



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)

FECHA

13 de Julio 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.

- 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.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- 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.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- 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.
- 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
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 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.	En CORAASAN formulamos y desarrollamos la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés (CODIA, un Consultor, Plan Estratégico de Santiago, MEPyD) y empleados en representación de cada una de las Direcciones participaron con sus opiniones. La institución ha revisado y reformulado su Misión y Visión Institucional, dentro de las actividades de preparación del plan estratégico institucional 2016-2020. Presentación del Plan de Actividades a seguir para la elaboración del nuevo Plan Estratégico Institucional 2016-2020, al nivel directivo y equipo de trabajo. Establecimos un marco de valores: Calidad, Responsabilidad, Transparencia, Identidad, Innovación, Respeto, Confianza, Integridad, alineados con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. Así como también disponemos de normas disciplinarias que regulan la conducta de nuestros empleados: Comité de Ética, Código de Ética, Oficina de Acceso a la Información, Código de Gobierno Corporativo,	No implicamos a todos los grupos de interés. N/A

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. 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.	Política de Conflicto de Interés. Evidencias: Fotos, Lista de Asistencia, Minutas, Documentos, Plan Estratégico 2016-2020. Hemos asegurado una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización: Vía correo, Comunicación, Murales, Desplegados en cuadros en los pasillos, escaleras y salones de reuniones, Programa AS400, Plan Estratégico 2016-2020, Fondo de pantalla de las computadoras, diferentes puntos estratégicos de todas las oficinas comerciales y presentación formal del Plan Estratégico Institucional, a los representantes de los grupos de interés, mediante rueda de prensa, difusión en página web, impresión y entrega. Firma de acuerdo compromiso de los empleados, motivándolos a cumplir con los objetivos institucionales. Plan de comunicación para el conocimiento de la Misión, Visión y Valores institucionales y Plan Operativo Anual. Revisamos nuestra misión, visión y valores cada dos años, como parte de la metodología de seguimiento de implementación, control y seguimiento del Plan Estratégico. Su última revisión fue junio 2016 reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos y culturales, evidenciado en el Plan Estratégico 2016-2020, en los factores claves y en la construcción de la matriz FODA.	No existe involucramiento de los empleados de nivel operativo con los objetivos estratégicos. N/A
--	---	---

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.	Hemos desarrollado instrumentos de gestión para prevenir comportamientos no éticos, con lo cual contamos con un Comité de ética, Normas Disciplinarias y Código de Ética y la Política de Conflicto de Interés, que apoya al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	N/A
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.	Hemos definido para gestionar la prevención de la corrupción la Política de Conflicto de Interés, incluida dentro del Código de Gobierno Corporativo, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	No se ha implementado la Política de Conflicto de Interés, además de que la misma no se encuentra actualizada.
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).	Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados, mediante el sistema de Gestión del Cambio con el acompañamiento de un Coach, realizando talleres, encuentros y charlas motivacionales.	No existen normas de comportamiento para fomentar el buen liderazgo, formalmente establecido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Definimos estructuras de gestión adecuadas y de procesos la cual es actualizada acuerdo a los cambios, las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como también la planificación estratégica de la institución y la misma se encuentra plasmada en el Organigrama Institucional. Disponemos de manuales de puestos en todas las áreas y manuales de políticas y	No contamos con la totalidad de los manuales de gestión institucional actualizados.

	procedimientos.	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Identificamos las prioridades para la implementación de cambio relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización a través de levantamiento de información de las distintas áreas institucionales, así como también por medio de la evaluación de los indicadores de gestión y las revisiones mensuales a los planes operativos anuales, donde se han consensado desde la redistribución de acciones hasta el establecimiento de nuevas metas y reasignación de responsables. Por ejemplo contamos con la Dirección de Planificación y Desarrollo fue creada a partir de un requerimiento identificado en el Plan Estratégico Institucional. Así mismo a raíz de la implementación de la metodología CAF se elaboró el plan de mejora priorizando las necesidades de cambio de la institución.	N/A
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).	La institución cuenta con un sistema de medición de la gestión a través de indicadores que surgen del plan operativo de cada eje estratégico, así como también de los elementos que han sido identificados internacionalmente como los principales del sector agua. En estos prevalecen las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés y de los clientes. En este sentido se aplica anualmente encuesta de satisfacción a los clientes e internamente la	N/A

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”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	encuesta de clima organizacional de donde surgen planes de acción. La institución cuenta con un sistema de gestión de la información dirigido por una Política de Comunicación e Información. Además desarrollamos con el apoyo de la Contraloría General de la Republica el sistema de control interno con las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), que incluye entre otras cosas, la elaboración de la matriz de riesgos por procesos. Internamente contamos con una Dirección de Auditoria Interna, la cual permanentemente vela por la eficiencia de los controles internos de la institución. La Dirección de Planificación y Desarrollo, monitorea el logro de los objetivos estratégicos instituciones, a través del sistema de seguimiento y control de los Planes Operativos Anuales (POA), con una metodología de Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard” contemplada en el POA 2017. Aplicamos sistemas de gestión de calidad mediante la implementación del Modelo CAF, por lo cual ha sido galardonado en el 2007 con Prácticas Promisorias con el proceso de automatización de lecturas de medidores y plan barrios, en el mismo año. Para el 2014, obtención de medalla de bronce en el Premio Provincial a la Calidad, en el 2015 galardón plata y en el 2016 galardón oro en el mismo Premio. Existencia del Comité de Calidad y del Departamento de Calidad en la Gestión, para asegurar la continuidad y sostenibilidad	N/A
---	---	------------

6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	del sistema de calidad. Como parte del proyecto de fortalecimiento institucional con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se desarrolló el Plan de Certificación de los laboratorios de control de calidad de agua potable y aguas residuales, con las Normas ISO 9001:2015 sobre gestión de calidad para luego extenderlo a toda la institución, como también acreditación con la Norma 17025 sobre los laboratorios de calibración y ensayo. Formulamos y alineamos la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización, con aplicaciones en línea para satisfacer las necesidades de la organización y de los ciudadanos/clientes (Sistema comercial, administrativos, operativos, call center, entre otras). Redes alámbricas e inalámbricas (Conexiones de fibra óptica, Ethernet, etc.). Plataforma de servidores actualizados (AS-400, servidores virtuales en Windows). Estamos implementando una plataforma georreferenciar (GIS) para ser integrada a la base de datos institucional. Contamos con un Plan Maestro de Tecnología de la Información, donde se presentan las principales necesidades tecnológicas alineadas a los objetivos estratégicos de la institución a partir del cual se prioriza la adquisición de un nuevo software para la gestión comercial, logrando con ello mejorar la satisfacción de los clientes, así como también con este plan lograremos contar con un solución de inteligencia de negocios.	No contamos con licencias de software totalmente actualizadas. No contamos con todas las facilidades para aprovechar los beneficios que poseen los correos electrónicos.
---	--	--

7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Contamos con la Dirección de Ingeniería y Proyectos la cual coordina el diseño y formulación de las obras y proyectos de inversión para la mejora de la infraestructura de agua potable y agua residuales, así mismo la Dirección de Planificación coordina todos los proyectos de gestión administrativa y el Departamento Desarrollo Institucional quien gestiona la documentación y gestión de los procesos institucionales. Contamos con equipos de trabajo multidisciplinarios para la implementación de proyectos específicos (Plan de alianza comunitaria, CORAASAN para la calle, NOBACI, CAF, Comité de Calidad, Relaciones Interinstitucionales, Sistema de Gestión de la Innovación, entre otras).	N/A
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.	Contamos con una Política de Comunicación e Información. Disponemos dentro de nuestra estructura organizacional de áreas y medios electrónicos para la difusión de información como son: Relaciones Públicas, RRHH, Acceso a la Información, Call Center, Servicio al Cliente, Página Web, Correo Interno, Murales Informativos, Comunicaciones, reuniones periódicas, entre otros).	No siempre el sistema de comunicación existente en la institución es efectivo en todos los niveles de la organización. Con mayor atención en el nivel operativo.
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.	Fomentamos la mejora continua con la Implementación del Sistema de Gestión de la Innovación, mediante la presentación de proyectos de mejora por parte de los empleados y utilización del Buzón de Ideas Brillantes. Realización de Encuentros Estratégicos, encabezados por la Dirección General, para conocer las fortalezas y	N/A

10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	debilidades de las Dirección y sus dependencias, a fin de planificar acciones para mejorar la gestión institucional. Identificación de 22 pistas de despegue con los proyectos de mejora y fortalecimiento institucional, realizados en un encuentro con los empleados de todas las áreas de la institución. Comunicamos lo que motiva las iniciativas del cambio a través del Coaching y del Sistema Gestión del Cambio. Contamos con el Departamento Desarrollo Institucional el cual tiene dentro de sus responsabilidades el control de documento y divulgar los cambios en los procesos.	No se comunican todos los cambios a los grupos de interés
--	--	---

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.	La institución cuenta con un comité de ética, código de ética y normas disciplinarias, lo que permite que nuestros líderes tengan un desempeño bajo una conducta y filosofía de trabajo en cumplimiento a las normas que nos rigen y valores establecidos. Contamos con una unidad de Equidad de Género la cual promueve la participación equitativa entre hombres y mujeres mediante un plan anual de actividades de integración con todo el personal.	N/A
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Promovemos una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación	N/A

3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	por medio de la contratación personas con condiciones especiales, formación de equipos multidisciplinarios de todos los niveles. Informamos y consultamos de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización por medias comunicaciones dirigidas a todo el personal sobre temas institucionales y Minutas de reuniones. Disponemos de órgano de difusión interna (boletín Redes, correo interno, murales informativos, entre otros).	No siempre las informaciones llegan oportunamente a todos los empleados.
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.	En CORAASAN apoyamos a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, logrando un mayor nivel de productividad para esto ejecutamos los siguientes programas: Política de becas universitarias (grado y post-grado) a los empleados y sus hijos. Hemos firmado acuerdos con las universidades PUCMM, INTEC para promover la educación y actualización del personal y estos contribuyan al logro de los objetivos institucionales. Programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de cada área (Escuela de Plomería, diplomados, talleres, etc.) para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	N/A
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	Proporcionamos retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual por medio de encuentros con el personal de sus dependencias para retroalimentarlos e informarlos. Se coordinan capacitaciones	N/A

6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	orientadas a la motivación e innovación de nuevos conceptos, al personal directivo y medio. Animamos, fomentamos y potenciamos a los empleados, mediante la delegación de competencias y responsabilidades, utilizando los siguientes mecanismos: Formación de equipos de trabajo y disposición de recursos para la aplicación de nuevas prácticas, metodologías y cambios (Comisión Gobierno Corporativo, Comisión de Reintegro y Recuperación, Cuentas por Cobrar, Plan de Alianza Comunitaria, CORAASAN Pa' la Calle, Normas de Control Interno (NCI), Premio a la Calidad, Relaciones Interinstitucionales, entre otras). Aplicación del Sistema de Reporte y Servicios (SRS), para el proceso de asignación de tareas a las áreas comerciales, administrativas y operativas. Responsabilidades y funciones definidas en los manuales de cargos. Se cuenta con Política de Delegación de Funciones.	N/A
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Promovemos una cultura del aprendizaje y animamos a los empleados a desarrollar sus competencias a través de actividades grupales y de integración realizadas a través de la consultoría del Coaching y gestión del cambio donde los equipos de trabajo generaron lluvias de ideas de acuerdo a sus perfiles de puesto. Se cuenta con el curso de plomería en el cual los facilitadores son empleados de CORAASAN. También, anualmente son detectadas las necesidades	N/A

8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	de aprendizaje de los empleados con lo cual se desarrolla el plan de capacitación de todo el personal.	No siempre son retroalimentadas y analizadas oportunamente las recomendaciones de los empleados.
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Demostramos la voluntad personal de los líderes mediante el involucramiento de los empleados en la sugerencia de nuevos proyectos, visitas e intercambios a empresas similares, capacitaciones nacionales e internacionales, entre otros. También contamos con el buzón de ideas brillantes y el buzón de sugerencias de empleados.	N/A
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	En CORAASAN reconocemos y premiamos los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo por medio de: Premiaciones a empleados, relacionadas con su rendimiento (Empleados del mes y reconocimiento al desempeño), Programas de incentivos laborales, Aumento salariales anuales, Beneficios colaterales a los empleados (Bono Vacacional, Uniformes, transporte, Facilidad de Créditos, Cooperativa, entre otros), Planes de apoyo a las necesidades individuales y circunstanciales de los empleados (Compensación por matrimonio, nacimiento de hijos, muertes familiares, consultorio médico, odontología, asistencia psicológica, etc.), Actividades deportivas para empleados y sus dependientes.	N/A
Respetamos y respondemos a las necesidades y circunstancias personales de los empleados ejecutando Planes de apoyo como son: Compensación por matrimonio, Nacimiento de hijos, Muerte familiares, Consultorio Médico, Odontología,		

	Asistencia psicológica, Cooperativa de Ahorro, Préstamos y Servicios Múltiples (COOPCORAASAN) entre otros., También planes de apoyo de la Dirección de RR.HH en las áreas de educación, beneficiando no sólo al empleado sino también a sus familiares. La implementación de la Políticas de RRHH de acuerdo al Código Laboral y Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) (Prestaciones laborales, vacaciones, salario navidad, permisos, licencias, AFP, SFS, SRL),. como también	
--	---	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	Desarrollamos un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras mediante: el contacto con los usuarios en el Área de Atención al Cliente (Oficina Principal, Periféricas y Estafetas de Cobros), Operativos comerciales (CORAASAN Pa' la Calle) y comisiones de Reintegro y Recuperación, Interacción con autoridades locales y comunidad educativa a través de los programas y proyectos asignados al departamento Gestión Comunitaria (Plan Alianza y Gestión Comunitaria, Agua Pal' Pueblo, Programa de Guardianes del Agua en los centros educativos, entre otros), Detección y atención a necesidades específicas de empleados a través de la	N/A

	Dirección de Recursos Humanos, Relación con bancos comerciales nacionales e internacionales, Contactos con organismos nacionales e internacionales, mediante el Departamento Relaciones Internacionales, Acuerdos con organizaciones de salud, educativas, de formación y deportiva (PUCMM, INTEC, INFOTEP, CODIA, JCI, REHABILITACION, ABASACA, PROCONSUMIDOR) todos orientados a mantener relaciones efectivas y productivas con los representantes de los diferentes estratos de la sociedad. Acuerdo Inter-institucional para la preservación del medio ambiente en los Proyecto de: Pago por Servicio Ambientales (PSA), rescate y preservación del Rio Yaque del Norte, saneamiento de cañadas y arroyos en coordinación con el Poder Ejecutivo. En la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 se definieron los principales grupos de interés de la institución y la planificación fue realizada en base a sus necesidades.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	En CORAASAN ayudamos a las autoridades políticas a definir las políticas públicas a través de nuestra participación en la elaboración del Plan Plurianual del Sector Público por medio del Sistema de Ruta, donde en la definición de nuestros productos y metas debemos colocar la política pública relaciona a los mismos.	N/A
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Identificamos las políticas públicas relevantes para la organización como son: Ley Orgánica de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago	No contamos con una ley aprobada que penalice el uso ilegal de los servicios de agua potable y saneamiento.

