



Avanzamos para ti



## GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNÓSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

**COAAROM**

FECHA

05/05/2020



# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
  6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
  7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

#### SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>Contamos con una misión y visión definida en la cual se involucraron las personas y varios representantes de algunos grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia: Misión:</b> Garantizar la potabilización y distribución del agua con la más alta calidad, preservando este recurso y lograr la cobertura del alcantarillado sanitario de la ciudad, contribuyendo así con resguardar el medio ambiente, mantener una mejora continua y concienciar nuestra área de influencia con el uso adecuado del preciado líquido.- se realizó matriz de los grupos de interés.</p> <p><b>Visión:</b> Ser una institución pública modelo en el país, logrando la calidad y total cobertura del agua potable y saneamiento en La Romana, manejando los recursos naturales, humanos y financieros de forma sostenible y ético, que nos permita contribuir al desarrollo de la población de forma integral.</p> <p>Convocatoria comisión de RRHH, carta de solicitud de revisión de la estructura, acta de reuniones, listado de participantes, resolución que aprueba la nueva estructura organizativa de la COAROM NO. 10-2016 de fecha 26/04/2016</p>	<p>[ ]</p>

<p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>Contamos con el marco de Valores alineado con los del sector público la ley 41-08 y sus reglamentos orgánicos y complementarios <b>EVIDENCIA:</b> resolución que aprueba la nueva estructura organizativa de la COAAROM NO. 10-2016 de fecha 26/04/2016 Valores: Vocación de Servicio, Respeto a los recursos naturales, transparencia, trabajo en equipo, equidad. Carta conformación comité de RRHH, <b>Acta del consejo de la presentación de la nueva estructura. Presentación de encargados, código de ética de la COAAROM, filosofía corporativa.</b> ]</p> <p>Nuestra Misión, Visión y Valores se socializó con todo el personal, está publicado en el mural y algunos grupos de interés, colocada en las Redes sociales, y en la REVISTA CAUDALES, y en el portal de la WEB, y en el desktop de las computadora. El plan estratégico ha sido socializado y aprobado por el consejo de Directores, a socializar con los encargados. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p> <p>Poseíamos una primera <b>Misión Anterior:</b> Garantizar el manejo, aprovechamiento y suministro adecuado de los recursos de agua potable para el desenvolvimiento normal de las actividades y de la salud de la comunidad de La Romana, Villa Hermosa, Guaymate respectivamente. y <b>Visión Anterior:</b> mediante un óptimo desempeño de nuestro valioso equipo humano, cubriremos un 100 % la necesidad del suministro de agua potable a los municipios de (en cuestión) La Romana,</p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p>
---	---	----------------------------------

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>Villa Hermosa, Guaymate respectivamente del 2011, extraída del manual de Organización y Funciones, la misma fue Revisada el 26/04/2016 mediante la resolución que aprueba la nueva estructura organizativa de la COAAROM NO. 10-2016.  <b>Misión Actual:</b> Garantizar la potabilización y distribución del agua con la más alta calidad, preservando este recurso y lograr la cobertura del alcantarillado sanitario de la ciudad, contribuyendo así con resguardar el medio ambiente, mantener una mejora continua y concienciar nuestra área de influencia con el uso adecuado del preciado líquido.-</p> <p><b>Visión Actual:</b> Ser una institución pública modelo en el país, logrando la calidad y total cobertura del agua potable y saneamiento en La Romana, manejando los recursos naturales, humanos y financieros de forma sostenible y ético, que nos permita contribuir al desarrollo de la población de forma integral <b>VER EVIDENCIA:</b> Misión y Visión 2011, Misión y Visión 2016, Corresponde la próxima revisión para el año 2021  </p> <p>[Contamos con un Código de Ética y el Comité de ética elegido mediante elección por las pautas establecidas por la DIGEIGEVIDENCIA: Código de Ética, y el reglamento del CEP COAAROM, la juramentación de los nuevos integrantes del comité fue realizada el..... por la DIGEIG y por la dirección general el 12 de diciembre 2019  </p>	<p>[ ]</p>
--	--	------------

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Poseemos el Código de ética y el reglamento del CEP COAAROM, buzón de sugerencias colocados en lugares estratégicos para que el personal de forma privada pueda denunciar las acciones observada que atente contra los principios éticos. Afiche de Principios éticos de la Función pública colocado en todas las áreas administrativas y externas de la COAAROM, como son: el acueducto, pozos, oficinas y departamentos, mediante el cual se gestiona la prevención de la corrupción. <b>EVIDENCIA:</b> código y reglamento, fotos, afiches, Juramentación, Charlas, Memorandum</p>	<p>[ ]</p>
<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Reuniones frecuentes departamentales con la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), e interdepartamentales, también se hace mediante la capacitación de los mandos medios proporcionándoles nuevos conocimientos que inciden en sus actitudes y aptitudes. <b>EVIDENCIA:</b> Minuta de reunión, registro de participantes, fotos, secuencia de reuniones, listado de participantes de las capacitaciones.</p>	<p>[ ]</p>

**SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la</p>	<p>Poseemos la estructura de gestión, Mapa de procesos, y sistema de gestión comercial por procesos, además los macro procesos comercial, operacional y financiero, tenemos</p>	<p>[ ]</p>

<p>estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la</p>	<p>manual de funciones y de cargo.  <b>EVIDENCIA:</b> La resolución que aprueba la nueva estructura organizativa de la COAAROM NO. 10-2016 de fecha 26/04/2016, Mapa de Proceso, Manuales de funciones y manual de cargo, coordinación(correos MAP), solicitud de actualización de la estructura, fotos.... Alianzas cucama, grupo Martínez, sector Juan Pablo Duarte, implementación del sistema de calidad basado en ISO 9001.2015 [La COAAROM ha identificado la necesidad de cambios en el desempeño y la gestión de la organización, la empresa ha realizado alianza con el INFOTEP, para la implementación del sistema de calidad ISO 9001.2015. VER EVIDENCIAS. ]</p> <p>[Tenemos en nuestro plan estratégico institucional una tabla de línea base y los indicadores establecidos para medir los resultados de las actividades ejecutadas, siguiendo así el impacto en los grupos de interés. VER EVIDENCIA ]</p> <p>[Se evidencia que están identificados los indicadores de los objetivos, y se ha realizado la autoevaluación de la NOBACI, y como resultado está en ejecución el plan de trabajo, en el plan estratégico está diseñada la permanente monitorización de los logros estratégicos y los objetivos operativos de la organización. EVIDENCIA: ver el plan. ]</p> <p>[Se evidencia que realizamos la 1era evaluación del CAF, elaboramos el plan de trabajo y se está ejecutando, y estamos en el</p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[No se ha realizado BSC. ]</p> <p>[ ]</p>
---	---	--

<p>Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>proceso de implementar el sistema de gestión de la calidad orientado a la ISO 9001-2015. VER EVIDENCIA ]</p> <p>[ ]</p> <p>[Contamos con la División de Proyecto, y estamos ponderando la reubicación en la nueva estructura, contamos con un sistema de Gestión comercial de última generación donde se realizan todas las actividades, reclamos, generación de factura, base de datos electrónica, procesos definidos, estamos desarrollando la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2015 que va a estandarizar los procesos interdepartamentales. <b>EVIDENCIA:</b> actas de reunión, Print-screen de cada módulo de sistema de gestión Comercial aquavisum, estructura organizacional, y manual de funciones, registros y documentos de la ISO. [ ]</p> <p>[Contamos con la política de comunicaciones, y el departamento de comunicaciones.VER EVIDENCIA ]</p> <p>[Se evidencia el compromiso del líder a través de la contratación de la consultora para la implementación del sistema de gestión de la calidad. VER EVIDENCIA ]</p> <p>[El Director General comunica la iniciativa de los cambios a través de reuniones y comunicaciones internas, así mismo los [ ]</p>	<p>[No se ha realizado POA del departamento de tecnología ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p>
--	---	---

	encargados departamentales transmiten las informaciones a sus colaboradores mediante reuniones informativas. EVIDENCIA: acta de reunión, fotos, comunicaciones, y correos. ]	
--	--	--

