances:** La institución mantiene a los ciudadanos clientes informados por medio de las redes sociales instagram, twitter y facebook sobre el proceso para solicitar nuestros servicios y los requisitos para solicitar los mismos.

Área de Mejora: Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.

- **Acción:** Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.
- **Tareas:**
 - Identificar las actividades a realizar.
 - Colocar en el presupuesto 2020 el costo de cada una de las actividades.
- **Avances:** El presupuesto fue elaborado e incluido en el mismo las actividades relativas a la preparación del PEI 21-24. Ver anexo 2

Área de Mejora: 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).

- **Acción:** 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).
 - **Tareas:**
 - 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.
 - **Avances:** Se han estado cargando las informaciones en el portal web conforme a las exigencias gubernamentales, obteniendo una puntuación sobre 95 en las últimas evaluaciones realizadas durante el 2019.. Ver anexo 3

Área de Mejora: Definir y acordar 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).

- **Acción:** 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.
 - **Tareas:**
 - Seguimiento a la realización de las diferentes etapas del proyecto Sistema GIS
 - **Avances:** Contamos con un sistema de catastro tanto de usuario como de redes actualizado. Ver anexo 4

Área de Mejora: Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

- **Acción:** Implementar solicitudes de servicios vía página WEB.
 - **Tareas:**

- Definir los servicios a ser solicitados vía la página.
- **Avances:** Se implementaron las solicitudes de los siguientes servicios en la página web de CORAASAN como son:
 1. Reubicación del Medidor
 2. Cambio de Nombre al Titular de Contrato
 3. Reintegro del Servicio
 4. Cierre Temporal
 5. Cancelación de Contrato
 6. Formalización Contrato Servicio Nuevo
 7. Seguimiento a denuncias de acometida clandestina de AR-AP
 8. Análisis Externos de AR
 9. Análisis Externos de AP
 10. Venta de Tickets Camiones de Agua
 11. Alianzas Comunitarias
 12. Disponibilidad de Servicio
 13. Membresía para Estafeta de Cobro.
 14. Visitas Educativas

Ver anexo 5

Área de Mejora: Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.

- **Acción:** Medir por diversos medios, clima laboral y percepción
 - **Tareas:**
 - 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.
 - **Avances:** Se realizó la medición de la percepción como parte de la encuesta de Clima Laboral aplicada por la Div. Desarrollo Institucional a finales del año 2019. Ver anexo 6