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.	CORAASAN Ley 582, Ley Medio Ambiente, Compra y Contrataciones, Presupuesto, Código Laboral, entre otras. (Ver marco legal PEI) las cuales son incorporadas en las políticas y procedimiento de la institución.	No estamos integrados al Sistema Integral de Gestión Financiera (SIGEF) en coordinación con el Ministerio de Hacienda.
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	En CORAASAN comprobamos que los objetivos y metas para productos y servicios que ofrecemos están alineados a la política pública con la integración del Plan Estratégico Institucional a la Estrategia Nacional de Desarrollo y por ende al Plan Plurianual del Sector Público, evidenciado en la ejecución de proyectos para mejoras de la cobertura del suministro de agua potable y recolección y tratamiento de las aguas residuales en la Provincia de Santiago, educación, rendición de cuentas, equidad de género, transparencia, gestión de calidad, entre otros. Dentro de este Plan Estratégico se incluye el eje de gestión de proyectos, donde se identifica el presupuesto de cada uno de los proyectos a ser ejecutados durante este periodo, con el objetivo de gestionarlo a través de las autoridades correspondientes. Contamos con un sistema de seguimiento y control de Plan Operativo Anual (POA), a través del cual evaluamos el cumplimiento por medio de indicadores de gestión. En la definición de los objetivos sobre servicios y resultados y en el desarrollo del sistema de gestión de la organización, la Institución involucra al Gobierno y otros grupos de interés, por medio de: la aplicación de encuestas al sector	N/A

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	empresarial y usuario, previo a la elaboración del Plan Estratégico Institucional (en los años 2011 y 2013). De esta misma manera en la elaboración del PEI 2016-2020 participaron un conjunto de expertos de distintas áreas de la institución y algunas autoridades externas. Aplicación de Encuesta Satisfacción a Clientes año 2017, mediante un proyecto financiado por el BID de la cual surge un plan de acción de acuerdo a los resultados obtenidos. Realización de encuestas a partir de los proyectos de innovación y cambio, sugeridos por los empleados de CORAASAN que participaron del Diplomado en Innovación y Cambio con la PUCMM La institución mantiene relaciones proactivas y regulares con las autoridades políticas que intervienen directa e indirectamente en los procesos, para el logro de objetivos en beneficio de la ciudadanía, entre las que se destacan: • Congreso de la República. • Contraloría General de la República. • Ministerio Administrativo de la Presidencia de la República. • Ministerio Medio Ambiente Y Recursos Naturales. • Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo. • Ministerio de Obras Públicas. • Ministerio Administración Pública. • Ministerio de Salud Publica • Ministerio de Trabajo.	N/A
---	---	-----

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.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	• Instituciones sector agua (INDRHI, INAPA y CORAAS). • Ayuntamientos de la Provincia de Santiago. • Plan Estratégico de Santiago. • PRO-CONSUMIDOR. • CDEEE. En CORAASAN desarrollamos y mantenemos alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes para esto contamos con el Departamento Gestión Comunitaria (Plan Alianza y Gestión Comunitaria), Programa de Guardianes del Agua en los centros educativos, Departamento Relaciones Internacionales que hacen contactos con ONG, organismos internacionales. Acuerdos con organizaciones de salud, educativas, de formación y deportiva (PUCMM, INFOTEP, ISA, CODIA, REHABILITACION, ABASACA, PROCONSUMIDOR) En CORAASAN Participamos en actividades organizadas por gremios profesionales, empresariales y sociales como son: Plan Estratégico de Santiago, CODIA, ABASACA, JACARAFE, Asociaciones comunitarias, entre otros. También se guarda relación con organismos internacionales (Xunta de Galicia, BID, WASER, GTZ, JICA, entre otras). Además el Consejo de Directores de nuestra institución está conformado por miembros del sector oficial y civil. Participamos en actividades de asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de interés, para el año 2015 se pueden	No todos los programas están formalmente documentados y conocidos por todos los empleados y grupo de interés. No se cuenta con un procedimiento formal de difusión y seguimiento a las participaciones de CORAASAN en todos los programas sociales, profesionales e internacional.
---	--	--

	destacar: • Conferencia Regional Interamericana – IAMRECON. • Taller de Capacitación de la División de Agua y Saneamiento. • XXXVI Campeonato de Baseball Infantil de Las Américas. • Intercambio de Trabajo Profesionales. • Derecho al Agua Potable y Saneamiento. • Institución en el Evento Internacional TERMAISLA 2015. • XII Congreso Internacional de Ingeniería Hidráulica. • VIII Seminario Internacional del Uso Integral del Agua. • American Water Works Asociación (AWWA) "Conferencia Anual y Exposición ACE 2015" • Congreso de la Región I de AIDIS. • VII Convención de Agrimensura Cuba 2015. • Taller Gestión de Acueductos en Cuba. • The Water Expo Miami 2015. • II Encuentro Regional de Empresas de Servicios Públicos 2016. • Encuentro Anual del Programa ``Cultivando Agua Buena`` 2016 • Conferencia Anua y Exposición ACE 16, American Water Works Association, 2016. • The Water Expo Miami 2016. • Intercambio de conocimiento a La Cooperativa de Servicios Públicos, LTDA. (SAGUAPAC) 2017. • XXII Congreso Internacional del CLAD	
--	---	--

	sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 2017. • Congreso de Pedagogía 2017. La Habana, Cuba. • Convención Cuba Agua 2017: XVIII Congreso Internacional de Ingeniería Hidráulica y IX Seminario Internacional del Uso Integral del Agua. La Habana, Cuba. • Semana Sectorial y 6to Encuentro Aloas 2017. Panamá. • Presentación del Proyecto Saneamiento Integrado de Santiago al Banco Centroamericano de Integración Económica (BCAIE). Tegucigalpa, Honduras. • Foro sobre el Manejo de Acueductos en Época de Sequías. La Habana, Cuba, 2017. • Conferencia Anual y Exposición ACE 2017, American Water Works Association (AWWA). Philadelphia, Pennsylvania. • Iera Expo-Feria de Medición. Tampa. • Taller Comportamiento de los Sistemas de Agua Potable y Saneamiento. La Habana, Cuba, 2017. • XVII Asamblea de la Confederación Panamericana de Ingeniería Mecánica, Eléctrica, Industrial y ramas afines (COPIMERA). Medellín, Colombia, 2017. • Organización y Participación en el “Congreso Internacional sobre los Procesos de Reforma y Modernización del Sector Agua Potable y Saneamiento”, 2017. Viaje a la Habana, Cuba a participar	
--	--	--

	en la VIII Convención Intercontinental de Psicología Hominis, el cual se organizó por la Fundación para el Desarrollo de la Psicología en el Caribe (FUNDEPISC) del 18 al 24 de noviembre 2018. • Participación en el Congreso Internacional de Agua y Saneamiento celebrado en Orlando, Florida, en el mes de febrero 2019. • Viaje a la Habana, Cuba a participar en el evento internacional CUBAGUA 2019 donde se desarrollaron tres eventos: “XVI Congreso Internacional de Ingeniería Hidráulica”, “X Seminario Internacional del Uso Integral del Agua” y el “II Taller de Gestión Integrada de Cuencas Hidrográficas, los cuales se celebraron del 19 al 23 de marzo 2019. • Viaje a Costa Rica a la V Conferencia Latinoamericana de Saneamiento (LATINOSAN) realizada del 1 al 3 de abril 2019. • Capacitación y Entrenamiento en Temas de Macro-medición y Calibración de Válvulas Hidráulicas, celebrado en las instalaciones de Aven Water celebrado del 4 al 6 de abril 2019 en la Florida, EE.UU. • Visita a las instalaciones de la Fabrica CTS Storage en Dekalb, Chicago, Illinois, para conocer el proceso de fabricación de tanques de vidrio fusionado con acero, invitación enviada por la ICA, Ingeniería Civil y Ambiental en fecha del 1 al 5 de abril 2019. • Viaje a Denver, Colorado, a participar de	
--	--	--

	la Conferencia Anual y Exposición ACE 2019 que celebra la American Water Works Association (AWWA), celebrada del 9 al 13 de junio 2019. • Participación en The Water Expo Miami 2019, donde se presentaron equipos de alta tecnología para las aguas residuales, acueductos y alcantarillados, celebrada en la ciudad de Miami los días 28 y 29 de agosto 2019. • Participación en el Congreso Internacional Inter-solar México 2019 celebrado en las instalaciones del World Trade Center de México los días 3, 4 y 5 de septiembre 2019. • Encuentro Iberoamericano en la Habana, Cuba, de mujeres ingenieras, arquitectas y agrimensoras los días 5, 6, 7 y 8 de septiembre 2019. • Participación en el Taller de Intercambio de Experiencia con Costa Rica sobre la experiencia de Implementación de Pago por Servicios Ambientales celebrado del 8 al 14 de septiembre 2019. • Encuentro de coordinación y evaluación del proyecto “Agua Amiga de los Niños y Niñas de Cuba” y recorrido por los diferentes Acueductos de la Habana y Matanzas, celebrado los días 9, 10 y 11 de septiembre 2019. • Viaje a Seoul, Corea, donde participamos en las actividades “Korea-LAC Business Summit Seoul 2019”, con el objetivo de estrechar relaciones comerciales entre Corea y los países de Latinoamérica y el Caribe, celebrado del 6 al 9 de octubre	
--	---	--

9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	2019. • Participación en la “1ª Cumbre de Clientes Minsait de Ulises-América” y en la “41ª Conferencia Anual de Clientes de ACS”, los temas principales era la Transformación Digital en la que está inmersa nuestra industria de la Tecnología, celebradas en Georgia del 29 de septiembre al 03 de octubre 2019 Viaje a Louisville, Kentucky, USA, invitación que hizo la compañía Zoeller a participar en la capacitación de los productos que distribuye dicha compañía, impartida del 18 al 22 de noviembre 2019. En CORAASAN para construir y promover el conocimiento público se utilizan los siguientes medios: página web, ruedas de prensa, oficina de acceso a la información pública, redes sociales, encuentros comunitarios, comunicaciones, notas de prensa, reverso de las facturas, correo electrónico institucional, servicio al cliente, call center, entre otros. Por otro parte la institución, ha sido galardonada con diversos reconocimientos nacionales e internacionales por el servicio prestado y la reputación de la misma, entre los que se pueden destacar: • Galardón Oro, en el Premio Provincial a la Calidad 2016. • Galardón Plata, en el Premio Provincial a la Calidad 2015. • Obtención Medalla de Bronce en el Premio Provincial a la Calidad en la Gestión de los Servicios Públicos 2014. • Categoría Oro en la Convención	N/A
---	---	------------

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Científica Técnica de Ingeniería, que se celebró en Varadero Cuba, en el 2014. Ministerio de Energía y Minas, Itaipu Binacional y la Asociación Dominicana para el Desarrollo Inc. reconoce a CORAASAN con la distinción "CULTIVANDO AGUA BUENA". • En el 2018 la institución fue reconocida por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación por el destacado crecimiento de la institución en la Implementación de las TIC y el Gobierno Electrónico durante el año 2017. • La institución fue reconocida por la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicaciones por su avance en el uso de las TIC y e-gobierno en el sector agua (Evidencia 1.4.9, 2020) En la CORAASAN desarrollamos un concepto de marketing mediante la concientización del uso racional del agua y en reconocer el compromiso y fidelidad del ciudadano en el pago de los servicios manteniendo su cuenta al día, a través de: Anuncios publicitarios, Rifas dirigidas a nuestros usuarios por motivos especiales (dos rifas por año) y campañas de concientización sobre el uso racional y adecuado del agua, con el slogan: "Ahorremos Agua Ahora".	No contamos con estadísticas que nos permitan medir los resultados de los conceptos de marketing.
--	---	--

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
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Identificamos a todos los grupos de interés relevantes en la elaboración del Plan Estratégico 2012-2015 y su actualización para la preparación del nuevo Plan Estratégico Institucional 2016-2020 y los damos a conocer mediante la divulgación del mismo en toda la institución. Como parte del proceso de comunicación de los resultados de la organización se invitaron a todos los grupos de interés en las actividades de cierre del Plan Operativo Anual tanto 2018 como 2019.	N/A
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	En la CORAASAN recopilamos, analizamos y revisamos de forma sistemática las necesidades y expectativas de los diversos grupos de interés, mediante los siguientes mecanismos, los cuales están alineados con los objetivos y metas establecidos en el Plan Estratégico: Proyecto Piloto Censo CORAASAN, utilización de Buzones de Sugerencias en las oficinas comerciales, recepción de información de empleados, suplidores, comunitarios, oficinas gubernamentales en las oficinas comerciales ubicados en la ciudad de Santiago, redes sociales, página web, correo electrónico, Call center. o Atención al Cliente personalizada y a través de Call Center (mediante Sistema de Reportes y Servicios	N/A

	SRS), Oficina de Acceso a la Información Pública, contamos con Gestores Comunitarios en toda nuestra área de influencia para recibir las necesidades de los diversos grupos comunitarios, interacciones frecuentes con ciudadanos-clientes: reuniones Juntas de Vecinos, CORAASAN Pa' la Calle, encuestas usuarios clandestinos y clientes, participación en las sesiones de mesa de agua del Ministerio de Salud Público y Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Miembros del organismo Plan Yaque, Programa Pago por Servicios Ambientales y otras entidades de apoyo a la cuenca Yaque del Norte, trabajos coordinados con el Plan Estratégico de Santiago, a través del Proyecto Semáforo Estratégico, donde se recogen las opiniones y necesidades de los grupos de interés sobre los servicios recibidos, las necesidades de aprendizaje son detectadas a través de las áreas internas, se analizan, se programan y luego se ejecuta el Plan de Capacitación Anual, con las necesidades de estudios y formación de áreas de la Institución, actualización el catastro de usuarios por el área responsable, levantamientos y actualización de las redes y componentes del sistema de abastecimiento de agua potable, funciones asignadas a las diferentes unidades organizativas para recolectar y procesar información relacionada con los grupos internos y externos por medios escritos y electrónicos, Unidad de Compras y Contrataciones, mediante su interacción	
--	--	--

3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	directa con los proveedores, recepción y análisis de propuestas del sindicato sobre compensaciones y beneficios a los empleados, creación de la Dirección de Planificación y Desarrollo, analiza y da seguimiento a los proyectos institucionales vigentes. o Creación del Sistema de Gestión de la Innovación, que incluye el Buzón de Ideas Brillantes, utilización del Buzón de Empleados, a través del cual la empleomanía puede reportar sus quejas, sugerencias, felicitaciones o denuncias. La Institución recoge periódicamente informaciones de índole técnicas y administrativas con el fin de analizar y verificarlas, las cuales son distribuidas según la variable correspondiente y el área de acción que corresponda dar respuesta, estas pueden ser informaciones de índoles técnicas, operativas, sociales, administrativas, cambios legales, etc. luego se programa su ejecución, presupuesto (si aplica), ejecución y seguimiento. Durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional 16-20 y su revisión en el año 2018, se revisaron las diferentes variables que pueden tener impacto en el desarrollo de la CORAASAN como factores críticos del éxito y durante la preparación del Análisis FODA. Por otro lado, como parte de la Certificación de los Laboratorios AP y AR con las Normas ISO 9001:2015, se actualiza anualmente el análisis FODA donde se identifican las diferentes variables políticas, legales, medioambientales, socioculturales, tecnológicas entre otras,	No siempre a la información publicada se analiza y se le da la debida importancia y difusión que amerita.
--	---	--