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	[Se Evidencia que nuestro director tiene trabajo en equipo: ya que se involucra en todas las tareas de la corporación, vocación de servicio: hace acto de presencia en cualquier emergencia de la institución y los colaboradores sin tomar en cuenta el horario, Transparencia: es abierto y asequible a rendir informes, y respeta los recursos naturales en consonancia a los objetivos de la COAAROM. EVIDENCIA: fotos de reuniones laborales y con grupos de interés, talleres y trabajo en campo, ]	[ ]
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	[El Director General es abierto y asequible a rendir informes y respeta los recursos en consonancia con los objetivos de la COAAROM y se involucra con el equipo sin distinción alguna. VER EVIDENCIA ]	[ ]
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	[Se realizan reuniones periódicas donde se dan informaciones, se reciben sugerencias y quejas, así como, propuestas de mejoras y posibles soluciones. <b>EVIDENCIA:</b> Acta de Reunión análisis. ]	[ ]
4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	[Se evidencia que el Director General está dando apoyo a cada área para el desarrollo de sus tareas mediante las reuniones de seguimiento frecuentes, la aprobación de	[ ]

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/</p>	<p>recursos para la ejecución de las acciones para el cumplimiento de los objetivos, da seguimiento a los resultados de las tareas propias de cada área por medio de consultas individuales, grupos de trabajo o reuniones generales. <b>EVIDENCIA:</b> acta de reunión, fotos. ]</p> <p>[Se realizan reuniones informativas respecto a los avances de la Corporación, así como también con los distintos departamentos en el proceso de implementación del sistema de Gestión con referencia de la Norma ISO-9001-2015 para realizar los levantamientos y recoger sus aportes para la mejora de los procesos a fin de mejorar el desempeño. <b>VER EVIDENCIA.</b> ]</p> <p>[El personal se reconoce mediante la sustitución por suplencia, delegación y asignación de responsabilidades, los colaboradores tienen el empoderamiento de representar la institución en sus áreas específicas autorizado por la MAE a nivel institucional ante las instituciones rectores, eventos del sector agua, y ante las partes interesadas y grupos de interés. <b>EVIDENCIA,</b> solicitud de viatico y dietas, fotos, cartas, correos, y representación ante los grupos de interés. ]</p> <p>[Se cuenta con un plan de capacitación para el 2020, en proceso de ejecución. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p> <p>[Se demuestra en la corporación la buena voluntad de los líderes de solicitar y recibir ideas, mejoras, recomendaciones y</p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p>
---	---	---

<p>propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>sugerencias. <b>EVIDENCIA</b> actas de reuniones, Propuestas y planes de trabajo. ]</p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>[La corporación otorga Incentivo por cumplimiento de metas, política para el reconocimiento de empleado meritorio y reconocimiento por avances departamentales, compensación por trabajos extraordinarios que repercuten directamente en LA VISION de la organización así como aportes para estudios superiores y técnico especializados. <b>EVIDENCIA:</b> reconocimiento de empleados, listado de incentivos y compensaciones, expedientes de estudios. ]</p>	<p>[No se ha realizado política de incentivo. ]</p>
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>[La Corporación reconoce y colabora directamente con los servidores con ayuda económica y social. Crea y hace aportes significativos a la capitalización de la COOP-COAROM y proporciona recursos para los tramites de constituir la, con el objetivo de fomentar el ahorro y responder a las necesidades económica de los colaboradores. <b>EVIDENCIA</b> documentaciones de órdenes de compra, préstamos personales, permisos especiales para fines de estudio, solidaridad en caso de pérdida de los empleados, entre otros. Préstamos a través del BanReservas ]</p>	<p>[ ]</p>

**SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Se desarrollan reuniones con juntas de vecinos, y distintos representantes de los grupos de interés de la sociedad civil, intercambiando informaciones y detectando necesidades que han servido de insumo para el desarrollo de planes de trabajo con miras a cumplir con el logro de los objetivos estratégicos. <b>EVIDENCIAS:</b> convocatoria, fotos, listado de asistencia a las reuniones,  </p> <p>La COAAROM tiene establecida realizar reuniones con los Directores del Consejo, plantea las informaciones y políticas ante la representación de cada grupo de interés Gobernación provincial, legisladores, alcaldía, también rinde informe a las distintas entidades política que la regulan en su accionar político y esto ayuda a la gestión de la política pública nacional. <b>VER EVIDENCIA</b>  </p> <p>Trabajamos en consonancia con el sistema de monitoreo y medición de la gestión pública SMMGP, que involucra todas las entidades rectoras del estado dominicano, apegado a la estrategia nacional de desarrollo(ENL) 2010-2030 y objetivos de desarrollo sostenible, ODS. <b>EVIDENCIA:</b> Indicadores, Acta reunión consejo, cuadro de comparación con los objetivos institucionales con la ENL plasmado en el plan estratégico.  </p>	<p> </p> <p> </p> <p> </p>

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>[En la Planificación institucionales tenemos los objetivos y metas para los productos y servicio alineados con las políticas públicas, mediante la planificación en ruta, el plurianual, metas presidenciales, y presupuesto que otorga los recursos. EVIDENCIAS, Plurianual y presupuesto 2020. ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>[El Consejo de Directores está conformado por diferentes grupos de interés autoridades locales Gobernador, Alcaldías, Cámara de Comercio, Central Romana, INAPA. EVIDENCIA: ley 385-98 ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>[La COAAROM mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas, a través del Consejo de Directores. EVIDENCIA: ley 385-98 ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>[Tenemos alianza con el grupo Martínez la colocación de un Centro de Atención al Usuario, con INFOTEP, Alcaldía (acuerdos para la obtención de permisos para las instalaciones y reparaciones de tuberías), Universidades y Escuelas, brindándoles la oportunidad de realizar pasantías y las 60 horas a los estudiantes recibiendo la COAAROM los aportes de trabajo y conocimiento aportado con los pasantes. EVIDENCIA: contrato, cartas, y acuerdos. ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>[Participamos en la mesa de Agua Potable y Saneamiento, y tenemos el representante de la institución en la Mesa de las Buenas Practicas, participamos en eventos organizados por los diferentes gremios, cámara de comercio, municipalidad, juntas</p>	<p>[ ]</p>

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>de vecinos, eventos sociales, políticos, ambientales, y educativos. <b>EVIDENCIA:</b> Carta de invitación, correos y fotos.  </p> <p>[Tenemos la Revista Infamativa CAUDALES en su 4ta edición, estamos presentes en las redes sociales, y la pagina WEB, tenemos los funcionarios públicos y los servicios colocados en el OBSERVATORIO NACIONAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS, tambien promovemos a través de los medios radiales y televisivos, charlas educativa en distintas entidades, tour en la planta de tratamiento, conocimiento adquirido de los pasantes, el impacto del departamento el atención a la comunidad y el departamento de comunicaciones, actividades por la celebración del día mundial del agua, que culmina con la caminata. VER EVIDENCIA  </p> <p>[Se promueven nuestros productos y servicio a través de la revista CAUDALES, redes sociales, OBSERVATORIO NACIONAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS, pagina web, a través de fascículos publicamos nuestra cartera de servicios. <b>VER EVIDENCIA</b>  </p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p>
--	---	-----------------------

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

**SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Tenemos identificados los grupos de interés. Colaboradores, clientes, consejo de directores, proveedores, generadores de opinión, competidores, autoridades, aliados, <b>VER EVIDENCIA)</b>  </p>	<p> </p>
<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Se evidencia que, de forma sistemática, se analizan las informaciones que surgen de los buzones de sugerencias internos y externos, de las encuestas, y la encuesta de clima, y de las reuniones sostenida con los distintos grupos de interés. <b>VER EVIDENCIAS.</b>  </p>	<p> </p>
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Se analizan las informaciones políticas, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas y demográficas que inciden en el desempeño de la organización. <b>VER EVIDENCIA</b>  </p>	<p> </p>
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización.</p>	<p>Se evidencia que se recopilan las informaciones relevantes de la gestión ya que el SISMAP mide el desarrollo institucional en diferentes variables, lo cual sirve de referencia para mantener informaciones actualizadas. <b>EVIDENCIAS.</b> Informes de gestión, Encuesta de Clima, Buzones de Sugerencia.  </p>	<p> </p>
<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Se realizó el análisis FODA interdepartamental del que se extrajo la matriz del contexto de la organización y se actualizó la acción a realizar en el POA institucional, se realizó la 3da autodiagnóstico del CAF, que dio como resultado la elaboración del plan de acción, se realizó la diagnóstico GCT tomando referencia la matriz de la ISO 9001-2015. Se documentó la Metodología de Valoración de Riesgo. <b>VER EVIDENCIA.</b>  </p>	<p> </p>