Anexos

Anexo 1



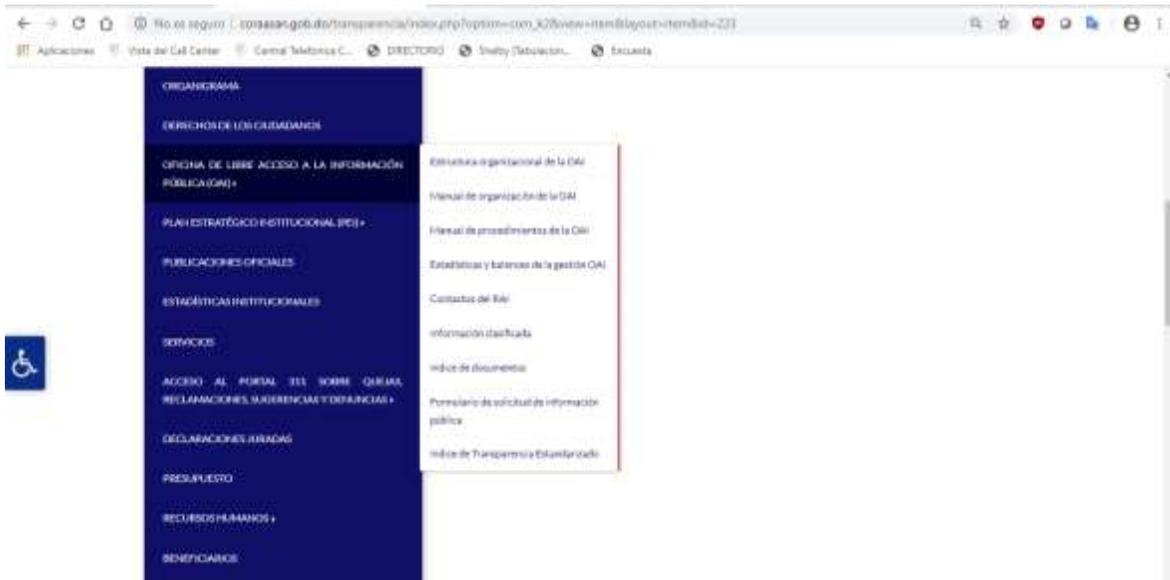


Anexo 2

7:59:47
 Departamento 01 743000 01 DEPTO F.M.Y E.PLANES, PROG Y PR Presupuesto del 2020

Codigo material	Ene Jul	Feb Ago	Mar Sep	Abr Oct	May Nov	Jun Dic	Cant. Total	Costo
98-000113- 0000 UNIFORMES	.00	.00	.00	.00	.00	.00		
	.00	59,850.00	.00	.00	.00	.00	59,850.00	59,850.00
98-000114- 0000 SUELDOS FIJOS	384,596.00	402,681.00	402,681.00	402,681.00	402,681.00	402,681.00		
	402,681.00	402,681.00	411,990.00	411,990.00	411,990.00	411,990.00	4,851,323.00	4,851,323.00
98-000117- 0000 A R S	27,267.86	28,550.10	28,550.10	28,550.10	28,550.10	28,550.10		
	28,550.10	28,550.10	29,210.10	29,210.10	29,210.10	29,210.10	343,958.96	343,958.96
98-000118- 0000 RIESGO LABORAL	3,594.71	3,795.64	3,795.64	3,795.64	3,795.64	3,795.64		
	3,795.64	3,795.64	3,891.27	3,891.27	3,891.27	3,891.27	45,729.27	45,729.27
98-000125- 0000 A F P	27,306.31	28,590.36	28,590.36	28,590.36	28,590.36	28,590.36		
	28,590.36	28,590.36	29,251.29	29,251.29	29,251.29	29,251.29	344,443.99	344,443.99
98-000261- 0000 IMPRESOS Y ENCUADERNACION	200,000.00	.00	.00	.00	.00	.00		
	500,000.00	.00	.00	.00	.00	20,000.00	720,000.00	720,000.00
98-000271- 0000 SOFTWARE	700,000.00	.00	.00	.00	.00	.00		
	.00	.00	.00	.00	.00	.00	700,000.00	700,000.00
98-000294- 0000 COMBUSTIBLE	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00		
	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	180,000.00	180,000.00
98-000345- 0000 ACTIVIDADES	10,000.00	.00	.00	10,000.00	.00	.00		
	10,000.00	.00	.00	10,000.00	.00	300,000.00	340,000.00	340,000.00
98-000385- 0000 BECA MAESTRIA EMPLEADO	2,006.00	.00	.00	.00	2,006.00	.00		
	.00	.00	2,006.00	.00	.00	.00	6,000.00	6,000.00
98-000399- 0000 ALQUILER EQUIPOS IMPRESION Y COPIA	2,006.00	2,006.00	2,006.00	2,006.00	2,006.00	2,006.00		
	2,006.00	2,006.00	2,006.00	2,006.00	2,006.00	2,006.00	24,072.00	24,072.00
98-000427- 0000 ALQUILER VEHICULO (EMPLEADOS)	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00		
	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	240,000.00	240,000.00
98-000428- 0000 HENDELACION OFICINA	150,000.00	.00	.00	.00	.00	.00		
	.00	.00	.00	.00	.00	.00	150,000.00	150,000.00
98-000467- 0000 DISENO Y DIAGRAMACION	10,000.00	.00	.00	.00	.00	.00		
	.00	.00	.00	.00	.00	.00	10,000.00	10,000.00
Total Mat.-Total Costo		392					10,000.00	10,000.00
								9,642,504.01