4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	que pueden afectar el logro de los objetivos, y de aquí se prepara un Plan de Acción, denominada de Riesgos y Oportunidades. Como parte del Sistema de Seguimiento y Control de los Planes Operativos la institución recopilamos trimestralmente la información relevante sobre el desempeño y desarrollo de la organización. Asimismo, a través de la medición periódica de los indicadores de gestión establecidos en el sistema de medición institucional. Se prepara anualmente un resumen de los principales indicadores de la Institución, con su análisis de gestión. Asimismo, a través de la Certificación de los Laboratorios AP y AR, se da seguimiento mensual a los indicadores de gestión identificados en los diferentes procesos que intervienen en la misma.	No siempre se toman decisiones basadas a los resultados de los indicadores
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).	Analizamos de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas utilizando el modelo CAF y el sistema de Control Interno a fin de tomar acciones para mejorar los procesos institucionales incluyendo oportunidades y amenazas mediante un análisis FODA durante la elaboración del Plan Estratégico 2012-2015, el cual fue actualizado en el 2015 y nuevamente para la elaboración del Plan Estratégico 2016-2020. . Como parte de la Certificación de los Laboratorios con las Normas ISO 9001:2015, se actualiza anualmente el análisis FODA, así como también el Plan de Acción que surge del mismo. Por otra parte a partir del 2018 la	No se ha implementado en su totalidad el Sistema de Control Interno

	Institución ha establecido una Metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR), con los lineamientos de la Contraloría General de la República, donde a nuestro Plan Operativo Anual le identificamos, valoramos y mitigamos los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	En la CORAASAN contamos con el Plan Estratégico Institucional 2016-2020 con su respectivo plan de acciones estratégicas donde se identifica la misión y visión institucional, los objetivos estratégicos, objetivos específicos y acciones a realizar para alcanzar las metas propuestas. Este plan se traduce anualmente en acciones puntuales en el Plan Operativo Anual (POA). Dentro del Plan Estratégico Institucional se identificaron los factores críticos del éxito, que son los principales riesgos a los que podría enfrentarse la institución para el logro de los objetivos y en el mismo se estableció una estrategia maestra para mitigar los riesgos. Como parte del Sistema de Control Interno se realizó un levantamiento de los riesgos por proceso e Identificación y matriz de riesgo en proyectos específico del BID, por Consultores externos. Informes de auditoría interna referente a riesgos y oportunidades de mejora identificadas en	N/A

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.	las operaciones. Como parte de la Metodología VAR anualmente se gestionan los riegos del Plan Operativo Anual. En CORAASAN para la elaboración del Plan Estratégico 2012-2015 se involucraron los diferentes grupos de interés relevantes para la Institución, identificando sus necesidades y expectativas mediante diversas actividades: Taller Motivacional, Taller de Análisis, Discusión y Validación, Encuentros de consultas y análisis, Encuestas, entrevistas. Consulta y apoyo directo a través del Ministerio de Administración Pública; Plan Estratégico de Santiago. Así mismo en la elaboración del PEI 2016-2020 trabajo un conjunto de expertos de distintas áreas de la institución con participación externa en la confección y difusión del mismo. Como parte del proceso de Revisión del Plan Estratégico Institucional 16-20 se realizaron encuestas a los diferentes grupos de interés a fin de conocer sus expectativas y necesidades. Asimismo para la preparación del Plan de Acción Partes Interesadas de la Certificación de los Laboratorios AP y AR se prepararon encuestas que fueron aplicadas a todos los grupos de interés de la misma, cuyas necesidades y expectativas fueron el insumo para la elaboración de este plan.	No siempre se involucran a todos los grupos de interés en la planificación estratégica.
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.	Los procesos y estrategias de planificación son evaluadas y re-organizadas de manera proactiva de acuerdo a los cambios en el entorno y las necesidades de la institución, para ellos hemos desarrollado, lo siguiente:	No siempre se mide el impacto y la calidad de las acciones ejecutadas del Plan Operativo Anual (POA).

4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	• Elaboración de las bases y especificaciones de Proyectos de Mejora, propuestos para ejecución en la Institución en el corto y mediano plazo, como parte del Diplomado en Innovación y Cambio, impartido por la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). • Mejoras en la metodología para la elaboración y definición de Planes anuales (Plan Estratégicos, POAS, anuales y presupuestos) • Cambios y mejoras en las estrategias de los procesos y actividades en las diferentes Direcciones (estrategias de comercialización, de recolección y mantenimiento de A.R., producción y distribución de y A. P., plataformas de comunicación, entre otras). • Creación Dirección de Planificación y Desarrollo. • Actividades y talleres, a través del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para introducir técnicas de evaluación y planificación de proyectos. • Evaluación trimestral del Plan Estratégico 2016-2020 a través de los POAS 2017, 2018 y 2019. Aseguramos la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización mediante: Elaboración de Presupuesto anual, donde se indican las inversiones a corto y mediano plazo. Política de compras y contrataciones de bienes y servicios, alineadas con el Plan	Los recursos que pueden ser cobrados y controlados por la Institución no siempre son suficientes para la implementación de los cambios. No siempre se cumple con la designación del presupuesto a determinados planes. No siempre se disponen de los recursos en el tiempo planificado para cada proyecto.
--	--	---

5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	Estratégico y basadas en las normas gubernamentales vigentes. Priorización de recursos para la canalización y atención de las demandas de las comunidades, levantadas y atendidas mediante los programas de Gestión Comunitaria. Gestión de recursos económicos con el Gobierno Central para proyectos de construcción específicos. Asignación de demanda presupuestaria del Plan Estratégico Institucional 2016-2020. Cambios y mejoras en los procesos y actividades en las diferentes direcciones (estrategias de comercialización, de recolección y mantenimiento de A.R., producción distribución de A. P. y plataformas de comunicación, entre otras), con el fin de hacer más eficiente la provisión de recursos para la atención de las diferentes necesidades. Identificación de asignaciones presupuestarias en el POA 2019. Equilibramos las tareas y los recursos, presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés, mediante la elaboración: Presupuesto anual, donde se indican las inversiones a corto y mediano plazo, Plataforma de respuesta y atención de los reportes y reclamos de los clientes (Sistema Reportes y Servicios (SRS), Atención al cliente, call centers, etc.), Disponibilidad de mayores recursos económicos de parte del Gobierno Central para proyectos de construcción específicos, Mecanismo para canalizar y atender las demandas de las comunidades, mediante	La ejecución del presupuesto, no siempre esta alineada a lo planificado. No siempre se atienden de manera oportuna la demanda de las compras y contrataciones internamente.
--	---	---

6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	programas de Gestión Comunitaria, Conquistas de beneficios para los empleados mediante Pacto Colectivo del Sindicato y CORAASAN, cada dos años, Metodología implementada para compras y contrataciones de provisiones y servicios, acorde a las normas gubernamentales vigente. Desarrollamos una política de responsabilidad social integrada a la estrategia y planificación de la organización a través del Manual de Responsabilidad Social Empresarial CORAASAN 2019 distribuidos en los siguiente acápite: • Gestión de Recursos Humanos • Salud, Seguridad e Higiene • Gestión Ambiental y de los Recursos Naturales • Clientes • Gestión Social	N/A
--	---	------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Implementamos la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades en el Plan Operativo Anual (POA), el cual asegura que las actuaciones de cada una de las áreas de la organización estén alineadas con la estrategia. En la elaboración del Plan Estratégico 16-20 se identificaron los cambios requeridos en la Estructura Organizacional a fin de lograr los objetivos planificados, los cuales fueron realizados, conforme a lo propuesto. Contamos con la Dirección de Planificación y Desarrollo la cual se encarga de velar por el cumplimiento de los objetivos. En el 2019 se realizó una actualización a la Estructura Organizacional de la Institución conforme a los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP).	No siempre se cumple con las fechas planificadas en el Plan Operativo Anual (POA).
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.	En CORAASAN traducimos los objetivos estratégicos y operativos mediante el Plan Operativo Anual (POA) cuya preparación es realizada por cada uno de los responsables de áreas y concentrada en ejes estratégicos, difundida y asignada a cada uno de los miembros de la unidad. Asimismo, preparamos acuerdos de desempeño por empleado, a través de una plataforma tecnológica creada internamente, donde se definen sus metas anuales, por las que a final de año se evalúa su trabajo.	No todas las áreas de la institución cuentan con acuerdos de desempeño.
3. Desarrollar planes y programas con objetivos con	En CORAASAN desarrollamos planes con	No siempre las tablas de indicadores con

objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 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.	objetivos y resultados para cada unidad los cuales están identificados en el Plan Estratégico 2016-2020 y detallados en cada uno de los Planes Operativos con su respectiva tabla de indicadores. Comunicamos de forma eficaz los objetivos, planes y tareas dentro de la organización mediante: Presentación del Plan Estratégico Institucional al Consejo de Directores, gerentes y nivel medio de la organización. Distribución de ejemplares del PEI por dirección, para fines de divulgación a todos los niveles. Publicación del PEI en la Página web institucional, para conocimiento de los interesados externos. Encuentros con el nivel directivo de la institución para presentar los planes operativos anuales, concernientes a su área, con el fin de que se replique a sus dependientes Realización de actividades informativas sobre los Planes Operativos Anuales, dirigida a todos los grupos de interés de la Institución, incluyendo empleados operativos. Desarrollamos y aplicamos métodos para la monitorización, medición y/o evaluación de la planificación estratégica mediante: • Seguimiento mensual y trimestral del Plan Operativo Anual. • Seguimiento trimestral a la Planificación y Control Presupuestario. • Seguimiento mensual a los indicadores de gestión por eje estratégico. • Plan de Gastos y Compras por Departamentos. • Planes de Mejora, a partir del Auto	completadas adecuadamente. No siempre la información llega a los niveles más operativos de la institución. No siempre se da seguimiento al sistema de gestión de la innovación.
--	---	--

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). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	diagnóstico CAF. • Seguimiento Bimensual a Plan de Clima Organizacional y Plan Actores Institucionales. • Seguimiento Bimensual a Plan Partes Interesadas y Riesgos y Oportunidades, surgidos de la Certificación de los Laboratorios AP y AR. • Seguimiento mensual las Estadísticas Institucionales. • Planes de Mejora, a partir del Auto diagnóstico CAF. • Identificación y propuestas de mejora a los procesos institucionales, a través del Sistema Gestión de la Innovación. En CORAASAN desarrollamos y aplicamos métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles a través de: • Seguimiento anual al Plan de Producción e indicadores definidos en la cadena de valor, los cuales están definidos en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público. • Seguimiento mensual a los indicadores de gestión por eje estratégico. • Seguimiento mensual a las estadísticas institucionales • Elaboración de la Memoria Anual de la Institución. Evaluamos las necesidades de reorganización y mejoramos las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés mediante: Metodología para la elaboración del Plan	No siempre se utiliza la metodología de medición de impacto de los proyectos ejecutados. N/A
--	---	--

	Estratégico Institucional 2012-2015 y 2016-2020. Trabajos con Juntas de vecinos mediante el Departamento Gestión Comunitaria. Comisión de Gestión de Cuencas para el Cuidado y la Conservación del Río Yaque del Norte. Plan de Alianza y Gestión Comunitaria, creada a partir de Encuesta Aplicada a Usuarios y Clientes. Asimismo para la revisión del Plan Estratégico 16-20, se realizó una encuesta de los diferentes grupos de interés, de la cual surgieron varios planes de acción, principalmente del Plan de Actores Institucionales.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	En CORAASAN creamos y desarrollamos un cultura para la innovación mediante el desarrollo de las capacidades y destrezas de los directivos de la institución para la Innovación y el Cambio, evidenciado a través de: o Participación y capacitación del personal directivo de la Institución, en Diplomado de Innovación y Cambio, en el período Febrero-Mayo 2015, preparado por la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) a partir de las necesidades de aprendizaje de la CORAASAN sobre los aspectos de la innovación y el cambio. Realización de encuentros con empresas de nuestro tipo, nacionales e internacionales para conocer	N/A

	nuevas técnicas y métodos de gestión, mediante aplicación de la técnica del Benchmarking, como son: Cuba, Brasil, Chile, Colombia, Perú, Noruega, USA, Puerto Rico, Argentina. Contamos con un Sistema de Gestión de la Innovación, que incluye entre otras cosas, el buzón de Ideas Brillantes y la identificación de proyectos de innovación por parte del personal. Además, poseemos una Política de Benchmarking que guía el procedimiento a seguir para la realización de cualquier actividad de este tipo. Contamos con un Comité Gestión de la Innovación.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Monitorizamos de forma sistemática mediante la Introducción del sistema de gestión por indicadores, como herramienta de monitoreo y control para evaluar el rendimiento institucional, la eficiencia en los procesos a fin de tomar las medidas de lugar para la mejora continua. Contamos con un sistema de gestión de la innovación. Asimismo, disponemos del Proyecto Vigilancia y Obsolescencia Tecnológica que nos permite mantenernos a la vanguardia en temas tecnológicos a nivel nacional e internacional	No siempre se le da seguimiento al sistema de gestión de la innovación.
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Debatimos sobre la innovación y la modernización planificadas a través del sistema de gestión de la innovación y la participación de los distintos grupos de interés en la planificación estratégica institucional.	No siempre se involucra a todos los grupos de interés en los proyectos de innovación identificados en el sistema.

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.).	Aseguramos la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio por medio del Sistema de Gestión de Calidad de los Laboratorios con la norma ISO 9001:2015, el mismo contempla medir los procesos desde la solicitud de análisis microbiológico y fisicoquímico para aguas residuales y agua potable, tanto para los servicios internos de acueducto, alcantarillado y saneamiento de CORAASAN, así como para clientes externos”. Así mismo se cuenta con un sistema de Benchmarking donde se interactúa con instituciones del mismo sector de otros países para fortalecer los procesos internos.	No se ha extendido el Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001:2015 a toda la institución. No siempre se ejecutan los planes de acción producto de los benchmarking.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	En CORAASAN aseguramos la disponibilidad de recursos mediante: Elaboración del Presupuesto Anual. Seguimiento a la cobranza mensual, por parte de la Dirección Comercial. Gestión de recursos con el Gobierno Central y Organismos de Financiamiento Internacionales (Préstamos, Aportes y Donaciones). Plan Anual de Compras. Contamos con un comité gerencial para análisis de prioridades en las erogaciones presupuestarias conforme a lo planificado. Se cuenta con un plan de austeridad para reducir gastos y redistribuir los recursos a las prioridades institucionales.	Los recursos que pueden ser cobrados y controlados por la Institución no son suficientes para la implementación de los cambios. No siempre se cumple con la designación del presupuesto a determinados planes. No se disponen de los recursos en el tiempo planificado para cada proyecto.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Establecemos el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba con la introducción de equipos multidisciplinarios que involucra personal de todas las áreas y todos los niveles para la ejecución de los distintos	No siempre se evalúa la eficiencia de estos equipos.

	proyectos planificados. Por ejemplo: Equipo NOBACI, Equipo Calidad, Equipo Proyectos Técnicos, Equipo PDESAPS, Equipo Aquarating entre otros.	
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.	Promovemos 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 a través del uso permanente de las distintas redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter, además se actualizo el portal web de la institución conforme a los estándares establecidos por la NORTIC la cual se encuentra certificada con la NORTIC A2, A3 y El cual se encuentra en proceso de certificación. Durante el año 2018 se a logrado un avance de un 26% de cumplimiento a un 88% en la implementación de los requerimientos para el portal web y en el 2019 de 88% a 89%, logrando un 97% como mayor puntuación en el año. También la implementación de la línea 311 y del observatorio nacional. Creación de aplicación APPCORAASAN para consulta y pago de factura. Creación de Plataforma para consulta y pago de factura a través de WhatsApp, introducción de servicios en línea a través de un Portal Web para la Institución.	N/A