**SUBCRITERIO 2.2.Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li> <li>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li> <li>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> <li>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</li> </ol>	<p>[Tenemos los objetivos estratégicos y operativos definidos y ligados a la misión y visión. <b>EVIDENCIA: Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual.</b> ]</p> <p>[Se involucraron a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia por medio de encuestas y de manera directa por medio de reuniones de socialización, dándole prioridad a las necesidades surgidas en el PEI. <b>EVIDENCIA:</b> Encuestas, reuniones, fotos, listado de participación a las reuniones. <b>Plan Estratégico Institucional.</b> ]</p> <p>[En el PEI se toma en cuenta el impacto – efecto tanto en el producto brindado como en el servicio ofrecido, siendo éste medido a través de indicadores establecidos que nos permiten ir evaluando la cantidad, cobertura, calidad, y continuidad de nuestro producto y servicio. <b>VER EVIDENCIA.</b> ]</p> <p>[Se evidencia que tenemos la disponibilidad de recursos aseguradas mediante el presupuesto anual. <b>VER EVIDENCIA.</b> ]</p> <p>[Están equilibradas las tareas y recursos con tiempos ejecutables y priorizadas las necesidades. <b>EVIDENCIA:</b> plan estratégico. ]</p> <p>[ ]</p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[No se ha realizado política de Responsabilidad Social ]</p>



**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implantar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</li> <li>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</li> </ol>	<p>[Tenemos la estructura organizacional actualizada y proyectos de inversión, y el PEI 2018 -2021. VER EVIDENCIA: ]</p> <p>[Se evidencia que están contemplados los OBJETIVOS ESTRATEGICOS Y OPERATIVO de la organización, a través del POA INSTITUCIONAL y los POA departamentales. VER EVIDENCIA. ]</p> <p>[Se evidencia que en el POA INSTITUCIONAL 2019 están establecidos los objetivos e indicadores a medir para alcanzar los objetivos esperados. VER EVIDENCIA. ]</p> <p>[Se evidencia que el plan estratégico institucional PEI, fue socializado en el consejo directores, y se envió por correo a todos los Directores y encargados y se ha socializado con los grupos de trabajo por área. VER EVIDENCIA. ]</p> <p>[Se evidencia que en el plan está fijado la elaboración de informe semestral para cumplimiento de las estrategias. Se han realizado 2 informes de seguimiento del PEI. EVIDENCIA: PEI e Informe.</p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p>

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Se evidencia que a través del informe semestral de avance del POI que emite el departamento de Planificación y Desarrollo.</p>	<p>[ ]</p>
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que las distintas evaluaciones que hemos hecho nos ha dado como resultado las necesidades de reorganizar la COAAROM, mejorar la estrategia y la planificación. EVIDENCIA, CAF, NOBACI, DIAGNOSTICO ISO 9001-2015</p>	<p>[ ]</p>

**SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se documento un procedimiento para ejecutar la Gestión del cambio y la innovación. Se destinó un espacio físico para formar a los colaboradores, y se hacen intercambio de conocimiento interinstitucionales. VER EVIDENCIA.</p>	<p>[ ]</p>
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>[ ]</p>	<p>No se ha realizado indicador para el cambio y la innovación.</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>[ ]</p>	<p>No se ha realizado la planificación sobre la innovación</p>
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Se evidencia que se implementó la forma de pago a través de 2B FARMA, T-PAGO, se inició la fase de documentación de los procedimientos para la implementación SGC, tomando la referencia de ISO 9001-2015. La memoria institucional 2019.</p>	<p>[ ]</p>

	Informe de progreso de la instalación del software y medidores. VER EVIDENCIA.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia que la disponibilidad de recursos está dentro del presupuesto institucional, en las partidas correspondientes. <b>EVIDENCIA</b> Presupuesto.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se desarrolla la equidad en el enfoque para los cambios gestionados en la corporación, movimientos y promociones, para el desarrollo de los procesos y procedimientos se involucra a todo el personal. <b>EVIDENCIA</b> acción de personal, comunicación de promociones.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Se promueve el uso de herramientas de administración electrónica a través de correos internos, redes sociales, inclusión de la COAAROM en el observatorio, uso de dispositivos móviles y sistema Aquavisum y página WEB. <b>VER EVIDENCIA.</b>	

### **CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

Considerar lo que hace la organización para:

#### **SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y	Se realiza el análisis de detección de necesidades de capacitación para en base a esos datos realizar el Plan de Capacitación,	

<p>expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización</p> <p>2. 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).</p> <p>3. 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.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente,</p>	<p>así mismo, se realiza anualmente la planificación de Recursos Humanos con el acompañamiento del Map, se realiza la encuesta de clima anualmente con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los clientes internos. ]</p> <p>[Tenemos documentadas las políticas y procedimientos del área de RRHH y contamos con un horario corrido flexible, permisos y licencias por paternidad y maternidad, igualdad de oportunidades tomando en cuenta la diversidad de cultura y género e inserción laboral de personas discapacitadas. <b>EVIDENCIAS:</b> Políticas y procedimientos, Horario. Documentos de licencias y permisos, comunicado del horario, tenemos empleados discapacitados. [La COAROM tiene el Manual de Funciones, que contiene las tareas y funciones a desarrollar cada colaborador. Tenemos el Manual de Cargos actualizado al 2020. VER EVIDENCIA. ]</p> <p>[Se evidencia que contamos con la política y el procedimiento de reclutamiento y selección de personal y para la asignación de funciones se toma en consideración el manual de funciones que existe, y en torno a las promociones se toma en cuenta el tiempo que tiene la persona dentro de la institución, las destrezas y habilidades que proyecta, así como también la experiencia. VER EVIDENCIAS. ]</p> <p>[Se evidencia que se realizaron los acuerdos de desempeño y las evaluaciones de desempeño. VER EVIDENCIA ]</p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p>
---	---	---

<p>basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. 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>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>[Se evidencia que se documentó el Manual de Cargos 2020. ]</p> <p>[ Contamos con los correos, sistema de gestión comercial Aquavisum, redes sociales, pagina web, portal. VER EVIDENCIA ]</p> <p>[Se evidencia que se documentó el Manual de Recursos Humanos con las políticas y procedimientos claves del área. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p>
---	---	----------------------------------

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto individuales como de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>[La COAAROM tiene el Manual de Cargos 2020 y se realizaron los acuerdos de desempeño y las evaluaciones de desempeño, además de identificar las capacidades de las personas también trabaja en el fortalecimiento de la misma a través, de un plan de capacitación, además toma en cuenta la capacidad, habilidad y el conocimiento de los colaboradores. <b>EVIDENCIA:</b> Manual de cargos, acuerdos</p>	<p>[ ]</p>

	de desempeño, plan de capacitación basado en el DNC INSTITUCIONAL y promoción	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas	Contamos con un plan de capacitación para el 2019, en ejecución. VER EVIDENCIA	
3. 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.	Se documentó la política y el procedimiento de capacitación y se gestionó la detección de necesidades de capacitación, y se elaboró el Plan de Capacitación para el 2020. <b>Evidencia: POLITICA Y PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN, DNC Y PLAN</b>	
4. 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.	Capacitación planificada, a través del INAP Y Del INFOTEP, y algunas de las capacitaciones han sido enfocadas al liderazgo. <b>EVIDENCIA: PLAN DE CAPACITACION.</b>	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Contamos con un manual de inducción y Se evidencia que la inducción y entrenamiento a los nuevos empleados de la organización se realiza con acompañamiento individualizado. VER EVIDENCIA	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia que se realiza la movilidad interna de los colaboradores. <b>EVIDENCIA:</b> Nombramiento y-o promoción	

<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se documentó la política y el procedimiento de capacitación y se gestionó la detección de necesidades de capacitación, y se elaboró el Plan de Capacitación para el 2020. <b>Evidencia: POLITICA Y PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN, DNC Y PLAN</b> y se gestionó la detección de necesidades de capacitación, y se elaboró el Plan de Capacitación para el 2020. <b>Evidencia: POLITICA Y PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN, DNC Y PLAN</b></p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se han realizado talleres impartido por la DIGEIG, y recientemente taller de Riesgo Laboral y Salud Ocupacional, se formó el COMITÉ DE SISTAP, y se reeligió la directiva del COMITÉ DE ETICA <b>EVIDENCIA:</b> Lista de participación del taller. Acta del SISTAP, lista de los miembros del COMITÉ DE ETICA</p>	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se documentó la política y el procedimiento de capacitación. <b>Evidencia: POLITICA Y PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN, DNC Y PLAN</b></p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>		<p>No se ha incluido dentro del plan de capacitación</p>