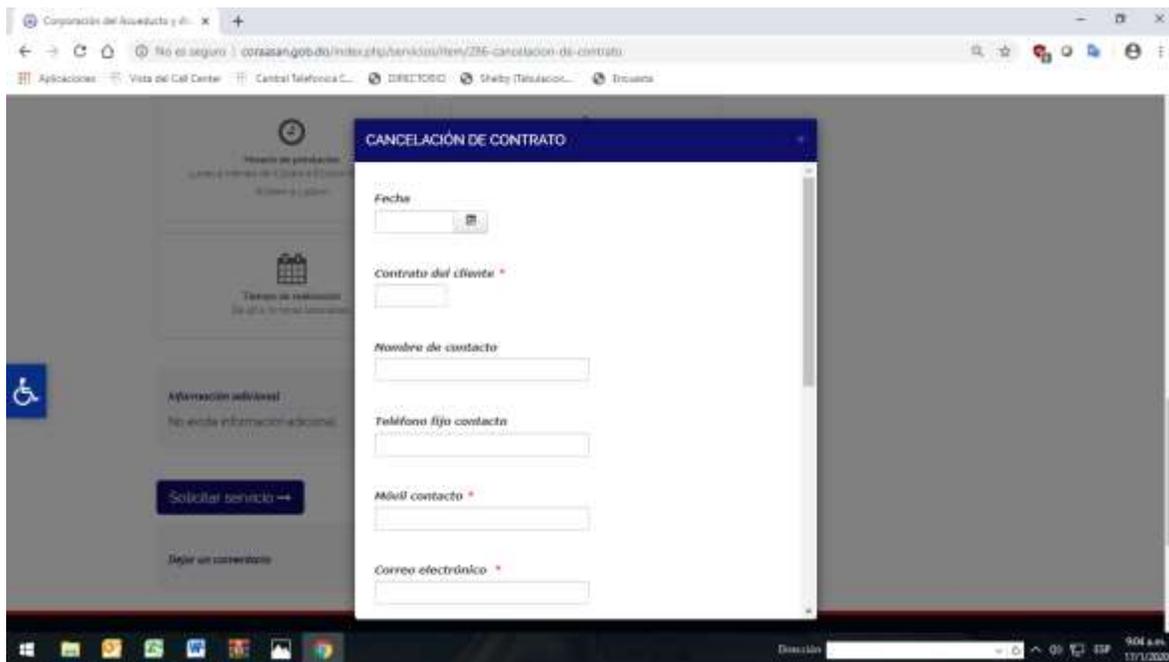
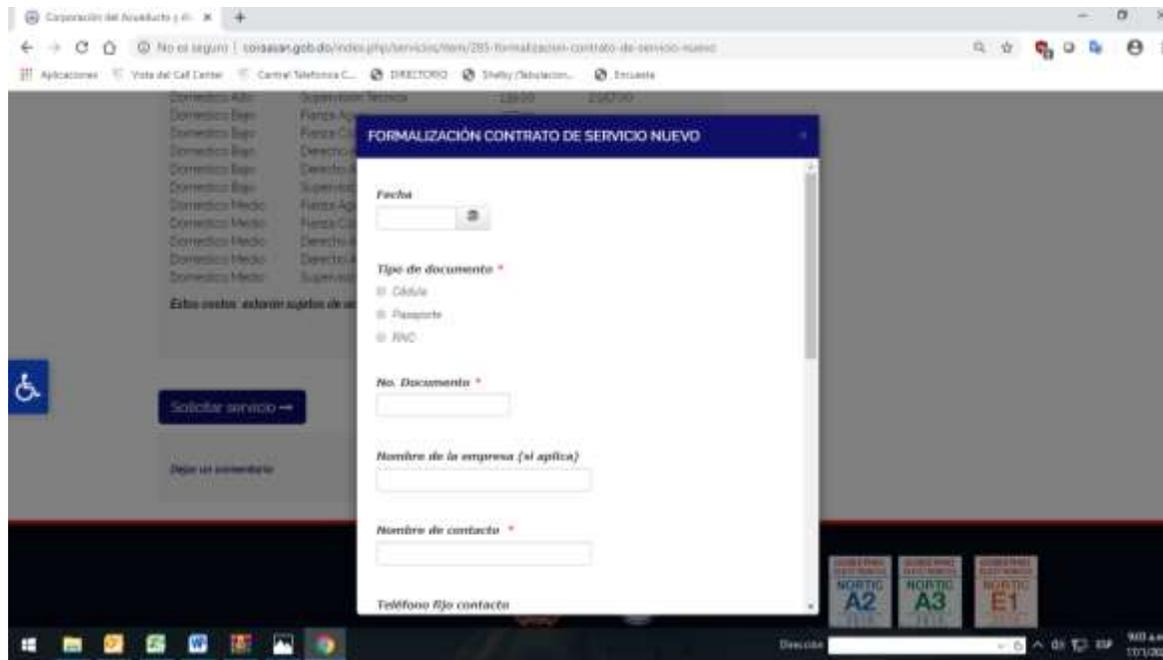
Anexo 3