CRITERIO 3: PERSONAS

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	En CORAASAN las tareas y funciones son asignadas de acuerdo a la naturaleza de las áreas organizativas y el personal que las compone, por lo que se han hecho levantamientos de información en áreas que han ayudado a identificar cargas de trabajo y competencias del personal.	N/A
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).	En CORAASAN cuenta con un plan de beneficios y compensación. En el mismo se consolidan todas las ejecuciones que se encontraban segregadas. Se han efectuado concursos abiertos para cubrir las vacantes generadas por renuncia, para las distintas posiciones. Las funciones de gestión son delegadas en base a políticas de delegación de autoridad o suplencia de funciones. Por otra parte, se encuentra en proceso de ajuste y elaboración, una escala salarial y una propuesta de reconocimiento a empleados meritorios.	N/A
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.	En CORAASAN se ha iniciado la transición del modelo de evaluación del desempeño por factores, hacia la aplicación del Sistema de Evaluación del Desempeño por resultados a partir del mes de mayo del	N/A

4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	2018, Fruto de los acuerdos realizados con el MAP, contando con reuniones de coordinación, desarrollo de herramientas, documentos y talleres de socialización al personal sobre el tema. La CORAASA se encuentra en un proceso de seguimiento mensual a los resultados del Plan Operativo Anual (POA), que incide en cada una de las áreas. A su vez, en el proceso de evaluación del desempeño, se han incorporado acuerdos de desempeño del personal para facilitar su evaluación en periodo probatorio. El personal es desarrollado mediante un plan o programación de capacitaciones, debidamente relacionado a la profesionalización del puesto, según resultados de las evaluaciones del desempeño y otras fuentes.	N/A
5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	En la CORAASAN el personal es desarrollado mediante un plan o programación de capacitaciones, debidamente relacionado a la profesionalización del puesto, según resultados de las evaluaciones del desempeño y otras fuentes. Por otra parte, Se ofrecen capacitaciones y formaciones especializadas bajo las modalidades presencial y virtual a los colaboradores que la Institución posee.	N/A
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.	En la CORAASAN se seleccionan los usuarios a través de un perfil de puesto, analizando las funciones que deberán realizar y en los puestos que se puedan ajustar, ya que los perfiles de puesto son de gran apoyo al momento de tomar en	N/A

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. 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).	cuentas las capacitaciones. En CORAASAN prestamos especial atención de los Recursos Humanos, para el desarrollo y funcionamientos on-line y de administración electrónica por las siguientes vías Call Center, Pág. Web, Aplicaciones APP, Whatsapp. Atendiendo a todas las necesidades que los recursos puedan tener. En CORAASAN gestionamos el proceso de selección y el desarrollo incluyendo a los empleados con discapacidad basada en equidad e igualdad de condiciones.	N/A No existe una estrategia o norma de aprovechar el potencial del personal en los diferentes puestos, en muchos casos prevalece la influencia política.
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	En CORAASAN se fomenta y apoya la profesionalización de los servidores, dando oportunidad de crecimiento, acorde a las necesidades de la Organización, requerimientos de las áreas y competencias claves definidas. Las exigencias de desarrollo van adecuándose con los cambios y dinámica del entorno, la planeación estratégica y el plan de capacitación, identificándose conocimientos necesarios para ser replicados y reforzados, en coordinación con otras entidades de formación.	No existe la política de revisar y actualizar el sistema de evaluación de desempeño, para dar seguimiento y apoyo a las capacidades de los empleados.

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.	En CORAASAN Se maneja iniciativas de inducción al personal de nuevo ingreso, contando con un manual y una política / proceso de inducción al personal de nuevo ingreso, donde se plantea el acompañamiento individualizado al empleado en su correspondiente área de trabajo, a través de las siguientes organizaciones, INFOTEP, PUCMM, INAP, acogido con el código de trabajo.	No siempre los cursos y programa de capacitación son difundidos y aprovechados por el personal.
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.	En CORAASAN se promueve el movimiento o asignación externa a través de concursos, entrevistas, pruebas psicométricas, realizado por el departamento Desarrollo Organizacional, y la interna a través de las distintas promociones o traslados internos del personal, a las áreas según sus habilidades con mayor potencia y competencias sean necesarias para realizar mejor aporte a la institución, según las demandas internas del trabajo y habilidades sean detectadas, enriqueciendo el conocimiento y haciendo una transferencia de información.	No siempre el personal de competencia forma parte de una entrevista de desarrollo laboral en donde se pueda retroalimentarse y compartir expectativas.
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.	En CORAASAN contamos con un salón de capacitaciones, salones de reuniones que cuenta con los equipos tecnológicos como laptops, proyectores, multimedia, donde se realizan con frecuencia, charlas, talleres, y actividades informativas.	No se realizan evaluaciones por competencia
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).	En CORAASAN contamos con la inducción a los nuevos empleados, y con el acompañamiento de su superior inmediato para traspasarle toda la información necesaria que conlleva el cargo asignado.	No se cuenta con un programa formal de entrenamiento e inducción al puesto para los nuevos empleados.
6. Promover la movilidad interna y externa de los	En CORAASAN promovemos la movilidad	No siempre se comunica los traslados de un

empleados.	interna y externa a través de concurso, evaluaciones psicométricas, entrevista, que se llevan a cabo con el personal de Desarrollo Organizacional , en algunos casos de manera interna puede hacerse según recomendaciones o capacitaciones impartidas por la institución.	personal interno.
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).	En CORRASAN desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación y capacitación en conjunto al departamento de informática, quienes nos guían al momento de implementar un nuevo método.	No se ha implementado un plan de desarrollo y promoción de formación virtual.
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.	En CORAASAN se evalúa el impacto de programas formativos, a través de documentación, socializando y/o replicando a otros colaboradores, el conocimiento adquirido por los asistentes a actividades relevantes de formación, según lineamientos planteados en la política de gestión de viáticos, programas educativos, resultados de encuesta de motivación, Clima laboral o percepción.	No se identifica las áreas donde se genera conflicto de interés.
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.	En CORAASAN contamos con un plan de capacitación anual, presupuestado y aprobado por la Dirección General y Dirección de Recursos Humanos, donde las capacitaciones son divididas por trimestres ,según las necesidades de los colaboradores Cumpliendo con los indicadores del SISMAP y la INAP.	No se cuenta con un sistema de evaluación costo/beneficio de las capacitaciones brindadas en la institución
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	En CORAASAN se promueven las carreras para el género femenino, en todos los procedimientos técnicos que aplique.	N/A

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
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	En CORAASAN se promueve una cultura de comunicación abierta, de dialogo y de motivación para el trabajo en equipo, utilizando distintos tipos de medios tales como charlas, reuniones, talleres, buzón de sugerencias, encuestas.	No se promueve una cultura de trabajo en equipo institucional.
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)).	En CORAASAN tenemos un entorno que propicia la aportaciones de ideas y sugerencias de los empleados, mediante reuniones periódicas de directivos y encargados, comisión de ética, buzón de sugerencia de ideas brillantes.	No siempre se le da seguimiento las ideas aportadas por empleados, ya que algunas de estas requieren recursos.
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.	En CORAASAN además de involucrar al personal, en el desarrollo de plan operativo anual (POA) se realizan reuniones periódicas orientadas a las distintas opiniones y seguimientos a los resultados, de donde han surgidos indicadores con gran importancia en la medición y acuerdo del desempeño por resultados.	No siempre se involucra a empleados de todos los niveles en el desarrollo de planes, diseño e implementación de mejoras de procesos.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Procuramos el consenso/ acuerdo entre directivos y empleados definiendo metas a través de las reuniones del director, gerentes, encargados y colaboradores	No existe una norma formal de documentar en actas las reuniones sostenidas por las áreas..
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	En CORAASAN realizamos encuestas a los empleados. • Encuestas realizadas a empleados para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (2011). • Encuestas de valoración de gestión • Encuestas realizadas a empleados	N/A

	para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (2011). • Encuestas de valoración de gestión administrativa (2013). • Encuesta sobre el clima organizacional de CORAASAN en el 2016 Difundimos los resultados por medio de: • Reuniones de Gerentes y Encargados. • Revista REDES y boletines de comunicación REDES Encuesta de clima laboral, motivación y satisfacción en el 2019 y 2020.	
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.	En CORAASAN los empleados tienen la oportunidad de opinar mediante la Evaluación de empleados a directivos (2007-2008)	No se le ha dado continuidad al método de evaluación de los directivos
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	En CORAASAN aseguramos buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización mediante; División Protección Integral. Jornadas de Vacunación. Charlas sobre temas de salud y familia. Becas a hijos de empleados para estudios Universitarios Facilidades de créditos con diferentes entidades (Farmacias, bancos, cooperativa, cafetería, útiles escolares, etc.) Equipos deportivos con los empleados e hijos. Premio y reconocimiento a los hijos de empleados por mejores calificaciones escolares.	No existe un club institucional o acuerdo interinstitucional para la recreación e integración familiar.
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de	En CORAASAN Garantizamos	No se ha cumplido en la totalidad el Sistema 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.	condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados mediante: Punto Médico Familiar y ambulancia Botiquines por áreas Consultorio Dental Asesoría Psicológica Acuerdo institucional con Centro de Rehabilitación Sistema de control de incendios instalados en áreas estratégicas (extintores, mangueras) .	Seguridad e Higiene laboral en la institución, evaluando los riesgos de todas las áreas.
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En CORAASAN prestamos atenciones especiales a las necesidades de nuestros empleados, más desfavorecidos o con discapacidades, contamos con la disposición de un dispensario médico, suministro de herramientas adecuadas para su d Plan de alfabetización a los empleados (Quisquilla Aprende Contigo y plan institucional).	No se dispone de instalaciones adecuadas para el fácil acceso a su lugar de trabajo y otras áreas comunes.
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).	En CORAASAN se han implementado iniciativas para la conformación de varios equipos de disciplina deportiva tales como softball, basquetbol, domino, en establecimientos encuentros periódicos y torneos.	No siempre se abarca el total del universo al momento de realizar las premiaciones no monetarias.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

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

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.).	La Institución identifica sus asociados estratégicos potenciales, tomando en cuenta la naturaleza de la relación que surge con estas alianzas, para la cual se firman acuerdos interinstitucionales, donde están definidos claramente los objetivos y condiciones de las mismas, así como también las responsabilidades bilaterales.	Crear políticas y procedimientos escritos para la identificación de asociados estratégicos.
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.	Dentro de los acuerdos que CORAASAN ha desarrollado apegados a la responsabilidad social, se pueden destacar: • Plan de Alianza y Gestión Comunitaria, a través de la cual se establecen acuerdos con las Juntas de Vecino, Clubes, y otras organizaciones comunitarias. • Acuerdo con estafetas de cobro. • Acuerdos de pago con proveedores de bienes y servicios mediante procesos normativos reglamentados. • Acuerdo con COOPCORAASAN para planes de ahorros y préstamo a los empleados a tasas preferenciales. • Acuerdo con Instituciones bancarias y telecomunicaciones. • Entidades de apoyo a la formación y capacitación, INFOTEP, la PUCMM, UTESA e INTEC. • Alianza con el Comité de Emergencia de Santiago. • Alianza con el Ministerio de Educación para que a través del Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), se promueva la educación y	Lograr que todos los acuerdos interinstitucional se formalicen a través de contratos legalizados. Crear políticas y procedimientos escritos para regular todos los acuerdos interinstitucionales. No todos los beneficiados de las alianzas obtienen la información clara, precisa y oportuna respecto a los acuerdos que se realizan puedan hacer uso ellos.

	el cuidado del agua en los niños. • Acuerdo cooperación interinstitucional con INAPI para dar apoyo y asesoría a la primera infancia con miras a crear conciencia sobre el uso racional de agua y contribuir a labor. Acuerdo con la Universidad ISA, inc. Para la capacitación, cuidado y economía del agua.	
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.	Para ofrecer los servicio que demanda la ciudadanía, es preciso que la CORAASAN realice enlaces con instituciones similares para lograr sus objetivo, pudiendo destacar los siguientes: • Acuerdo con la OISOE para la construcción y supervisión de Acueducto y Alcantarillado sanitario de la Ciudad Juna Bosch, Hato del Yaque y La Canela. • Con el Ayuntamiento de Santiago, CORAASAN realiza la recaudación por los servicios de recogida de basura mediante facturación mensual, según lo establecido en la Ley 582-77 (Ley Orgánica de CORAASAN). • Para la aprobación de proyectos y autorizaciones concernientes al uso de recursos hidroeléctricos con el INDRHI y EDENORTE. • Alianzas operativas con las demás Instituciones de suministro y tratamiento de agua potable y aguas residuales (CORAAMOCA, CORAAPLATA, CAASD, INAPA). • Alianza con el Ministerio Medio Ambiente para programas de reforestación.	Lograr un consenso formal, oportuno y efectivo de la planificación de los proyectos a corto plazo, entre las instituciones afines claves, para evitar incrementar costos e impacto negativo a la ciudadanía por interferencias o daños en los trabajos. (Ej. Que Obras pública asfalte en una zona antes de que CORAASAN realice trabajos planificados).

4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Los resultados de las alianzas se miden utilizando mecanismos de supervisión y monitoreo, tales como: • Un monitoreo mensual de los cobros y actividades realizadas a través de las Juntas de Vecinos y otras organizaciones comunitarias, para reconocer las comisiones que han devengado, hacer los ajustes de control necesarios en los que no cumplen sus metas y se emiten informes. • En el Plan de Auditoria se incluyen evaluaciones a las operaciones de las Estafetas de Cobros. • Conciliaciones periódicas de las cuentas por cobrar y por pagar. Seguimiento a los proyectos de alianzas definidos en los Planes Operativos Anuales de cada gerencia.	Medir los resultados de la totalidad de las alianzas y dar a conocer a los involucrados, para incentivo y para considerar acciones que fortalezcan las relaciones.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Entendiendo la importancia en la aplicación de prácticas socialmente responsables dentro de la gestión administrativa, la CORAASAN ha asumido el Compromiso Social de apoyar a las comunidades y principales colaboradores, a través de programas y actividades que contribuyan a lograr una mejor sociedad. A continuación se detallan algunas de estas acciones: • Aprobación del Programa Responsabilidad Social Corporativa CORAASAN. • CORAASAN es parte integral y aporta mensualmente al Programa de Pago por	Que las alianzas que se lleven a cabo, siempre apoyen a la planificación estratégica y a una necesidad identificada en la institución.

	Servicios Ambientales (PSA) para preservar el suelo y por ende los recursos hídricos. • En el Tratamiento a las aguas residuales de la ciudad se manejan indicadores favorables en comparación con otras provincias, que se han logrado con la colaboración de países tales como Japón, Noruega, entre otros. • Programa Cultura del Agua y Guardianes del Agua, dirigidos a los alumnos de Escuelas y Colegios, ha aportado a la concientización y responsabilidad del ciudadano. • En situaciones de catástrofes naturales, CORAASAN brinda apoyo a los damnificados poniendo sus recursos a disposición y realizando acciones tangibles. • Apoyo al Cuerpo de Bomberos de Santiago en el suministro de agua en camiones cisterna que requieran, así como también en la logística de proyectos sociales acordados.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	La coordinación y el control de las alianzas y colaboraciones en CORAASAN son funciones del Comité de Relaciones Interinstitucionales; así lo establece el Manual de Políticas y Procedimientos, donde se define, entre otras cosas las responsabilidades de cada una de las áreas involucradas.	Rendición de cuenta del comité de Relaciones Interinstitucionales en periodos y formatos establecidos para el conocimiento de las partes aliadas y grupos de interés.