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Se mantiene la comunicación abierta, se desarrollan grupos de trabajo enfocados a dar solución de situaciones y levantamientos de mejoras, también tenemos varios comités en función en esta corporación, y se realizó la elección de los nuevos directivos de la ASP. Tenemos los buzones internos instalados, así como los buzones de ética. <b>VER EVIDENCIA:</b> Reuniones frecuentes, buzones, formularios. ]</p>	<p>]</p>
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia que contamos con el buzón interno que propicia la aportación de nuevas ideas. <b>VER EVIDENCIA.</b> ]</p>	<p>]</p>
<p>3. 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.</p>	<p>Se evidencia que se realizó la elección de la nueva directiva de la ASP. Y como representantes de los empleados participan los Encargados Y Supervisores en las reuniones de trabajo. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p>	<p>]</p>
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia que se realizaron acuerdos de desempeño en el 2019 y se realizó la evaluación en diciembre. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p>	<p>]</p>
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencia que se realizó la encuesta de clima 2019. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p>	<p>]</p>
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Se evidencia que se documentó el Manual de Recursos Humanos con las políticas y procedimientos claves del área. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p>	<p>]</p>
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de</p>	<p>En la Coaarom se realizó el levantamiento de RIESGO LABORAL, donde se pudo detectar que existen buenas condiciones</p>	<p>No se ha realizado plan de acción de riesgo laboral y bomberos. ]</p>

seguridad laboral.	ambientales y se toma en cuenta el cuidado de la salud de nuestros colaboradores, sin embargo, existen áreas de mejora que se deben realizar. <b>VER EVIDENCIA</b>	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Tenemos horario flexible que permite la conciliación de la vida laboral y personal, se otorgan las licencias por maternidad y paternidad, se involucran a todos los colaboradores en las cuestiones de organización y formación. Permiso para estudios. <b>VER EVIDENCIA</b>	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se le brinda facilidades a los empleados en caso de necesidad, se realizan préstamos personales, facilidades para la compra de medicamentos, órdenes de compra especiales. <b>VER EVIDENCIA:</b>	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Tenemos un equipo de Softball, se celebran cumpleaños, fiesta de empleados, equipo de basketball, club de domino. <b>EVIDENCIA:</b> comunicación de organización de juego, foto de cumpleaños, juegos, fiestas, inauguración, entre otros.	

## **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

Considerar lo que la organización hace para:

### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Identificamos socios, tenemos acuerdos de líneas de crédito, transferencias, proveedores, acuerdos verbales con ayuntamientos, escuelas y otros ministerios, INAVI, Centro de ópticas, centros comerciales y farmacias. <b>EVIDENCIAS:</b> contratos con proveedores, carta de rotura al ayuntamiento y permiso, cartas de líneas de créditos</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Realizamos acuerdos con distintas comunidades de las que se han desprendido proyectos ejecutados en conjunto con la colaboración de los comunitarios para ampliación de cobertura de agua, colaboramos con la Provincial de Salud, junto con el Ministerio del Medio Ambiente trabajamos en la siembra de plantación, apoyo en los operativos de SEMANA SANTA junto a la Defensa Civil. <b>VER EVIDENCIAS</b></p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Mantenemos contacto con cada una de las CORAS e INAPA, hemos realizado el Benchmarking, se gestionó la inversión a través del Banco Mundial del Plan de Negocio, instalación de medidores, equipos tecnológicos y software AQUAVISUM junto con CORAMOCA, recientemente solicitamos la colaboración de INAPA para realizar el estudio técnico del Proyecto de</p>	

	Renguelito que abastecerá al municipio de Villa Hermosa, en respuesta a esta solicitud recibimos la visita de los profesionales especializados para evaluar, Reunión de Cooperación con empresas internacionales. Se mantiene contacto con el INFOTEP para la implementación de la 1era fase de un sistema de gestión de la calidad. <b>VER EVIDENCIAS</b>	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se evidencia que se monitorean los resultados obtenidos de los CAU, Respecto al estudio técnico para el proyecto Renguelito se sometió el mismo a Inversión Pública y estamos en espera de aprobación, estamos ejecutando la implementación del SGC. <b>VER EVIDENCIAS</b>	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Tenemos identificada la necesidad de hacer alianzas para el desarrollo de nuestra responsabilidad social, respecto al medioambiente, educación, deporte, cultura. <b>VER EVIDENCIA:</b>	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se evidencia que tenemos acuerdos de colaboración definidos con instituciones que forman parte del Ministerio de Educación y otros organismos que fungen como socios de la institución	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Centro de Atención al Usuario, Visanet, Call Center, Punto de pago en 2b FARMA, t-pago y operativos en distintos sectores que aumentan nuestra capacidad organizativa. <b>VER EVIDENCIA</b>	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se evidencia que tenemos intercambio constante con las instituciones del sector, recientemente remitimos al MAP el representante de la institución que nos va a representar en la MESA DE BUENAS	

	PRACTICAS, MESA DE AGUA. VER EVIDENCIA. ]	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	[ ]	No se ha realizado ]

#### **SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Actualmente la COAAROM tiene colgada en la página del Observatorio Nacional de la Calidad de Servicio los servicios ofrecidos, datos del Director General y Presidente del Consejo, y datos de los funcionarios. La revista CAUDALES, redes sociales, y pagina WEB. VER EVIDENCIAS. ]	[ ]
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Se realizan reuniones con Juntas de Vecinos y representantes de la sociedad civil de la que obtenemos información de sus necesidades, le planteamos los avances obtenidos de la organización y procuramos solucionar sus problemas dentro de nuestras posibilidades. EVIDENCIAS: Fotos, acuerdos, videos. ]	[ ]
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	En las reuniones que se sostienen con los ciudadanos a través de Juntas de Vecinos se socializan sus opiniones y se realizan acuerdos verbales, así como también, realizamos la encuesta de satisfacción de clientes. <b>VER EVIDENCIA.</b> ]	[ ]

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recojiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>En el departamento Atención al usuario se gestionan las reclamaciones y quejas de los usuarios, mediante el módulo, levantamiento catastral para actualizar datos de los usuarios. Buzones de sugerencias. Y se aplicó encuesta de satisfacción. <b>EVIDENCIAS:</b> formularios de reclamos, solicitudes e inspecciones catastrales.</p>	<p>   </p>
<p>5. 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).</p>	<p>En la revista CAUDALES 4ta Edición detallamos la rendición de cuentas 2018. Se cuelgan informaciones en las redes sociales, entrevistas para los medios, página WEB en proceso, y se realizó la memoria 2018. <b>VER EVIDENCIA:</b> Revistas</p>	<p>   </p>
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como coproductores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y coevaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>N/A</p>	<p>   </p>
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>En el observatorio de calidad del servicio Público se colocó la información de los servicios ofrecidos, requisitos, y tiempo de respuesta. <b>EVIDENCIA:</b> imagen</p>	<p>  No se ha realizado Carta Compromiso  </p>
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Actualizamos la base de datos mediante la revisión catastral periódica masivas y puntuales (por solicitudes de los usuarios, o por reportes de los colaboradores de la corporación). <b>EVIDENCIA:</b> Levantamiento masivos y puntuales de datos</p>	<p>   </p>

### SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	En el presupuesto tenemos partidas contemplada por proyectos alineados a los objetivos estratégicos. <b>EVIDENCIA:</b> Plurianual y plan estratégico.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Existe un comité de compras, Para la toma de decisiones tomamos en cuenta la documentación correspondiente del expediente, incluyendo 3 cotizaciones para analizar y escoger la más conveniente. <b>EVIDENCIA:</b> Conformación del comité de compra.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Tenemos la documentación y registros físicos y electrónicos de las transacciones y partidas que realiza la corporación, realizamos plurianual, se realizan las compras a través del portal de compras, Transaccional y transparencia. <b>EVIDENCIA:</b> EJECUCIONES PRESUPUESTARIAS ver y socializar	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Para la ejecución de las compras utilizamos la comparación de 3 cotizaciones para evaluar cuál será la más ahorrativa y eficaz para la compra. <b>EVIDENCIAS:</b> Las cotizaciones de compras.	No tenemos un departamento de contabilidad de costos.
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Gestión del control del presupuesto Se realizan presupuestos plurianuales, y programa de presupuestos por proyectos, y el presupuesto energético. <b>VER EVIDENCIAS:</b>	No tenemos un departamento de contabilidad de costos
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Tenemos el departamento de contabilidad, alista de presupuesto y el división de sorería que da resultados a la dirección	

	anciera EVIDENCIA: Estructura organizacional. ]	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	[Solicitud y cotizaciones, Cada proyecto de inversión se analiza, documenta y realiza con miras a la sostenibilidad financiera y al retorno de dicha inversión traducido en el impacto social. EVINDECIA: Elaboración de los proyectos ]	[No se cuenta con un departamento de contabilidad de costos ]
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	[En la elaboración de los proyectos se realiza un análisis del impacto que produciría la inversión. VER EVIDENCIA ]	[ ]