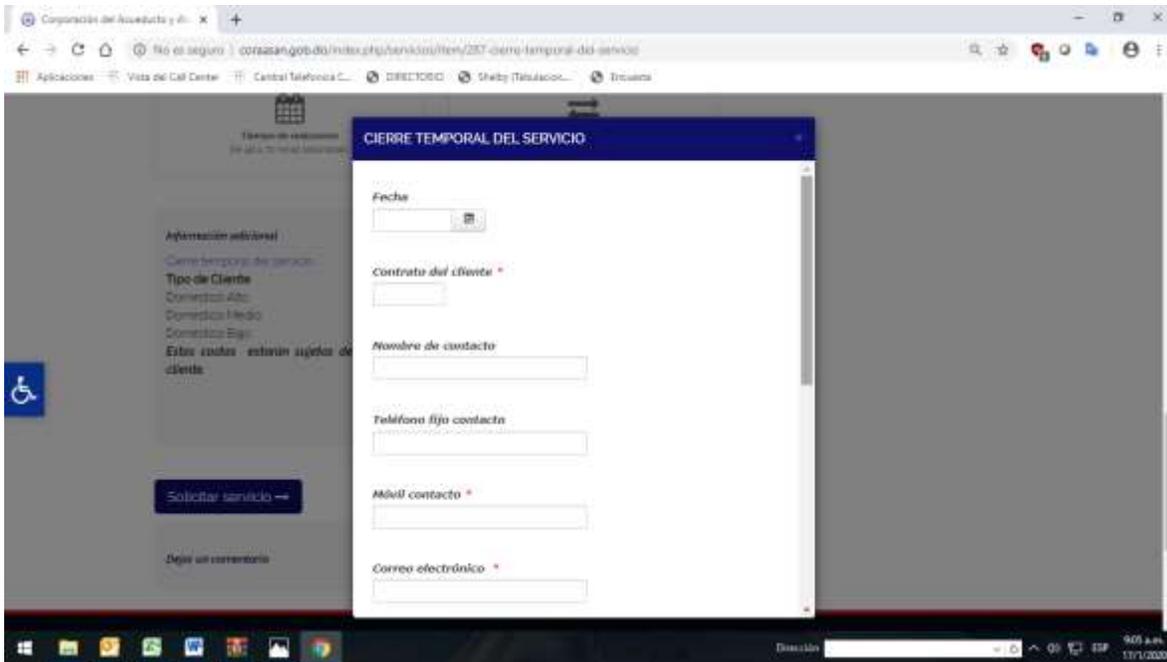


Anexo 4



Anexo 5





Anexo 6

**| CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLO DE SANTIAGO
(CORAAASAN)**



Dirección Recursos Humanos

División Desarrollo Organizacional

Informe Resultados Encuesta de Satisfacción, Motivación y Clima Laboral