7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	N/A	Considerar utilizar las Agencias de Colaboración como intermediación laboral en los reclutamientos de talentos futuros.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Para fomentar y fortalecer los intercambios de informaciones técnicas y científicas entre las entidades del sector agua, a nivel nacionales e internacional, así como también presentar y debatir temas de actualidad, mediante el intercambio de conocimientos y experiencias de expertos de diferentes países que han obtenido grandes logros en el desarrollo, manejo y tratamiento del recurso agua, se organizan eventos y colaboraciones importantes, tales como: • Acuerdo cooperativo con la institución Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Santa Cruz (SAGUAPAC) de Bolivia, en materia de capacitación y eficientización de procesos operativos y comercialización, en donde ambas entidades compartirán sus buenas prácticas. • SEMINARIOS CODIA -CORAASAN AGUA Y CAMBIO CLIMÁTICO (Tres versiones), orientados a fortalecer el conocimiento técnico, impacto y prevención en la potabilización de agua y tratamiento de aguas residuales en el país. • Primera Versión Seminarios, 27 de Noviembre 2015, en PUCMM Santiago. • Segunda versión se realizó en 16 junio 2016 en el Salón la Mancha de Santo	Implementar como política que de cada intercambio de buenas prácticas que participen los colaboradores, con otras entidades o seminario, nacional e internacional, se entregue a la dirección general la propuesta de por lo menos una idea de mejora para ser desarrollada en CORAASAN, como muestra del aprendizaje y resultado de la inversión.

	Domingo. • Tercero Seminario, 24 de febrero en Impartida por el CODIA, Regional Norcentral de La Vega, con el objetivo de dar a conocer la problemática en relación al factor agua que ha generado el cambio climático a nivel mundial. • SEMINARIO AGUA Y SANEAMIENTO: Impartido en el Hotel Barceló, Santo Domingo, en donde asistieron 46 empleados de la Institución, con el objetivo de presentar los mecanismos que está implementando la Republica Dominicana ante Cambio Climático. • El Primer CONGRESO INTERNACIONAL EN GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA (CIGIA 2015) con la participación de 17 países, entre los que se destacan: Argentina, Alemania, Cuba, Colombia, Chile, Ecuador, Estados Unidos, España, Paraguay, Panamá, México, Portugal, Italia, Rusia, Uruguay y Venezuela, además de República Dominicana como país anfitrión.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Las políticas de selección de proveedores de CORAASAN se encuentran alineadas a los principios de la Ley de Compras y Contrataciones: • La Eficiencia en elegir la oferta que cumpla el objetivo y supla la necesidad.	Lograr actualizar todos los procesos de Compras y Contrataciones acorde a las políticas y procedimientos vigentes. Cumplimiento de las normas en todos los procesos de compras y contrataciones.

	• Igualdad y libre competencia en cada convocatoria a ofertar. • En los portales de transparencia se publican las adquisiciones. • Principio de economía y flexibilidad Equidad, responsabilidad y moralidad.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.).	Con el objetivo de asegurar una política proactiva de información a los grupos de interés del desarrollo de la institución, se utilizan diversos medios, entre los que se pueden enfatizar: • Memoria Anual dirigida al Gobierno Central. • Difusión interna y externa, en boletín mensual y revista anual, REDES; Brochure, uso de redes sociales. • Presentación de proyectos y actividades en las diferentes comunidades. • Presentación y emisión del libro CORAASAN Construyendo Soluciones, que contiene la ejecutoria del 1er. año de esta gestión. Exposiciones de concientización titulada “Ahorremos Agua Ahora”. dirigidas organizaciones comunitarias y empleados de CORAASAN, abordando los temas sobre los deberes y derechos de los usuarios, función de la Gerencia Comercial,	Medir el nivel el alcance, oportunidad e integridad con que llegan las informaciones sobre el funcionamiento de la institución a todos los grupos de interés y hacer los ajustes necesarios.

	medidas para ahorro del agua, datos sobre los niveles del agua en la región; como medida de prevención ante la crisis de agua.	
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.	Con el propósito de motivar a los ciudadanos a que se organicen y expresen sus necesidades y así como también apoyar a las agrupaciones ya existentes, la Institución realiza las siguientes acciones: • Acuerdos con las Juntas de Vecinos y otras organizaciones comunitarias a través del Depto. Gestión Comunitaria. • Apoyo técnico y económico a los diversos grupos comunitarios. • Programa CORAASAN Pa' la Calle, enfocado en el contacto directo de la Institución con sus clientes, con miras de conocer sus necesidades y ofrecerles soluciones. Directivos reciben y atienden necesidades que grupos comunitarios exponen en visitas presenciales (Director General, Gerentes y Comisiones de Reintegro y Comercialización).	Promover que el ciudadano y colaboradores expresen su opinión por los medios disponibles, con campañas específicas para conocer su sentir y tomar acciones correctivas.
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.	Para promover que el ciudadano se identifique y participe en los procesos de toma de decisiones Institucionales, la CORAASAN implementa mecanismos abiertos a las ideas, quejas y sugerencias utilizando los medios electrónicos y presenciales, tales como: • Atención al Cliente en horarios extendidos para recibir al ciudadano	Campaña activas que sensibilice al ciudadano del valioso recurso que trata CORAASAN y con la calidad que lo realiza, los costos que representan y la importancia de pagar el servicio..

	cliente. • Notificaciones vía telefónica al cliente, respecto a conocer el nivel de satisfacción de un reporte terminado. • Comisiones de Reintegro y Comercialización de deuda, integrada por representantes de las áreas claves, atienden semanalmente las situaciones de ciudadanos/clientes para la toma de decisiones respecto a la deuda o estatus del servicio.	
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.).	Los datos, sugerencias y reportes de los clientes, se captan mediante medios físicos y electrónicos, con miras de dar atención oportuna y ser consideradas para la corrección o mejora de los procesos. Algunos de los medios, son los siguientes: • Buzones de sugerencias, ubicados en la oficina principal, las periféricas y página Web, los cuales cuentan con un Manual de Políticas y Procedimientos, en el cual se define la metodología de seguimiento y evaluación de las quejas reportadas. • Opiniones de organizaciones comunitarias, publicadas en Revista anual REDES. • Registro y seguimiento a las solicitudes del cliente mediante el Sistema de Reportes y Servicios (SRS). • Encuestas aplicadas a los clientes, por	Fortalecer el análisis de las sugerencias recolectadas de los ciudadanos, tiempo de respuestas y soluciones a las mismas.

	una empresa externa, orientada a medir la satisfacción de los mismos y la imagen de la Institución. • Encuestas aplicadas a clientes a raíz de los proyectos de mejora, presentados por empleados de la Institución durante la realización del Diplomado de Innovación y Cambio. • Levantamiento por CORAASAN de la satisfacción de los clientes, 2016. • Mediante el Sistema 311 de Registro de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (Línea enlazada y monitoreada por el Gobierno Central).	
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).	La CORAASAN asegura la transparencia de su funcionamiento con el ciudadano, haciendo uso de los diferentes medios comunicación, alineado a las normas gubernamentales vigentes. Como son: • Se dispone de la Oficina Acceso a la Información. • Se publica en la Página Web, medios de comunicación radiales y televisivos, redes sociales, vallas publicitarias, entre otras, informaciones operativas, económicas, financieras y proyectos. • Ruedas de Prensa de la Máxima Autoridad o representante, para la rendición de cuentas o emisión de avisos importantes	Continuar mejorando la oportunidad en la publicación de las informaciones en el portal web, según lo establece la Ley de Libre Acceso a la Información (200-04). Incluir a las publicaciones en los diferentes medios de comunicación sobre las obras de infraestructuras y el funcionamiento de la organización, temas que sean de interés del ciudadano previamente identificados mediante opinión del mismo.

	de impacto en la ciudadanía. • Publicaciones interactivas en las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) de eventos que se desarrollan en la institución.	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Establecer el papel de los ciudadanos clientes como parte integral del servicio que ofrece CORAASAN, es importante para la concienciación de un uso y comportamiento responsable, aporta a preservación y continuidad del suministro de agua y adecuado alcantarillado sanitario en la región, para lo cual se han definido y difundido: • Los derechos y deberes del cliente y de la institución. Campañas de Concientización orientadas al ahorro del agua y pago del servicio.	Lograr una identificación plena del ciudadano con el uso racional del agua y buen manejo de los alcantarillados.
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.	CORAASAN cuenta con su Carta Compromiso, aprobada por el MAP, Convirtiéndose en la primera institución de la Provincia de Santiago con tan valioso documento.	Cumplir con los estándares comprometidos en la primera revisión y seguimiento.
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.	La institución actualiza la información individual y social de los ciudadanos clientes, para la mejora continua del servicio, a través de diferentes acciones: • Estudios demográficos del consumo de agua potable en el Municipio de Santiago. (Gerencia Agua no Contabilizada) • Actualización constante de la base de datos clientes para los procesos comerciales y administrativos.	Continuar avanzando con la diagramación gradual del catastro de usuario y de redes en el Sistema GIS en toda la demarcación de la Provincia de Santiago que CORAASAN influye.

	Diagramación del Catastro de Usuario y de Redes del Municipio de Santiago, en el Sistema de Georreferenciado Integrado (SIG), identificando gráficamente el uso de suelo de cada propiedad.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	En la institución para asegurar el uso eficaz de los recursos y que se empleen acuerdo a las prioridades establecidas en los planes estratégicos y operativos, se utilizan los siguientes mecanismos de planificación y control: • Presupuesto Anual y su versión trimestral. • Plan de Compras Trimestral. • Seguimiento y evaluación mensual de la ejecución presupuestaria. • Preparación de Índices Financieros mensuales por parte de la División de Contabilidad. Revisión de los procesos financieros operativos por áreas fiscalizadoras como Fiscalización Financiera y Dirección de Revisión y Análisis, así como los ajustes recomendados. • Auditorías realizada por la DRA, a los diferentes procesos de la Dirección Administrativa y Financiera.	Para que todos los procesos marchen de manera eficaz, es necesario fortalecer las herramientas de mediciones para conocer las desviaciones a tiempo y tomar acciones orientadas a cumplir con lo planificado y resultados esperados. Mejorar los indicadores de gestión y la oportunidad en los plazos de entrega de los informes financieros a la alta dirección y organismos gubernamentales correspondientes.

	Preparación de los Estados Financieros mensuales y anuales (Balance General, Estado de Resultados, de Flujo de Efectivo). Clasificación y registros contables por centro de costos de todas las áreas que muestran saldos y movimientos.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	En la CORAASAN al momento de analizar los riesgos y oportunidades para la toma de decisiones financieras se utilizan tablas de medición, por ejemplo: - Matriz de Riesgos, según las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). <i>Metodología establecida por la Contraloría General de la Republica.</i> - Medición de los indicadores financieros, a través de la planilla de acción. - Matriz de riesgos de las acciones de los Planes Operativos Anuales (POA). <i>Proyecto en proceso.</i>	Alcanzar un nivel de cumplimiento Satisfactorio en el próximo seguimiento de las Matriz de Riesgos de las NOBACI. Obtener resultados favorables en la medición de las acciones del POA Finalizar matriz de riesgos de las acciones del POA e implementarlas
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La institución pública a través de la página web, los controles financieros que se desarrollan en la institución para promover la transparencia. En el portal se pueden visualizar informaciones, en las que se destacan las siguientes: - Licitaciones Publicas - Presupuesto Anual - Estados Financieros - Informe de Activos Fijos - Informe de suministros - Ejecución de obras en proceso y	Continuar con las publicaciones en el portal de transparencia y obtener resultados óptimos.

	terminadas. • Entre otros.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	En la institución para una gestión rentable de los recursos financieros se realizan el seguimiento a: • Ejecución presupuestaria mensual. • Preparación de Índices Financieros mensuales por parte de la División Contabilidad. • Cadena de supervisión en línea en los procesos financieros y operativos por los encargados departamentales y por el Departamento Fiscalización Financiera, este último, realiza verificación de los controles independiente a donde se ejecuta • La Dirección de Auditorías Interna realizada auditorías recurrentes a los procesos administrativos y financieros según Plan Anua y nivel de riesgos.	Lograr que las decisiones de la alta dirección sean siempre apegadas a los resultados de los indicadores financieros. Lograr una identificación activa de los colaboradores con las medidas de ahorros que se implementan.
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.).	Con el fin de mantener controlados los costos de operación de los servicios y cumplir con los estándares de calidad establecidos, la CORAASAN cuenta con: • Presupuesto Anual y control de ejecución presupuestaria interactivo en el sistema administrativo. • Sistema de registro financiero por Centro de Costos, para cuantificar costos de cada proceso. • Control de inventario de materiales y químicos utilizados en el tratamiento	Mejora continua y sostenible en los resultados de los indicadores que miden la planificación y los controles establecidos con las ejecuciones de un período.

	de las aguas para asegurar continuidad y calidad en la producción. • Cálculo del costo por Mt3 de la potabilización del Agua, en la captación, producción, distribución, así como también la pérdida en el proceso. • Programa Integral de Reducción de Agua No Contabilizada. • Políticas Tarifaria institucional. • Política de Comercialización de Servicios.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	La institución con la finalidad de mantener armonía en el modelo de gestión financiera de responsabilidad descentralizadas, sin perder el control interno en los procesos, dispone de: • Estructura organizacional Lineal y de Staff, con puestos y responsabilidades definidas y documentadas en manuales. Apegados una adecuada segregación de funciones y control interno. • Niveles de supervisión y aprobación por orden jerárquico en los procesos de asignación de recursos, compras y pagos, para dinamizar la actividad de control. • Actividades de control orientadas a mitigar los riesgos inminentes en los procesos financieros.	Mejorar procesos administrativos de compras y pagos, aportándole eficiencia en los tiempos de respuestas.

7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Los proyectos de construcción y modelación de infraestructura, que requieren grandes inversiones económicas, son evaluados por el equipo técnico especializado en obras civiles, determinando los costos y beneficios del proyecto para sustentar las decisiones y dar a conocer a los grupos de intereses.	Implementar análisis de costo-beneficio en todos los proyectos de inversión para sustentar la toma de decisión de la dirección.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	La institución expresa sus planes en términos financieros, mediante presupuesto anual, aprobado por Gobierno Central, y en cada proyecto de inversión, con el fin de coordinar los recursos para lograr los objetivos. Como seguimiento a los resultados, se producen datos, tales como: • Ejecución Presupuestaria mensual del Presupuesto Anual para uso de los ejecutivos y se envían al Gobierno Central. • Cada obra de construcción o remodelación de infraestructura, se documenta con presupuestos y sus ejecuciones.	Fortalecer en oportunidad las ejecuciones presupuestarias enviadas al Gobierno Central.