#### SUBCRITERIO 4.4.Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>[Tenemos un sistema de archivo de documentos tanto físico como de manera sistemática, inducción al personal para dar a conocer los procesos de la organización, reuniones departamentales y generales para dar seguimiento a los objetivos operativos. EVIDENCIA: Fotos y actas de reuniones de Dpto. Y Gral. Fotos del archivo. ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>[Se realiza el levantamiento de datos, se procesa, se utiliza eficazmente y es almacenada en los archivos digitales y físicos. EVIDENCIAS: expediente físico y digital. ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>[Existe el departamento de Revisión y Control, Comité de Calidad, y actualmente se está implementando el SGC tomando de referencia la norma ISO-9001-2015 VER <b>EVIDENCIA</b> ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>[Realizamos reuniones periódicas que van desde los ejecutivos de la corporación hasta los colaboradores, revista CAUDALES 3era edición, correo y comunicaciones internas que se colocan en los murales, Grupos de trabajo, remisión de cartas. Whatsapp. VER EVIDENCIAS. ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>[Tenemos el manual de funciones y el de cargos. Las inducciones a nuevos ingresos y retroalimentación, se está trabajando la documentación de manuales. VER EVIDENCIA ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos</p>	<p>[Redes Sociales, Observatorio, prioridad del servicio a personas mayores, embarazadas y</p>	<p>[ ]</p>

<p>de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>discapacitados. Página web, CAU, Call center, puntos de pago 2b FARMA, rampa para personas con discapacidad y parqueo exclusivo. VER EVIDENCIAS  </p> <p>[Estamos en proceso de realizar el levantamiento de procesos y procedimientos para tener un back up de los conocimientos claves de la institución  </p>	<p>[  </p>
--	---	------------

### SUBCRITERIO 4.5.Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>[  </p> <p>[  </p> <p>[La COAAROM tiene asegurado los equipos tecnológicos en una zona ambiental adecuada, tenemos profesionales calificados, nos aseguramos de que los colaboradores se desarrollen para el uso de los equipos tecnológicos brindando capacitaciones orientadas a este tema. <b>EVIDENCIA:</b> fotos, capacitación especializada Excel avanzado, Plan de Capacitación 2019.  </p> <p>[Contamos con el departamento de TIC, que ejecuta la aplicación y mantenimiento de los equipos tecnológicos necesarios para el buen funcionamiento de la corporación.</p>	<p>[No se ha realizado POA de tecnología  </p> <p>[No se ha realizado indicadores ROI  </p> <p>[No se ha realizado política de uso de la tecnología e instructivo de uso de equipos  </p> <p>[No se ha realizado política de uso de la tecnología  </p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p><b>EVIDENCIA:</b> organigrama, manual de funciones, foto  </p> <p>[El Sistema de Gestión Comercial nos permite dar seguimiento a las tareas que se desprenden de la gestión de los reclamos realizados por los usuarios. <b>EVIDENCIA:</b> Bandeja de tarea.  </p> <p>[Entrenamiento para el uso de Dispositivos móviles y entrenamiento para el manejo del software Aquavisum, capacitaciones de ofimática. <b>EVIDENCIA:</b> Plan de capacitación, acta de formación.  </p> <p>[En el área de tecnología se realizan constantes actividades formativas y de mejora, a fin de actualizar los conocimientos del área  </p> <p>[COAAROM usamos como canales las Redes sociales y el Observatorio de Calidad de Servicio Público y pagina WEB. <b>VER EVIDENCIA</b>  </p> <p>[Tenemos Correo interno, redes sociales, Observatorio, Intranet. <b>VER EVIDENCIA</b>  </p> <p>[Contamos con la arquitectura tecnológica, software y hardware que se requieren para apoyar el funcionamiento de la COAAROM, esto incluye la infraestructura de la TIC, redes, comunicaciones y procesamientos. <b>VER EVIDENCIAS.</b>  </p> <p>[Contamos con el correo interno que está avalado y salvaguardado desde los servidores de la OPTIC, además estamos desarrollando la página WEB con la colaboración de la OPTIC, así como tambien estamos presentes en las redes sociales para la atención al usuario mas eficiente.  </p>	<p>[ ]</p>
--	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Se verifican las innovaciones de forma habitual. ]</p>	<p>[No se ha realizado la política tic ]</p>
<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>[Reciclamos algunos cartuchos y lo rellenamos para ser utilizado varias veces, además por el uso de correo interno y el sistema de gestión comercial se minimiza el uso de documentos ]</p>	<p>[No se ha realizado una política de TIC ]</p>

#### SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>[Tenemos la centralización de las principales oficinas de la corporación, debidamente señalizadas, contamos con el acceso a varias rutas de transporte público, y existen oficinas en distintos punto para facilitar el acceso de nuestros usuarios. <b>EVIDENCIA</b> fotos de oficinas, parqueo. ]</p> <p>[Nuestro edificio cuenta con oficinas ejecutivas ocupadas por directores y Encargados de aéreas, a su vez hay oficinas asignadas por departamentos para todos los colaboradores del mismo. Contamos con acceso y parqueos para discapacitados y embarazadas. Así como parqueos para empleados. <b>EVIDENCIA</b> fotos del edificio, de las oficinas, y salón de junta. ]</p> <p>[Contamos el departamento servicios generales, dentro de sus funciones principales está el mantenimiento y embellecimiento del edificio, y la colocación adecuada de los materiales usados. <b>EVIDENCIA:</b> plan de mantenimiento del edificio. Solicitud de compra. ]</p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p>

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Contamos con el Departamento de Asistencia Técnica que tiene a su cargo los talleres y dpto. Electromecánico a su cargo el cual debe velar por el uso sostenible de los recursos energéticos, y el encargado de Servicios Generales da seguimiento al uso adecuado de los medios de transportes. <b>EVIDENCIA:</b> levantamiento de vehículos e informe de electromecánica y electricidad. ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Contamos con parqueo disponible y seguro dentro de nuestro edificio para empleados y en la parte frontal tenemos parqueo exclusivo para nuestros usuarios, además en nuestras proximidades tenemos 3 ruta de transporte público. <b>EVIDENCIA:</b> fotos ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>Contamos con el registro de los documentos en el Sistema de Administración de Bienes ]</p>	<p>[No se ha realizado la documentación de la política de gestión de activos físicos, reciclaje. ]</p>
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>[Los usuarios tienen acceso a todas nuestras instalaciones de Atención al Usuario y caja, Visitas programadas al acueducto para el recorrido. Tenemos el Departamento de Atención a la Comunidad que es el contacto entre la COAAROM y la comunidad, así como también el DIRECTOR GENERAL está dispuesto y disponible a recibir al ciudadano. VER <b>EVIDENCIA.</b> ]</p>	<p>[ ]</p>

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

**SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	[Se evidencia que tenemos un 70% de los procedimientos documentados de diferentes áreas, tomando de referencia la norma ISO 9001-2015. VER EVIDENCIA ]	[No se ha completado el 100% de los procedimientos de la institución. ]
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	[Se evidencia que existen responsables de los procesos designados dentro de cada procedimiento. VER EVIDENCIA ]	[No se ha completado el 100% de los procedimientos de la institución. ]
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	[ ]	[no se ha realizado indicadores ]
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	[Se evidencia que los procesos que se desarrollan en la organización están orientados a cumplir los objetivos establecidos en el PEI. VER EVIDENCIA. ]	[No se ha completado el 100% de los procedimientos de la institución. ]
5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).	[Se evidencia que los colaboradores se toman en cuenta para el diseño y mejora de los procesos en reuniones y propuestas, así como los ciudadanos a través de las encuestas. VER EVIDENCIAS ]	[No se han realizado los indicadores ]
6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	[En la COAAROM se toma en cuenta la importancia de inversión en orden de nuestra razón social, designando la mayor parte del presupuesto a los procesos operacionales. VER EVIDENCIA ]	[ ]
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	[Se evidencia que mientras se has estado documentando los procesos se ha tomado la decisión de simplificar los tramites de los mismos, además con el acompañamiento del MAP se ha realizado la simplificación de los procesos que se ofrecen a la ciudadanía. VER EVIDENCIA. ]	[No se ha completado el 100% de los procedimientos de la institución. ]

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>[ ]</p>	<p>[No se ha realizado se ha realizado indicadores ]</p>
<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>[ ]</p>	<p>[No se ha realizado monitorización y evaluar ]</p>
<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>[Se realizó intercambio de buenas prácticas de la CAF, participamos en la Mesa de Buenas Prácticas y la Mesa de Agua. Además se documentó la política y el procedimiento para la gestión del cambio y la innovación. ]</p>	<p>[ ]</p>

**SUBCRITERIO 5.2.Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a losciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>[Nuestro producto es el agua potable y se puede evaluar en el informe de calidad del agua, alcantarillado y nuestros servicios están colgados en la página del observatorio, la atención al usuario, la encuesta de satisfacción ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>[Se evidencia que se realizan encuestas de satisfacción a nuestros usuarios con el objetivo de mantener una mejora continua de nuestro servicio. ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los</p>	<p>[Se involucra al ministerio de salud pública para fiscalizar nuestro producto de manera</p>	<p>[ ]</p>

<p>estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>que se certifique el estándar de calidad establecido, y a nuestros usuarios a través de la concientización para el uso adecuado del servicio, se realizan encuestas de satisfacción a nuestros usuarios con el objetivo de mantener una mejora continua de nuestro servicio <b>VER EVIDENCIA.</b>  </p>	
<p>4. 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.</p>	<p>COAAROM involucra a los ciudadanos clientes, y sus colaboradores a través de charlas educativas, Revista CAUDALES, BROCHURS. <b>VER EVIDENCIA</b>  </p>	<p>   </p>
<p>5. 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.</p>	<p>Contamos con el Call Center para gestionar informaciones y utilizamos las redes sociales, CAU, pagina WEB, punto de pagos. <b>VER EVIDENCIA.</b>  </p>	<p>   </p>
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Contamos con el Departamento de Comunicaciones que tiene a su cargo la sección de Relaciones Pública que se encarga de informar las situaciones de la COAAROM que provocan los cambios, además luego de tener la resolución de reclamos se le notifica al usuario la respuesta, además contamos con la política de comunicaciones <b>VER EVIDENCIAS</b>  </p>	<p>   </p>
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Tenemos horario de trabajo corrido de 8:00 a 5:00 en las oficinas de Atención al Usuario, extendemos este horario en los Centro de Atención al Usuario que tenemos en los Centros Comerciales, los usuarios pueden realizar reclamos y pagos desde la comodidad de su hogar u oficina a través del Call Center, tenemos folletos informativos, pancartas. Puntos de pago, Pagina WEB, correo. <b>VER EVIDENCIAS:</b>  </p>	<p>   </p>

8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Poseemos un sistema AQUAVISUM de gestión comercial que nos permite tramitar las solicitudes, quejas y reclamos, darle seguimiento para que nuestro personal pueda suministrar respuesta oportuna a los usuarios mediante llamada telefónica o el envío de carta. <b>EVIDENCIA:</b>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 5.3.Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Prestadora de servicio de agua potable y Alcantarillado sanitario, tenemos la colaboración de Salud Pública y el Ministerio de Medio Ambiente. <b>EVIDENCIA:</b> ley de COAROM	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Estamos asociados con los ayuntamientos, con el Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Administración Pública, Presupuesto, DIGEIG, Contraloría de la RD, Ministerio de Economía de Planificación y Desarrollo, Oficina Nacional de Estadística ONE, INFOTEP, INAP. <b>VER EVIDENCIA</b>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La COAROM mantiene un sistema compartido, MEPyD (Sistema de Gestión y Monitoreo de la Planificación Nacional), MAP (SISMAP, Observatorio Nacional de la Calidad del Servicio Público), Sistema General de Presupuesto,SMMGP <b>VER EVIDENCIA</b>	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Nuestra institución participa en la coordinación de la MESA DE AGUA y la MESA DE BUENAS PRACTICA que nos permite intercambiar mejores practicas.	

<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Reuniones con distintos ministerios, APS, CORAAS.. ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>6. 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).</p>	<p>En la MESA DEL AGUA se está coordinando la unificación de los proceso inter-organizacionales. ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Se evidencia que en el 2018 se realizó un auto del CAF, autoevaluación de la NOBACI, y se está implementando la SGC tomando de referencia la ISO -9001 2015. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p>	<p>[ ]</p>

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la COAAROM ha mejorado su percepción hacia el ciudadano cliente, de acuerdo a los comentarios positivos a través de las redes sociales y los medios de comunicación, así como se ha incrementado la cultura de pago y ha aumentado la confianza de los usuarios a realizar sus pagos, solicitudes y reclamos a través del CALL CENTER, Las solicitudes y reclamos son atendidas de manera más eficiente, se impartió la capacitación del Protocolo de Atención al usuario. Se realiza encuestas de satisfacción y se registran las quejas y sugerencias a fin de mantener la mejora continua. <b>VER EVIDENCIA.</b> ]</p> <p>Se evidencia que la COAAROM desarrolla actividades con ciudadanos/cliente, para involucrarlos en los procesos de trabajo que vayan acorde a las necesidades de esos grupos de interés, que se toman en cuenta dentro del plan de trabajo. <b>EVIDENCIA:</b> reunión con junta de vecino, taller de concienciación para comerciantes, comunicadores y locutores. ]</p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p>

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Contamos con varias rutas de transporte público, horario de apertura y cierre de 8:00 am a 5:00pm, varias ventanillas para pago y atención al usuario para agilizar el proceso, el costo de los servicios está establecido y dependen de la complejidad del mismo. Contamos con la rampa de acceso para discapacitados. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>Contamos con la Oficina de Acceso a la Información, y la persona que es la RAI, Tenemos la página WEB. Y tenemos presencia en las redes sociales. Además, tenemos una Revista Caudales para informar a la ciudadanía de los avances de la institución, a la par estamos regidos por las distintas entidades del estado. Tenemos nuestros funcionarios y los servicios que ofrecemos en el Observatorio Nacional de los Servicios Públicos. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Tenemos el indicador de la calidad del agua potable bajo los estándares establecidos internacionalmente con el ente regulador Ministerio de Salud Pública, contamos con diversos documentos donde se informa y recomienda a los usuarios/ciudadanos el tratamiento, cuidado y conservación del agua. Se realiza encuesta de satisfacción de los usuarios. <b>EVIDENCIA:</b> Registro de Calidad del laboratorio, brochures, Revista Caudales, redes sociales. ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>[ ]</p>	<p>[No aplica ]</p>
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Tenemos disponible la información de la capacidad de producción, la calidad del servicio, los usuarios tienen una cobertura</p>	<p>[ ]</p>

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>de la utilización del agua en todos sus quehaceres personales (bañarse, cocinar, lavar, cepillarse, incluso en algunas aéreas se toman el agua directamente), en la transparencia existen los distintos vías de informaciones. <b>EVIDENCIA:</b> brochurs, fotos, factura, redes sociales ]</p> <p>[Se evidencia el reparto de factura por inmuebles correctamente ubicados por un sistema catastral exacto, también se remiten las comunicaciones de respuesta a usuario, Atención al usuario personalizado y vía teléfono para solicitudes, quejas, reclamos y consultas. <b>EVIDENCIA:</b> factura, foto de reparto de factura, foto de área de atención al usuario, carta de respuesta a usuario, brochurs en cifras. ]</p> <p>[Las encuestas de satisfacción se contabilizan trimestralmente. VER EVIDENCIA. ]</p> <p>[Se evidencia que el nivel de confianza en la organización está en un 75%. VER EVIDENCIA ]</p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p>
---	--	----------------------------------

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>11. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>[La COAAROM está representado por el consejo de directores, el mismo es integrado por funcionarios y empresarios que forman parte de nuestros grupos de interés, así como también se implican a los colaboradores mediante las reuniones y juntas de vecinos y partes interesadas a</p>	<p>[ ]</p>