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	La institución desarrolla sistemas para la toma de decisiones y mejorar los procesos y servicios de acuerdo con las estrategias y objetivos, a través de diversas aplicaciones y herramientas informáticas que aportan agilidad, flexibilidad y seguridad a los	Automatizar procesos manuales o mecánicos que faltan. Lograr que los sistemas de información sean en línea, que arroje datos desde el inicio hasta final de un ciclo operativo. (Ejemplo: Ciclo de Compra y

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.	través del Departamento Gestión Comunitaria. • Evaluación de los resultados de encuestas aplicadas, implementando un plan de acción para mejorar las debilidades encontradas. • Contactos con Instituciones medioambientales. Como herramienta de control de las informaciones manejadas internamente, se dispone de: • Control de acceso implementado en las diferentes aplicaciones de Tecnología de la Información. • Protección de base de datos en servidores externos y Backup diario. • Sistema de archivos físicos de correspondencias en las oficinas y administrativo-financiero en la Div. De Contabilidad. • Registro de asistencia o participación de empleados en cursos, talleres y seminarios. • Libros y formularios de registro de entrega de comunicaciones e informaciones.	Implementar archivos virtuales para conservar los documentos operativos financieros que optimice los espacios, sin dejar de cumplir con las normas correspondientes.
4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y	La CORAASAN con el objetivo de desarrollar canales de comunicación interna	Lograr que la información llegue integra y oportuna a los niveles más bajo del escalafón funcional que no

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.).	para difundir la informaciones, asegurándose que todos los empleados implicados tengan acceso a la misma, se cuenta con: • Murales informativos ubicados en puntos estratégicos de la Institución. • Correo Interno con acceso a todos los niveles de colaboradores. • Circulares y comunicaciones dirigidas a todo el personal. • Sistema de Flotas telefónicas institucionales. • Carpetas compartidas en los servidores para grupos de usuarios predeterminados. • Publicación periódica de boletines y revistas "Redes" con los acontecimientos más relevantes de la gestión, incluyendo fotos de cumpleaños y fechas especiales.	accedan fácilmente a los medios disponibles.
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	La institución en la gestión de contar con talento humano experimentado, actualizado y proactivo, a la vez conservar esos conocimientos dentro de cada proceso, realiza actividades tales como: • Consultoría de Coaching para la "Gestión del Cambio del personal" como parte del Proyecto Fortalecimiento del Abastecimiento de A. P. de Santiago con fondos del BID.	Lograr disponer de manuales políticas y procedimientos de un alto porcentaje de los procesos de la institución a corto plazo. Fomentar e implementar la política en el personal de escribir los procedimientos que practican y que prevalezcan actualizados en sus lugares de trabajo.

6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos 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. 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.	• Manuales escritos de políticas y procedimientos de varios procesos operativos de la Institución. • Capacitación de los directivos y encargados sobre elaboración de Políticas y Procedimientos de calidad. • Diplomado de Coaching y Manejo de Conflicto a los gerentes y encargados para fortalecer la relación de supervisión. Para la institución garantiza el acceso y el intercambio de información con los grupos de intereses, para lo cual cuenta con los siguientes medios: • Oficina de Acceso al Información que se encarga de mantener actualizada el portal web y suplir datos a los interesados. • Página Web de la Institución certificada por la NORTIC EI. • Información constante con el ciudadano, a través de publicaciones y ruedas de prensas en los medios de comunicación, bajo coordinación del Departamento Relaciones Públicas. Enlace del Departamento de Gestión Comunitaria con los clientes desde entidades sociales y comunitarias. La institución invierte en la capacitación y preparación del personal, para conservar y asegurar el retorno de esa inversión, ha establecido políticas, tales como: • Aquel personal que sea favorecido con	Incluir en la planificación de intercambio de información de la institución, métodos de medición que retroalimente el nivel de satisfacción y preferencia en todos los grupos de interés. Cumplir con las políticas de acuerdos firmado en la totalidad de becas otorgadas. Tomar en cuenta los egresados becados de CORAASAN para ocupar puestos e incentivar el crecimiento laboral.
---	--	---

	el pago a estudios de postgrados (Diplomados, Especialidades y Maestrías), deben firmar un contrato que garantice la permanencia en la CORAASAN, por un período mínimo de dos años. Realizar encuestas al superior inmediato para medir si la capacitación o estudio ha fortalecido el desempeño del colaborador.	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Creación de la Dirección de Tecnología e Información, que antes era departamento , para un mayor alcance en jerarquía y responsabilidad en beneficio de la institución Las líneas estratégicas de tecnología definida para el período 2018-2022, persigue: •Gestionar efectivamente la información •Gestionar la Innovación Tecnológica •Lograr la excelencia operacional de TI •Catálogo de servicios de TI •Identificación e Implementación de Soluciones	Alcanzar indicadores de cumplimientos satisfactorios en la planificación estratégica aprobada. Las aplicaciones sean en línea, por ciclo operativo, No sean modulares.

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. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	•Administración de Riesgos •Administración de los Cambios Se ha diseñado, mediante consultoría, el Plan de Tecnología en apoyo al PE, y como parte del Fortalecimiento institucional con fondos del BID. La Plataforma Tecnológica Institucional está diseñada con sistemas integrados para el procesamiento de información en cada una de las áreas funcionales, cuyo diseño se orienta a apoyar la consecución de los lineamientos estratégicos de la institución. • Financiera. • Comercial. • Recursos Humanos. • Operación e Ingeniería. • Gestión Comunitaria CORAASAN creó el <u>Comité de Tecnología</u>, conformado por altos ejecutivos de TI, Seguridad TI, Auditoría y miembros del Consejo de Directores, para evaluar y monitorear las inversiones en tecnología. El cual cuenta con funciones y responsabilidades definidas y aprobadas por el Consejo. La institución en su estructura organizacional, cuenta con el Departamento Seguridad TIC, la cual trabaja en la protección de la infraestructura computacional y todo lo	Todos los proyectos de TI sean sometidos y evaluados por el Comité y se respete su opinión. Implementar mecanismo de medición objetivos, preferiblemente de organismos externos, para conocer avances en la Seguridad TI y nivel de satisfacción del usuario.
---	--	---

4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas	relacionado con la tecnología, especialmente la información contenida en los mismos, a través del diseño de normas, procedimientos, métodos y técnicas destinados a conseguir un sistema de información seguro y confiable. El Plan Seguridad TI contiene: •Manual de Seguridad TI •Plan de Tratamiento de Riesgos •Plan de Capacitación y Concienciación •Plan de inversión Con el propósito de hacer uso eficiente de las tecnologías, la institución ha desarrollado aplicaciones que apoyan la gestión, tales como: Para la gestión de proyectos y tareas, adicional a las diferentes aplicaciones en los sistemas que apoyan las operaciones, se encuentra en implantación el Primer Plan de Tecnología, que incluye acciones de mejoras, tales como: • Implementación de herramienta de Inteligencia de Negocios (BI) Institucional. • Implementación telefonía IP Robustecer plataforma de correos electrónicos, extendiendo también su uso a dispositivos móviles Implementación de tecnología móvil, para áreas esenciales, ejemplo: Lectura de medidores. • Implementación Sistema Mantenimiento Preventivo y Predictivo. • Implementación Sistema Nominas y RH • Implementación Sistema Comercial	N/A Fortalecer las aplicaciones tecnológicas con reportes de informaciones cuantitativas e indicadores de gestión y sean usados para la toma de decisiones en las operaciones.
---	---	--

✓ La gestión del conocimiento	• Implementación Módulos Finanzas, Compras y Materiales • Software para Ingeniería Sistema control de combustible Para la gestión del conocimiento la institución ofrece a los empleados oportunidades de mejoras a través de ofertas académicas como son maestrías nacionales e internacionales, diplomados, talleres y cursos técnicos, con el objetivo de impulsar la empresa a obtener otros conocimientos, aumentar la productividad y manejo eficiente en todas sus operaciones.	Hacer más uso de la tecnología virtual (cursos interactivos mediante internet) para la gestión del conocimiento de los colaboradores.
✓ Las actividades formativas y de mejora	Actualización profesional continua, nacional e internacional, del personal de Tecnología de la Información para promover la innovación y estar acorde a los tiempos. Proceso de implementación de las nuevas tecnologías o mejoras, que incluyen entrenamiento grupal y específicos a los usuarios. Formación del personal sobre las herramientas de oficina del sistema operativo en uso (Paquetes Windows Office) y gestión de proyectos (Project Management)	Propiciar la formación y mejoras en tecnologías en los usuarios que se muestran rezagados o desinteresados en actualizar sus conocimientos.
✓ La interacción con los grupos de interés y asociados	Los grupos de interés pueden acceder al Portal Coraasan.gob.do y obtener información de la institución y consultas en línea información de los servicios. • Se cuenta con Sistema de Gestión	Medición periódica del nivel de satisfacción de los usuarios de los medios interactivos, para la actualización y mejora continua.

✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 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.	Comunitaria enlazado a través de la Web con las Juntas de Vecinos. • Línea interactiva de reporte por las redes sociales y Línea 311 Gubernamental. Se dispone de un equipo de profesionales, especializado en tecnología, para brindar soporte técnico y programación en el Departamento de TI. Subcontrataciones de proveedores de alto prestigio a nivel nacional e internacional, para el suministro de los servicios y productos de tecnología. Como parte del Programa de Mejoramiento del Servicio de Agua Potable y la Gestión Institución, financiado por el BID, y con fondos propios, se ejecutan proyectos de fortalecimiento a los procesos tecnológicos, entre los que se destacan: • Remodelación del Centro de Datos con nuevo banco de baterías, aire acondicionado de precisión, estructuración en cableado y Rack de servidores. • Nuevo Sistema de HelpDesk para Soporte TI, que contiene: Gestión de incidentes, portal de autoservicio, gestión de cambios e informes de Helpdesk.	Fortalecer el proceso de soporte técnico, eficientizando los tiempos de respuesta e implementar métodos preventivos en el mantenimiento de software y hardware. Seguimiento efectivo para el logro de los objetivos planteados en cada proyecto para el aprovechamiento de los recursos económicos asignados del BID y optimizar los fondos propios.
--	---	--

	• Nuevo Sistema de Gestión de Activos TI, que incluye: registro de equipos, asignación de equipos, desahucio de equipos, seguimiento de garantías, control de préstamos de equipos, reparación de equipos, reportes, tablero de control (Dashboard). • Nuevo Sistema de Turnos para Servicio al Cliente, para apoyar la asignación de turnos personalizado y llamada de voz. • Nuevo Sistema de Impresión de Facturas. Con capacidad de papel de 12,650 hojas, e impresión de 135 páginas por minuto y capacidad de escaneo dúplex con distribución instantánea por correo electrónico. • Nuevo Sistema de Lectura de Medidores con Equipos Móviles. Esta aplicación móvil es utilizada por los operadores del departamento de Lectura y medición de medidores. Se utiliza una precisión de escaneo para la captura de los datos. • Renovar la Central telefónica y Software del Call Center en capacidad, cobertura y tecnología. • Nuevo Sistema de Información Geográfica (SIG). Aplicación que integra tecnología informática, personas e información geográfica y su principal función es capturar, analizar, almacenar,	
--	--	--

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. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	editar y representar datos georreferenciados. • Nuevo Sistema de Estafetas de Cobros en Línea. Esta aplicación Web permite a los negocios autorizados realizar la cobranza de los servicios ofrecidos por la CORAASAN. • Nuevo Sistema de Integración de Pagos a través de Entidades Bancarias (Tpago, BHD, Alaver y ACAP) Consultoría Nacional para el fortalecimiento de los Sistemas de Información, alineado a las recomendaciones dadas en Auditoría externa de TI. En la institución ha ampliado el marco de trabajo haciendo uso de tecnología, para acercar y facilitar las transacciones a los usuarios. Los clientes pueden acceder al Portal Coraasan.gob.do y realizar en línea consulta de balances, efectuar pagos, solicitud de reconexión, solicitud de nuevos contratos y otros servicios que se ofrecen (Limpieza de Pozo séptico, análisis de laboratorio, cambio de acometida, etc.) y conocer costos de los servicios. Estar a la vanguardia en la tecnología, es importante para la institución, renovar los procesos y siempre buscar una mejor forma de hacer las cosas. En esa filosofía, se hacen uso de las redes sociales y el portal web, lo que ha renovado la forma de	Ampliar la cobertura de los servicios online, en el marco de seguridad, eficiencia y flexibilidad. Brindar servicios mediante Call Center totalmente automatizado, sin la intraversión de un operado. Alcanzar que toda la población reciba facturas por vía electrónica.
--	--	--

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.	comunicación e interacción con los clientes. Se invierte en proyectos de georreferenciación y automatización de procesos claves, como lo es el Catastro de Redes y de Usuarios (GIS), que ha innovado la forma de ubicación de los clientes y las redes de distribución agua potable de un plano a digital, disponible en un dispositivo portátil. Los procesos de compras, se han adaptado a usar la plataforma web, acercándose a mejores ofertas y dentro de marco de control. La facturación de los servicios se envía por correo a los clientes que así lo prefieran, así como también volantes de nómina a los empleados, con el propósito de reducir costos y el impacto ambiental. En la gestión reducir el impacto negativos socio-económico y medioambiental de los desechos generados en los diferentes procesos operativos, la institución implementa acciones preventiva apoyadas por tecnologías, tales como: • Nuevo Sistema Control de Descargas Industriales, para el monitoreo de clientes industriales que generan desechos que impactan el medio ambiente y el cálculo del cargo mensual por exceso de desechos. • Plan de descargo de equipos en desuso	Establecer la política y procedimiento formal de gestión de residuos de TI y desechos generados por las industrias.
--	---	--

	y desechos, enfocado en obtener beneficio marginal con el reúso, venta como chatarra y donación a centro de educación técnicos de TI.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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).	La institución dispone de estructuras físicas sólidas de acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios, para la captación, tratamiento y distribución de agua potable, así como la recolección y tratamiento de aguas residuales, tales como: • Obras de Toma. • Estaciones de Bombeo y Reforzadoras. • Plantas de Tratamiento Agua Potable y Aguas Residuales. • Tanques de Almacenamiento. • Pozos Tubulares. • Redes de Distribución. • Tuberías de Recolección de Alcantarillado. Para los procesos administrativos y comerciales, dispone de: • Un edificio principal ubicado en la av.	Habilitar nuevas oficinas periféricas que permitan el trabajo eficiente y suplir necesidades de los clientes. Que el sistema de control interno y mejoras hábiles en la Oficina Principal sea extensivo de manera integra a las oficinas periféricas

	Circunvalación, Nibaje • Oficinas de cobros y servicios en el Ayuntamiento de Santiago, en Edificio Empresarial de Las Carreras, y Oficina Marilópez, Av. Circunvalación, (La Fuente). • Doce (10) Oficinas comerciales ubicadas en distintos sectores estratégicos de la Provincia de Santiago (Licey, Tamboril, Puñal, Gurabo, Cienfuegos, Los Reyes, Bella Vista, Villa González, San José de las Matas, Oficina Hato del Yaque, Pedro García, Jánico, Navarrete). • Nueve (9) Oficinas de Pago para facilitar el acceso a los clientes en plazas y lugares céntricos de la ciudad y municipios, tales como: Las Carreras, Las Ramblas, La Fuente, Las Canelas, Hato del Yaque, Jánico, Sabana Iglesia, Baitoa y Pedro García. • Noventa y ocho (98) Estafetas de Cobros en línea disponibles en establecimientos comerciales, farmacia y bancos (extensivo a todas las sucursales), en diferentes áreas del Municipio. • Laboratorio de análisis bacteriológicos de aguas potables y residuales CERTIFICADOS CON NORMAS ISO 9001, Ubicado en la planta Nibaje y Rafey.	
--	---	--