<p>12. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>13. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>14. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>15. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>través del departamento de Atención a la Comunidad, <b>VER EVIDENCIAS.</b> ]</p> <p>[Se evidencia que contamos con buzones de sugerencias, y el Observatorio para involucrar a los ciudadanos clientes en la toma de decisiones de la organización. ]</p> <p>[Software de gestión comercial, Call center, Los Centro de Atención al Usuario, puntos de pagos, redes sociales, página web, Whatsapp, observatorio nacional, 311, <b>VER EVIDENCIA.</b> ]</p> <p>[En la COAAROM se toma en cuenta la diversidad de género, de cultura y social en la inclusión de los ciudadanos clientes. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p> <p>[Se realiza ocasionalmente el levantamiento de las necesidades y se plantean posibles soluciones que se toman en cuenta en el plan de trabajo. <b>VER EVIDENCIAS.</b> ]</p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p>
--	---	---

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>[Tenemos horarios corridos de 8:00am a 5:00 pm en oficinas de atención al usuario, en los CAU de los Centros Comerciales horario extendido hasta el cierre del establecimiento, el Call Center tiene horario extendido hasta las 6:00 pm. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p> <p>[El usuario espera de 1 a 5 minutos para ser atendido, y para dar respuesta de una reclamación realizada de 4 a 15 días</p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p>

3. Costo de los servicios.	laborables. <b>EVIDENCIA:</b> formulario de reclamo manual. ] [El costo de la tarifa de agua es variado depende del uso del servicio, y los demás servicios depende de la complejidad del mismo. <b>EVIDENCIA:</b> Manual Tarifario. ]	[ ]
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	[Se evidencia que nuestros servicios están colocados en el Observatorio Nacional de Calidad Del Servicio a disposición de los ciudadanos, redes sociales y la pagina WEB. <b>VER EVIDENCIA</b> ]	[ ]

### Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	[Se evidencia que nuestros canales de información son 7 (personales, escritos, redes sociales, vía Telefónica, pagina Web, radio y televisión) <b>VER EVIDENCIA:</b> mejoramiento de la imagen corporativa, y el incremento de la confianza. ]	[ ]
2. Disponibilidad y precisión de la información.	[La disponibilidad de las informaciones es actualizada y precisa, a través de todos los canales de información, redes sociales, página web, anuncios radiales y televisivos <b>VER EVIDENCIA</b> ]	[ ]
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	[En nuestro plan estratégicos tenemos los objetivos establecidos y el método de medición. <b>VER EVIDENCIA.</b> ]	[ ]
4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	[ ] [La COAAROM cuenta con la División de Acceso a la información, y la habilitación del protal de transparencia, La División de comunicaciones que incluye el área de mercadeo y relaciones públicas, Además	[No aplica ] [ ]

	contamos con el departamento de Atención a la Comunidad. Todo esto con el objetivo de proveer informaciones precisas a nuestros ciudadanos/usuarios, y tenemos disponible la página Web, y la presencia en las redes sociales <b>EVIDENCIA:</b> organigrama, web, redes	
--	--	--

### Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	[Al 2015 90, 2016 100, 2017 60, 2018 85 el tiempo de procesamiento de las mismas abarca de 3 a 15 días laborales ]	[ ]
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	[ ]	[No se ha realizado indicador de errores. ]
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	[La COAAROM cuenta con un documento legal que es el contrato realizado entre usuario-COAAROM donde queda establecido el compromiso de cada parte en esta sociedad fiscalizado por el departamento Jurídico, <b>EVIDENCIA:</b> contrato ]	[ ]

### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

#### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

#### **Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	[Se evidencia que nuestra identidad y filosofía corporativa está definida, tenemos a los colaboradores uniformados en un 70 %, se	[ ]

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>valora el rendimiento en producción y calidad estamos bien percibidos tanto por los usuarios como con otras entidades <b>VER EVIDENCIA.</b> ]</p> <p>[Se evidencia que periódicamente se sostienen reuniones con Directores, Encargados y Supervisores para intercambiar informaciones, a su vez cada departamento comunica a los colaboradores y lo involucra en la toma de decisiones. Todos los empleados de la corporación tienen conocimiento de la Misión, Visión y Valores, están colocadas en distintos puntos dentro de la institución, <b>EVIDENCIA:</b> Actas de Reunión, Entrega de brochure de la filosofía corporativa, además la tenemos publicada en varios lugares. ]</p> <p>[El personal tiene la libertad de presentar ideas, propuestas, proyectos, mejoras y sugerencias por escrito para ser evaluadas. <b>EVIDENCIA:</b> propuestas. ]</p> <p>[Se evidencia que tenemos El código de ética, la normativa del Código de ética, los principios éticos colocados en cada departamento, el brochure con el extracto del código de ética, y el de la Filosofía Corporativa. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p> <p>[Tenemos buzón de sugerencia interno, se realizó encuesta de clima, y la comisión de personal. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p> <p>[La COAAROM cumple con los requerimientos legales de los servidores públicos (Tesorería, ARS, AFP, Riesgo laboral, INFOTEP), además de cumplir con licencias, permisos, vacaciones, se brinda ayudas extraordinarias como prestamos, donaciones, ordenes de compras. <b>VER EVIDENCIA.</b> ]</p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p>
--	--	---

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>En el plan estratégico institucional está plasmado el objetivo general de la COAAROM, los objetivos estratégicos y específicos. Así como también los mecanismos de medición y seguimiento, como son los indicadores de gestión institucional y los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública SMMGP. VER EVIDENCIA. ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Tenemos el Mapa de Proceso, el mapa de los macro-proceso y actualmente estamos trabajando con la implementación de un SGC basada en la ISO 9001-2015. VER EVIDENCIA. ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>RRHH posee el manual de cargos que especifica las tareas típicas de cada puesto, esto permite evaluar a los servidores públicos de acuerdo a la función que tiene asignada, adjunto al POA departamental, los procedimientos EVIDENCIA. Manual de cargos, procedimientos, POA. ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>La COAAROM reconoce el esfuerzo y el desarrollo de los colaboradores tomándolo en cuenta para movimientos y promociones, además se otorgan incentivos por logros alcanzados y se realiza entrega de placa de reconocimiento, y la elección de empleado del año. VER EVIDENCIA ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La COAAROM ha desarrollado la capacidad de adaptarse con facilidad a los cambios y a implementar innovaciones, cambios en los Indicadores de la Gestión Pública, puntos de</p>	<p>[ ]</p>

	pagos 2B FARMA, cambios organizacionales y de infraestructura, avances tecnológicos <b>VER EVIDENCIA.</b>	
--	---	--

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>[En COAAROM el ambiente de trabajo es agradable y en el discurrir del tiempo se ha mejorado la gestión del capital humano logrando un buen clima laboral, evidenciado en la encuesta de clima, así como también se promueve la relación interdepartamental que nos permite mantener la unidad laboral. El departamento de RRHH es el mediador entre colaboradores, tenemos la comisión de personal, comité de ética que intervienen en los posibles conflictos que pueden ser reportados a través de los buzones, contamos con el código de ética y el reglamento. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p> <p>[Tenemos un horario de trabajo flexible de 8:00 am a 5:00 pm con 1 hora de almuerzo, permitiendo que el servidor público tenga una vida social adecuada, dentro de los beneficios laborales y de salud para los colaboradores incluimos a sus familiares directos. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p> <p>[En la COAAROM mantenemos la igualdad de oportunidades y de trato siendo justos. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p> <p>[En Coarom tenemos distribuida nuestra infraestructura con oficinas de directores y asistentes independientes, oficinas compartida para encargados departamentales y sus</p>	<p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p>

	colaboradores debidamente equipadas, una área de cocina espaciosa, baños identificados, salón de reuniones, área de parqueo usuario y colaboradores. <b>VER EVIDENCIA</b>	
--	---	--

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento.  3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	[ ]  [En la COAAROM los colaboradores de los distintos niveles tienen la facultad de realizar su trabajo con cierta medida de libertad para tomar decisiones en torno a su trabajo, orientado al logro de los resultados establecidos, y esto permite que el personal esté motivado. <b>VER EVIDENCIA.</b> ]  [En la COAAROM se le permite acceso a la formación de acuerdo a la función que realiza y en pro-del desarrollo personal y orientado a logro de los objetivos establecidos. <b>EVIDENCIA</b> plan de capacitación. ]	[No se ha realizado el plan de carrera ]  [ ]  [ ]

**SUBCRITERIO 7.2.Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión	[En el departamento de RRHH se llevan los indicadores detallados en el ejemplo integrado en el SISMAP <b>EVIDENCIA:</b> Pantallazo de los indicadores. ]  [ ]	[No se ha realizado indicador de RRHH ]  [No se ha realizado indicador RRHH ]

<p>internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>[ ]</p>	<p>[No se ha realizado indicador de RRHH ]</p>
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>[ ]</p>	<p>[No se ha realizado indicador de RRHH ]</p>
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>[ ]</p>	<p>[No se ha realizado indicador de RRHH ]</p>
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>[ ]</p>	<p>[No se ha realizado el indicador... ]</p>
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>[ ]</p>	<p>[No se ha realizado indicador... ]</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>[ ]</p>	<p>[No se ha realizado indicador ]</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>[ ]</p>	<p>[No se ha realizado indicador ]</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>[La COAAROM tiene la costumbre de participar en actividades de forma voluntaria en conjunto con otras instituciones. ]</p>	<p>[No existe política de responsabilidad social. Ni indicadores ]</p>

### **CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....*

## SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>[En COAAROM desarrollamos un programa constante de charlas de concientización para el uso adecuado del servicio, anualmente realizamos una caminata con el objetivo de provocar impacto social para evitar el desperdicio, colaboramos con las actividades deportivas, somos parte de los operativos de semana santa, participamos en operativos con Provincial de Salud, Medio Ambiente, entre otros. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>[La COAAROM cuenta con más de 450 empleados de los cuales más del 90% son residentes de la ciudad de La Romana, sus municipios y extranjeros. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>[ ]</p>	<p>[No se ha realizado política de responsabilidad social ]</p>
<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>[COAAROM se enfoca en la reducción del consumo de agua. <b>EVIDENCIA:</b> charlas, brochure, caminata de agua, y visita a la planta potabilizadora, publicidad. ]</p>	<p>[No se ha realizado política de responsabilidad social ]</p>
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la</p>	<p>[Se evidencia que la COAAROM realiza compras internacionales, nacionales y locales generando impacto en relación a la</p>	<p>[No se ha realizado política de responsabilidad social ]</p>

<p>compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. 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.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>sostenibilidad. EVIDENCIAS compra de químicos, piezas y artículos. ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p>	<p>[No se ha realizado política de responsabilidad social ]</p> <p>[No se ha realizado política de responsabilidad social ]</p> <p>[No se ha realizado política de responsabilidad social ]</p> <p>[No se ha realizado política de responsabilidad social ]</p>
---	---	---

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados,</p>	<p>[La COAROM está comprometida en mantener y preservar los recursos y el medio ambiente, y promovemos el uso adecuado del agua... <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p>	<p>[No se ha realizado política de responsabilidad social ]</p>

<p>utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo</p>	<p>[En COAAROM mantenemos relación con autoridades tanto del sector agua como de otras instituciones locales, además tenemos contacto directo con Juntas de Vecinos y sus representantes que nos permite tener acceso a los diferentes sectores de la comunidad. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p> <p>[La COAAROM recibe cobertura de los medios de comunicaciones locales y a través de las redes sociales, <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p> <p>[El presupuesto 2019 tiene contemplado una partida para Ayudas y donaciones ocasionales a hogares. <b>VER EVIDENCIA.</b> ]</p> <p>[En la COAAROM se es equitativo al momento de reclutar un personal, contamos con personas con diversas situaciones. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p> <p>[ ]</p> <p>[... ]</p> <p>[COAAROM participa activamente en la Mesa de APS, seguimiento a las acciones prioritarias de la hoja de ruta, feria del día mundial del agua, en La Romana, la caminata del agua. <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p> <p>[La COAAROM realiza operativos médicos para los empleados para chequeo de la vista, de la presión. <b>VER EVIDENCIAS.</b> ]</p>	<p>[ ]</p> <p>[No se ha realizado política de responsabilidad social ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[No se ha realizado proyecto de desarrollo internacional, responsabilidad social ]</p> <p>[No se ha realizado política de responsabilidad social ]</p> <p>[ ]</p> <p>[No se ha realizado política de responsabilidad social ]</p>
--	--	---

<p>de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>[ ]</p>	<p>[No se ha realizado política de responsabilidad social ]</p>
---	------------	---

### **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

#### **SUBCRITERIO 9.1.Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>[Datos de producción de la planta de tratamiento... <b>VER EVIDENCIA</b> ]</p>	<p>[No se ha realizado los indicadores de los demás procesos ]</p>
<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>[COAAROM con la realización de los diferentes proyectos para ampliar la cobertura de servicio ha logrado una mejor calidad de vida en ambos municipios, logrando minimizar los riesgos de enfermedades hídricas y logrando un impacto económico en la sociedad que beneficia a los ciudadanos/clientes. <b>EVIDENCIA:</b> Proyecto de ampliación de redes, cantidad de usuario con servicio de agua potable. ]</p>	<p>[No se han realizado indicadores para evaluar el impacto ]</p>
<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>[En COAAROM tenemos un porcentaje de potabilización de acuerdo a los estándares internacionales establecidos. <b>EVIDENCIA:</b> indicador de potabilización y encuesta de satisfacción. ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>[En COAAROM se formalizan contratos con los usuario y proveedores, además de acuerdos de pago de usuarios y con</p>	<p>[ ]</p>

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>proveedores. <b>EVIDENCIA:</b> contratos, acuerdo. ]</p> <p>[Se evidencia que se documentó la política de la gestión del cambio e innovación. ]</p> <p>[Se evidencia que se documentó la política de la gestión del cambio e innovación. ]</p> <p>[En cuanto a la Innovación del software AQUAVISUM en la Dirección Comercial ha tenido una mejora significativa, Además la ampliación de la instalación de medidores. CALL CENTER, CAU, punto de pago 2B FARMA. <b>VER EVIDENCIA: informes</b> ]</p>	<p>[No se ha realizado auditoria de proyecto, ]</p> <p>[No se ha realizado análisis comparativo, ]</p> <p>[ ]</p>
---	--	---

### SUBCRITERIO 9.2.Resultadosinternos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>[ ]</p> <p>[En COAROM contamos con la disponibilidad de recursos y el manejo correcto de los mismos, incluyendo la gestión del recurso humano, la capacitación de los mismos y las promociones. Además contamos con instalaciones óptimas para la realización del trabajo. <b>EVIDENCIAS:</b> nomina, presupuesto, inventario de activos fijos y fotos de la infraestructura. ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p> <p>[ ]</p>	<p>[No se ha realizado indicadores, medición del impacto ]</p> <p>[No se ha realizado evaluación de costo- beneficio ]</p> <p>[No se ha realizado evaluación de costo-beneficio o impacto social ]</p> <p>[No se ha realizado evaluación de costo-beneficio o impacto social ]</p> <p>[No se ha realizado evaluación de costo-beneficio o impacto social ]</p>

<p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la COAAROM con la adquisición del sistema comercial y equipos tecnológico redujo significativamente la inversión permanente de compras de equipos y reparaciones, además de la disminución del uso de la papelería, se disminuyó el tiempo para la gestión de la facturación y cobro, entre otros. VER EVIDENCIA.  </p>	<p>[No se ha realizado evaluación de costo-beneficio o impacto social  </p>
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p>	<p>   </p>	<p>[No se ha realizado evaluación de costo-beneficio o impacto social  </p>
<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>   </p>	<p>[No se ha realizado evaluación de costo-beneficio o impacto social  </p>
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>[En COAAROM se le da seguimiento a los objetivos presupuestarios y financieros para asegurar el cumplimiento de los mismos. <b>EVIDENCIA:</b> ejecuciones presupuestarias.  </p>	<p>   </p>
<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>[En COAAROM la CAMARA DE CUENTAS realizó una auditoria que derogó un informe, además contamos con el departamento de Revisión y Control para realizar informes frecuentes del estado de la institución. <b>EVIDENCIA:</b> documentación de la auditoria de la CAMARA DE CUENTA, e informe del REVISION Y CONTROL  </p>	<p>   </p>
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible).</p>	<p>   </p>	<p>[No se ha realizado evaluación de costo-beneficio o impacto social.  </p>

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

EMISIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>NOMBRE</b>	Anny Valerio	Leyda Hughes	Manuel De Jesús Cedeño
<b>CARGO</b>	Enc. Desarrollo Organizacional	Enc. Planificación y Desarrollo	Director General
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	05/05/2020	06/05/2020	06/05/2020