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. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	• Planta y oficinas de atención servicios de alcantarillado sanitario en Rafey, El Embrujo, Cienfuegos, La Lotería, entre otras. Para el logro de los objetivos enfocados a incrementar la rentabilidad y sostenibilidad financiera, la institución emplea ideas, tales como: • Implementación de una Oficina móvil de cobros y servicio al cliente, mediante operativos con rutas estratégicos en rutas y en horario flexibles. • Metodología flexible de cobros del servicios a los empleados. Planes de reintegro y recuperación de deuda en las oficinas principales y periféricos. La institución para el buen mantenimiento de sus equipos dispone de almacenes de materiales, organizados de acuerdo al tipo de material a utilizar, ubicados en puntos estratégicos de la Oficina Principal Nibaje, Noriega, Rafey y Oficinas Periféricas. La CORAASAN cuenta con un parque vehicular moderno para suplir las necesidades de transporte en las operaciones. Para garantizar el adecuado funcionamiento de la flotilla existe la Sección Mantenimiento Automotriz, y la Div. Transportación los que coordinan el mantenimiento preventivo y correctivo y control de rutas y uso de los mismos. Para asegurar el uso eficaz, eficiente y	Adquirir una infraestructura más amplia para parqueo de clientes, empleados y flotilla vehicular de la empresa. Diseñar un plan ágil para el descargo y desechos de los activos fijos en desuso. Fortalecer la administración y ubicación de los almacenes de materiales y sustancias químicas.
--	--	--

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). 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. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	sostenible de los recursos energéticos, se dispone del departamento de electromecánica que ejerce la función de la instalación y mantenimiento de las redes eléctricas con un equipo técnico idóneo. De igual manera, se designó la Comisión de Energía, que se encarga de dar seguimiento e implementar planes orientados a optimizar el consumo, instalación de Banco de Capacitadores para Reducción de Facturación Energética. La institución para garantizar accesibilidad de acuerdo a las necesidades del personal y los clientes, cuenta con oficinas ubicadas en puntos estratégicos con: • Acceso directo al transporte público. • Parqueo para Ciudadanos que poseen discapacidades. • Parqueos para clientes. Parqueos para los empleados. En la institución el departamento Desarrollo Institucional establece políticas y procedimientos acorde a los lineamientos de los departamentos. En la actualidad se trabaja con el manual de activos fijos, donde se establece el resguardo de cada uno de los activos de la empresa, así como también de velar por la custodia de los mismos. La institución está a disposición de la comunidad local y en un ambiente de control, facilita las instalaciones para distintas actividades, tales como: Todos los centros educativos y	Habilitar nuevos parqueos para clientes y empleados Concluir el manual de activos fijos y dar a conocer a los empleados los lineamientos que posee el mismo. Tramitar la construcción de un club recreativo que beneficie los empleados y comunidad local.
--	---	---

	universitarios tienen libre acceso que le permiten conocer las instalaciones de la CORAASAN y el procedimiento de potabilización de agua potable Las instalaciones deportivas disponibles en Planta Rafey (Play de softball y cancha Basketball), se fascilitan a grupos comunitarios deportivos. Se permiten el uso de las instalaciones a instituciones gubernamentales en actividades electorales.	
--	---	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	En CORAASAN identificamos, mapeamos, describimos y documentamos los procesos clave de forma continua bajo la coordinación del Departamento Desarrollo Institucional, responsable de asegurar su estandarización. El plan de trabajo que se lleva a cabo, incluye: - Mapeo de procesos. - Documentación y/o actualización de procesos a solicitud de áreas interesadas.	No se ha documentado e identificado la totalidad de los procesos de las áreas.

2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	• Elaboración de procesos referidos por áreas de control y fiscalización (interna y externa). Los involucrados en los procesos y sus respectivas responsabilidades son incluidas en documentos levantados y aprobados como son: Procedimientos, Instructivos de Trabajos. Manuales, Políticas y Perfiles de Puesto. Identificamos y asignamos responsabilidades a los propietarios de los procesos, según las siguientes fases: • Reuniones puntuales involucrando a las diversas áreas, en el levantamiento de procesos e instrucciones de trabajos, manuales, políticas. • Revisión del borrador por áreas involucradas y fiscalizadoras. • Preparación del documento final. • Sometimiento a aprobación y difusión. Analizamos y evaluamos los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante por medio de: • DOC-PES-07 Metodología Valoración y Administración de Riesgos Rev. 01 Aseguramos que los procesos apoyan los objetivos estratégicos con el involucramiento de expertos de cada dirección en la definición de los objetivos estratégicos contenidos en el Plan Estratégico 2016-2020, además en la definición de las acciones de cada objetivo y las fechas compromiso de los mismos. Además dentro del Plan Estratégico	
---	---	--

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).	identificamos los procesos claves a documentar para el buen logro de los objetivos definidos. Involucramos a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos • Levantamiento de información para la documentación de procesos. • Simplificación de trámites. • Realización de encuestas que han resultado en el diseño de procesos y programas.	No se ha logrado integrar a la mayor parte de los empleados y los grupos de interés en el diseño de los procesos
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.	Asignamos recursos a los procesos en función de la importancia relativa según los objetivos planteados en el Plan Estratégico 2016-2020, mediante la aprobación del presupuesto anual de gastos. Además contamos con un equipo gerencial cuya función es alinear las erogaciones de efectivo a las prioridades de la planificación estratégica.	No siempre la erogación de efectivo del presupuesto anual de gastos se realiza en base a la planificación estratégica.
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	Simplificamos los procesos con la intervención de todas las áreas involucradas incluyendo el Depto. Jurídico a la hora de documentar cualquier proceso. Además el Depto. Calidad en la Gestión evalúa o propone mejorar a los procesos para que los mismos funciones de manera eficiente y eficaz.	No siempre se cuenta con la identificación del personal y las áreas involucradas en los procesos.
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.).	Establecemos objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementamos un sistema de Gestión por Indicadores, con los cuales se mide y monitorea la eficacia en los procesos por medio de:	N/A

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).	Política Seguimiento y Control Indicadores de Gestión. Dentro de estos se puede detallar la: • Indicadores por Objetivos Institucionales. • Medición de indicadores de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de los Laboratorios de CORAASAN. • Elaboración Carta Compromiso de CORAASAN, mediante entrenamiento y capacitación a través del Ministerio de Administración Pública. • Actualización del Plan Estratégico Institucional 2016-2020, incluyendo la matriz presupuestaria del mismo. • Actualización anual de la cadena de valor a través del sistema de ruta del Ministerio Economía Planificación y Desarrollo. En CORAASAN monitorizamos y evaluamos el impacto de las TIC, de los servicios en red y de la administración electrónica en los procesos de la organización, para esto contamos con las siguientes herramientas: • Indicadores en las aplicaciones tecnológicas (ej. control de llamadas, SRS, backup, etc.), para informe de rendimientos mensuales. • Sistema de Evaluación de Reportes de Mesa de Ayuda. • Estadísticas de actualización de datos y operativos de actualización de	No todas las aplicaciones tecnológicas poseen métodos de evaluar los impactos de los servicios en red.
--	--	---

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.	datos, entre otros. Innovamos en los procesos basados en Actividades de experiencias adquiridas (Benchmarking) en áreas afines de instituciones nacionales e internacionales que hemos introducido en nuestros procesos y las mejoras de éstos, entre las que se destacan: • Realización de encuentros con empresas internacionales prestadoras de servicios de agua potable, con el objetivo de obtener información sobre las experiencias de estas empresas en la realización del Maestro de Desarrollo de Agua Potable. Con el objetivo de presentar y debatir temas de actualidad, mediante el intercambio de conocimientos y experiencias de expertos de diferentes países que han obtenido grandes logros en el desarrollo, manejo y tratamiento del recurso agua, se realizó en el mes de abril de 2015 el Congreso Internacional en Gestión Integral del Agua (CIGIA 2015).	N/A
---	--	-----

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Identificamos los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares contando con el Mapa de Procesos de la institución, así como también la identificación y actualización de la cadena de valor.	N/A

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.).	En CORAASAN involucramos a los ciudadanos clientes y otros grupos de interés en el diseño y mejoras de los procesos, para lograr la satisfacción de sus necesidades, tomamos en cuenta los siguientes aspectos: • Realización de encuestas de satisfacción de clientes. • Buzón de Sugerencias. • Página web y redes sociales. • Sistema de Gestión Comunitaria con encuentros con los comunitarios para escuchar sus quejas y reclamos. • Sistema de Atención Ciudadana 311, con el objetivo de ofrecer a la población otro medio, para la realización de sus quejas, reclamaciones y sugerencias • Oficinas Abiertas en horarios flexibles a los clientes de lunes a sábado. • Call Center en horario extendido incluyendo fines de semanas y días feriados. • Estafetas de pago en línea. • Requerimientos a través de la Oficina de Acceso a la Información. • Plataforma física y tecnológica para Atención al cliente y gestión de quejas: Sistema de Reporte y Servicios (SRS), tanto para atención personalizada como llamadas telefónicas, Brigada de mantenimiento y corrección de averías, sistema de comunicación por radio y flotas. • Agua Pal' Pueblo y su sistema electrónico. • Uso de reportes y consultas de	No siempre se involucra a todos los grupos de interés para la definición de mejoras.
--	---	---

	información incluida en las aplicaciones informáticas para los procesos administrativos, comerciales y operativos. Encuestas a los distintos grupos de interés para actualización del PE 2016-2020.	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Involucramos a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad de servicios, productos e información, se toma en cuenta las opiniones de los ciudadanos clientes en la informaciones que son recopiladas en el proceso de notificación, a través del sistema SRS, donde el cliente califica el servicio y expresa su grado de satisfacción y propone mejoras son tomadas en cuenta cuando se analiza el informe mensual del área de atención al cliente. También realizamos encuestas de evaluación de cumplimiento de los requisitos de los clientes de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de los Laboratorios y de acuerdo a esto se realizan las mejoras a dichos procesos.	No siempre se definen acciones para las informaciones recopiladas en el proceso de notificación, a través del SRS
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.	Involucramos los ciudadanos/clientes a través del Depto. Gestión Comunitaria con el Plan de Alianza Comunitaria donde las juntas de vecinos, clubes, iglesias, escuelas, entre otras organizaciones comunitarias dan seguimiento y respuesta a las quejas de los clientes de su entorno, además de informar a la institución cualquier problema que pueda afectar el buen servicio que brinda la institución.	N/A
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios	Involucramos a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de	N/A

interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	servicios a través de encuestas de satisfacción de clientes, así como también de medición de sus expectativas y necesidades. Contamos con un buzón de sugerencias de clientes en todas las oficinas comerciales.	
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.	Aseguramos que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos alineando nuestra página web a los estándares de las NORTIC para lograr certificación de las mismas. Además la comunicación permanente a través de las distintas redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram). La existencia de la Oficina Acceso la Información y el Depto. De Comunicaciones a fin de mantener una relación estrecha con los ciudadanos clientes.	N/A
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, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	En CORAASAN promovemos la accesibilidad con: • Oficinas Abiertas en horarios flexibles a los clientes de lunes a sábado. • Call center en horario extendido incluyendo fines de semanas y días feriados. • Estafetas de pago en línea. • Requerimientos a través de la Oficina de Acceso a la Información. • Uso de murales informativos. • Materiales históricos, formativos e informativos disponibles en la Biblioteca. • Espacios informativos en la factura. • Redes Sociales	N/A

	• Mensajes instantáneos	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	En CORAASAN desarrollamos un sistema de respuesta a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos por medio de: • Plataforma física y tecnológica para Atención al cliente y gestión de quejas: Sistema de Reporte y Servicios (SRS), Call Center, Brigada de mantenimiento y atención avería, sistema de comunicación por radio y flotas. • Agua Pal' Pueblo y su sistema electrónico. • Sistema de Gestión Comunitaria. • Reportes y consultas de información incluida en las aplicaciones informáticas para los procesos administrativos, comerciales y operativos. • Proceso Manejo de quejas del Sistema de Gestión de Calidad de los Laboratorios de CORAASAN • Sistema de Atención Ciudadana 311, con el objetivo de ofrecer a la población otro medio, para la realización de sus quejas, reclamaciones y sugerencias	No siempre se retroalimenta algunos reporte. *Los reportes de quejas no siempre son cerrados en el sistema por el responsable de solucionarlos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Definimos la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenecen a través de: de: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional, Sistema de	No todas las áreas de la institución tienen claro su rol dentro del mapa de proceso.

	Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Así como en nuestro mapa de proceso el cual inicia con las expectativas y las necesidades de los clientes y termina con la satisfacción de esas necesidades.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Coordinamos y unimos procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público a través de acuerdos interinstitucionales con instituciones como PUCMM, UTESA, ISA, INFOTEP, SAGUAPAC, entre otros. También contamos con Comisión de Seguimiento a Acuerdos Interinstitucionales. Como parte del sector Agua potable somos parte de: • Mesa de Agua, coordinada por el MAP. • Mesa del Recurso Agua, del MEPyD. • Consejo Directivo para la Reforma y Modernización del Sector Agua Potable y Saneamiento (CODIREYMAPS)	No siempre se realizan análisis de costo beneficios de los acuerdos interinstitucionales.
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Desarrollamos un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios a través del apoyo o coordinación interinstitucional con: • Cobro de la basura. • Tramitación y aprobación de planos para proyectos particulares con el Ayuntamiento Municipal. • Cobros a través de las estafetas. • Gestión y tramitación de proyectos a través del Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Dirección General de	No contamos con una única unidad que se soporte y de seguimiento a esas relaciones.

	Compras y Contrataciones Públicas. • Relación con el INDRHI y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. • Apoyo al programa de Pago por Servicios Ambientales (PSA). • Contacto con Organizaciones Comunitarias a través de los procesos del Departamento Gestión Comunitaria, para atención y solución a sus necesidades.	
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.	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 por medio de dos encuestas realizadas por la empresa MKT 2017, 2018 y 2019 donde se midió la percepción y la satisfacción de clientes en los distintos puntos de la institución. Así mismos utilizamos los resultados de la encuesta realizada por el MAP a los ciudadanos clientes de las empresas ganadoras de las instituciones galardonadas en el premio provincial a la calidad, así como también el observatorio nacional, cuyas informaciones son la base de planes de acción de mejora.	No siempre se da el seguimiento a los planes de acción surgidos por esos levantamientos.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	En CORAASAN creamos grupos de trabajos con organizaciones / proveedores de servicios para solucionar problemas, a través de los acuerdos interinstitucionales, con instituciones como: PUCMM, ISA,. Asimismo, a partir del intercambio con organismos nacionales e internacionales, que permiten introducir nuevos procesos	No siempre se le da el seguimiento requerido a estas acciones realizadas en conjunto con otras instituciones.

	innovadores. Por otro lado, se coordinan procesos operativos y administrativos con organizaciones externas como son: • Cobro de la basura. • Tramitación y aprobación de planos para proyectos particulares con el Ayuntamiento Municipal. • Cobros a través de las estafetas. • Gestión y tramitación de proyectos a través del Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.	
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).	Creamos incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales a través del Sistema Gestión de la Innovación, donde la Dirección General ha dispuesto una partida presupuestaria para los proyectos de innovación, determinándose incluso premiar los empleados que sometan los mejores proyectos. Asimismo, este sistema incluye el elemento de Ideas Brillantes, donde se motiva al personal a exponer cualquier mejora a los o proyecto de innovación que se puedan ejecutar en la institución.	No siempre se cuentan con los recursos requeridos para implementar los proyectos propuestos a través del Sistema Gestión de la Innovación.
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).	En CORAASAN creamos una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización, a través de la creación de equipos multidisciplinarios para trabajar en los distintos proyectos que surgen en la Institución, como son: Equipo de Calidad, Equipo NOBACI, Equipos Acuerdos	N/A

	Interinstitucionales, Equipo Plan de Acción Proyecto BID., Expertos PEI.	
--	---	--

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
I. 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).	Con el fin de medir la percepción sobre la imagen global de la institución, se han realizado varias encuestas, cuyos resultados son los siguientes: 2013: Satisfacción con diferentes indicadores de servicios: - En relación con el servicio brindado por CORAASAN, el 75% de los clientes lo considera Bueno, mientras que un 15% como Muy Bueno. - Con el tiempo del servicio de agua: el 58% de los Clientes se siente siempre satisfecho y el 38% generalmente satisfecho. - Respecto a la calidad del servicio, el 89% se encuentra satisfecho. 2015: Se realizó una encuesta a los clientes	Continuar desarrollando los proyectos de inversión para la mejora del servicio. No se cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción del cliente con relación a la atención y servicio recibido por agente de servicio al cliente.

	para medir su percepción de la eficiencia y calidad de los servicios, aplicada en el mes de abril, como parte de la propuesta de proyectos de innovación, la cual arrojó los siguientes resultados: • Actitud del agente de servicio como: • Excelente: 23% • Bueno: 27% • Regular: 50% • Eficiencia del agente de servicio • Excelente: 26% • Bueno: 26% • Regular: 48% • Calidad de servicio al cliente • Excelente: 26% • Bueno: 19% • Regular: 52% • Malo: 3% • Valoración que el cliente percibe, la Institución le da a su opinión • Extremadamente valorada: 3% • Muy valorada: 20% • Moderadamente valorada: 32% • Poco útil: 29% • Nada útil: 16% 2015: Encuesta de satisfacción ciudadana	
--	---	--

	sobre la Calidad de los Servicios Públicos en las Instituciones Galardonadas en el Premio Provincial a la Calidad (Santiago 2014), organizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), realizada en abril 2015, en la cual los resultados fueron evaluados en una escala del 0 al 10, siendo 10 la máxima valoración, a continuación se presenta la puntuación de los elementos básicos de percepción y satisfacción: • Apariencia física de los empleados: 9.1 • Identificación y señalización de las áreas: 9 • Cumplimiento de los compromisos de la calidad: 7.6 • Disposición de la Institución en la gestión del servicio: 7.8 • Profesionalidad del personal: 9.1 • Confianza en el servicio brindado: 8.8 • Cumplimiento de los plazos de tramitación: 7.7 • Tiempo de espera para ser atendido: 8.6 • Utilidad de la información ofrecida: 8.5 • Adecuación del servicio recibido en relación con sus necesidades: 8.5 • Valoración general del servicio brindado: 8.4 2015-2016: Una referencia que arroja luz sobre la percepción de los clientes / usuarios de la CORAASAN son los	
--	--	--

	cuestionarios auto administrados a través de los Buzones de Sugerencias, los resultados obtenidos durante el periodo enero 2015 hasta abril 2016 son los siguientes: • Trato del agente de servicio • Excelente: 59% • Muy Bueno: 23% • Bueno: 9% • Regular: 5% • Malo: 4% • Interés mostrado por el agente en el servicio ofrecido • Excelente: 56% • Muy Bueno: 26% • Bueno: 8% • Regular: 5% • Malo: 5% • Rapidez en ser atendido • Excelente: 66% • Muy Bueno: 18% • Bueno: 9% • Regular: 4% • Malo: 3% • Imagen y aspecto de las instalaciones • Excelente: 55% • Muy Bueno: 31% • Bueno: 11%	
--	--	--

	• Regular: 3% • Malo: 1% • Valoración general del servicio ofrecido • Excelente: 63% • Muy Bueno: 22% • Bueno: 15% • Regular: 0% • Malo: 0% 2016: Resultados encuesta a los clientes para medir su nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio ofrecido, aplicada en abril, mediante la cual se obtuvieron los siguientes resultados: • Trato de nuestros empleados: • Excelente: 38% • Muy Bueno: 43% • Bueno: 13% • Regular: 5% • Malo: 2% • Interés mostrado por servirle: • Excelente: 36% • Muy Bueno: 42% • Malo: 3% • Bueno: 11% • Regular: 8% • Malo: 3%	
--	--	--

	• Rapidez en ser atendido: • Excelente: 62% • Muy Bueno: 25% • Bueno: 8% • Regular: 3% • Malo: 1% • Limpieza del local: • Excelente: 42% • Muy Bueno: 44% • Bueno: 12% • Regular: 2% • Malo: 0% • Valoración general del servicio ofrecido por CORAASAN: • Excelente: 53% • Muy Bueno: 25% • Bueno: 19% • Regular: 3% • Malo: 1% La imagen global de la institución, según el análisis FODA elaborado para el Plan Estratégico de la CORAASAN 2016-2020, establece que la institución tiene dentro de sus principales fortalezas una imagen institucional reconocida. 2016-2017 encuesta realizada por la empresa MKT Global Consulting:	
--	---	--

2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Con respecto a la percepción total del servicio de la CORAASAN, refleja el 92.96% entre excelente, muy bueno y bueno. Página 22 del informe. Con relación a los conocimientos necesarios para responder inquietudes por parte de los empleados, refleja en el 2016, que el 80.1% como bueno y muy bueno; y en el 2017, el 80.7% lo considera bueno y muy bueno. Página 60 del informe. 2018: Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública, organizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), realizada en agosto 2018, en la cual se reflejan los siguientes resultados: Satisfecho con el servicio recibido • Satisfecho 79.8% Satisfacción con respecto al servicio mejor que el esperado • Mucho mejor y mejor 88.9% El servicio recibido se adecua a las necesidades del cliente • Adecuado 81.5% Involucrarnos y le damos participación a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización es por esto que le otorgamos un grado de un 80% a cada uno, en el plan	N/A
---	---	------------

3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	estratégico 2016-2020, en el cual se utilizó la metodología del Balanced Scorecard, donde se dedica una sección completa al cliente en el Eje No. 3: Gestión Comercial La CORAASAN cuenta con oficinas de fácil acceso de transporte público, ya que están ubicadas en las principales avenidas de las zonas periféricas y urbanas, cuenta con una oficina principal, 9 oficinas periféricas, 3 oficinas de pago y 137 estafetas de cobro del servicio. La CORAASAN en su edificio principal, cuenta con unas instalaciones adecuadas para discapacitados con rampas de acceso, parqueos señalizados, cintas corrugadas para evitar deslizamientos por escaleras, amplias escaleras con descansos y barandas apropiadas. Además, se cuenta con un personal de seguridad capacitado para auxiliar a los discapacitados que visiten las instalaciones y preferencias a la hora de ser atendidos por el personal tanto de Servicio al cliente como de caja. Con relación al costo de los servicios, la CORAASAN tiene resultados de varias encuestas: En la encuesta realizada en el Plan Estratégico 2012-2015, establece que el 56% de los encuestados del sector doméstico reportó que los costos de los servicios se encuentran en la categoría de	Continuar la adecuación de la accesibilidad en las oficinas periféricas de personas discapacitadas No se mide la satisfacción del cliente en cuanto accesibilidad y atención. No contamos con el proceso de ventanilla única.
---	---	--

4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 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.).	“Justos y Económicos”. 2013: Encuesta para medir la satisfacción con diferentes indicadores de servicios: Con respecto a la tarifa: el 59% la califica como justa. Con relación a la transparencia con relación al funcionamiento de la institución, en la encuesta realizada por la empresa MKT Global Consulting 2016-2017, refleja que la seguridad en las transacciones que realizan los clientes para el 2016, es el 89.8% y en el 2017, el 74.3%. Es importante resaltar el cumplimiento de la ley 200-04 (Ley de Libre Acceso a la Información Pública) a cargo de la Dirección General de ética e integridad gubernamental (DIGEIG). Resultados de la Encuesta, 2013: Satisfacción con diferentes indicadores de servicios: • En relación con el servicio brindado por CORAASAN, el 75% de los clientes lo considera Bueno, mientras que un 15% como Muy Bueno. • Con el tiempo del servicio de agua: el 58% de los Clientes se siente siempre satisfecho y el 38% generalmente satisfecho. Respecto a la calidad del servicio, el 89% se encuentra satisfecho. Con el fin de mejorar los tiempos de	N/A No está establecido el tiempo de espera de los clientes.
--	--	--

6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	atención a los clientes, se adquirió una nueva central telefónica, con la cual también se medirá el tiempo de cola de las llamadas en espera y los días y horas picos calendarios de mes, estas mediciones permitirán implementar medidas correctivas. Con relación al índice de uso de tecnologías de información y comunicación e implementación de gobierno electrónico en el 2018, CORAASAN obtuvo un avance de 68.12%; ocupando la posición 114 de 259 instituciones evaluadas en ese momento. En conformidad con lo previsto en las NOBACI los resultados del mes de agosto 2018 equivale al 90.28%. En octubre 2018 CORAASAN implementa su carta compromiso al ciudadano. Ofrecemos servicios que son clasificados con relación a las necesidades de los clientes, determinados de acuerdo a la actividad o uso en el terreno de la propiedad, es decir, residencial, comercial, industrial, social y gobierno, a su vez, por la clase socioeconómica del sector o la del el cliente en particular y tomando en cuenta si el servicio es medido o no medido. En nuestra base comercial al mes de mayo 2019, tenemos registrados como clientes con contrato:	La normalización de todos los clandestinos que están consumiendo el servicio y no están pagando a la institución.
--	--	--

7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los	Domésticos: 154,884 Comerciales: 11,141 Industriales: 135 Gobierno: 463 Sociales: <u>423</u> Total 167,046 Reporte FA-1565 Clandestinos habitados: 100,965, esto incluye levantamiento de Navarrete, La Canela y Hato del Yaque. Independiente a los clientes registrados, clandestinos, tenemos codificaciones que pertenecen a solares, terrenos, y construcciones. Con relación a la predisposición de los empleados a escuchar a los clientes, en el mes de mayo 2016 el Departamento Desarrollo Institucional de la CORAASAN realizó la Encuesta de Satisfacción de los Clientes la cual tenía como objetivo medir la satisfacción de los usuarios de la institución, así como observar las tendencias de las respuestas de los clientes, los resultados para los clientes que visitan el Edificio Principal: están satisfechos con el servicio que les brindan los empleados (81.6%); la mayor parte de los clientes encuestados están de acuerdo en que el servicio que se brinda es bastante rápido y eficiente (86.22%) por lo que se considera que en cuanto a rapidez del servicio la institución presenta mínimas quejas. En CORAASAN tenemos establecido	No contamos con un software para contabilizar el tiempo de llamadas en espera, pérdidas y atendidas. No está establecido el tiempo de espera de los clientes. N/A
--	---	--

clientes/ciudadanos.	como los medios o canales de recepción de las informaciones por parte de nuestros clientes, área de servicio al cliente personalizada y el Call Center, Página WEB, Redes Sociales (Facebook, Instagram y Twiter), Dpto. Acceso de la Información y Dpto. Comunicaciones. Todas las informaciones que corresponde a una queja o reclamo, se registra mediante el sistema SRS-Sistema Reportes y Servicios.	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	En CORAASAN tenemos establecido mediante el proyecto de mejoramiento del servicio de agua potable en la provincia de Santiago, una encuesta por año, la misma tiene como objetivo evaluar la percepción y satisfacción de los clientes. Anexo: Encuestas realizadas 2016-2017.	N/A
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Resultados de la Encuesta, 2013: Satisfacción con diferentes indicadores de servicios: • En relación con el servicio brindado por CORAASAN, el 75% de los clientes lo considera Bueno, mientras que un 15% como Muy Bueno. • Respecto a la calidad del servicio, el 89% se encuentra satisfecho. Como parte de la elaboración del Plan Estratégico 2012-2015, a finales del año 2011, se realizó una encuesta para medir la satisfacción y valoración de los clientes, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados de percepción en relación con diferentes indicadores, según tipo de cliente: Ver detalles adjunto.	No existe una metodología para medir los resultados de las acciones realizadas a fin de fortalecer la confianza de los clientes de la organización, productos y servicios.

	• Calidad del servicio de agua potable: • Clientes comerciales: 53% lo califica como Bueno • Clientes domésticos: 56%, Bueno. • Clientes industriales: 53%, Bueno. • Funcionamiento del sistema del alcantarillado sanitario: • Clientes comerciales: 57% lo califica como Bueno • Clientes domésticos: 62%, Bueno. • Clientes industriales: 50%, Bueno. • Calidad del agua potable,: • Clientes comerciales: 27% lo califica como Bueno • Clientes domésticos: 44%, Bueno. • Clientes industriales: 53%, Bueno. 2016-2017: Encuesta MKT Global Consulting, con relación a la confianza a los servicios, se refleja los siguientes resultados: Percepción calculada sobre la confiabilidad	
--	---	--

	de los servicios de la CORAASAN: 2016: EL 62.3% considera el servicio entre bueno y muy bueno y 18.9% regular. 2017: El 53.8% considera el servicio entre bueno y muy bueno y el 23.5% regular.	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Con relación al grado de implicación de los grupos de interés clientes, mediante los operativos comerciales y sociales de CORAASAN PA' LA CALLE para el periodo 2016-2018, se destacan los siguientes logros: • Incorporación de 26,712 nuevos contratos. • Comercialización de 16,571 clientes, que presentaban deudas significativas. • Reintegrados de una cancelación administrativa y solicitada por el cliente tenemos 3,940 clientes. • Ingresos durante los operativos de RD\$124,327,117.22. • Ingresos después de los operativos por las facturaciones procesadas y los acuerdos de pago realizados por un valor de RD\$355,018,726.82.	Aumento de las brigadas para aumentar la gestión y recuperación de los clientes atrasados y clandestinos.

2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Con la ejecución del Plan de Alianza y Gestión Comunitaria desde el inicio del proyecto en el año 2013 a diciembre 2018, se han podido lograr los siguientes resultados: • Servicios Nuevos: 6,384 • Comercialización de deudas: 5,242 • Recaudaciones (correspondiente a las actividades de formalización de servicios nuevos, comercializaciones de deuda y facturaciones mensuales: RD\$131,635,720.04 656 Asociaciones Comunitarias registradas a diciembre 2018. Reuniones continuas con empleados para definición de procesos y mejoras. Buzón de sugerencias. Encuestas. Reuniones comunitarias. Las sugerencias que han sido implementadas son las siguientes: • Envío de factura Automática por Correo electrónico (manejada por Informática y Supervisora Call Center) • Aplicación CORAASAN Móvil Consultar Balance y dirección de nuestras oficina Periférica (Tecnología de la Información y Dpto. comunicaciones) • Distribución de Camiones de Agua	N/A
--	--	------------

	(Depto. agua para el Pueblo) • Pago del servicios por el Banco. • Oficina Móvil – Camión, con el fin de facilitar el cobro de la facturas en los barrios distantes a las oficinas y estafetas de pago. • 2018 se implementaron aplicaciones móviles APP para el desarrollo del sistema GIS con indicadores solicitados por varias áreas. • Nuevas capas para Catastro de redes agua potable. • Acceso a la data de la base de datos GIS a través de una aplicación WEB. • Nueva central telefónica IP y software del Call Center. •	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Plan de alianza y Gestión Comunitaria. • Operativos Comerciales CORAASAN PA' LA CALLE. • Agua pal Pueblo. • Implementación de varios colores en las facturas como avisos de cortes, estatus normal y consumo fuera del promedio normal. • APP móvil de la CORAASAN.	N/A
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Indicadores comerciales de logros por metas planificadas. • Planes y metas definidas mensuales y evaluaciones trimestrales. • Indicadores de quejas y reclamos (SRS). • Indicadores de Gestión comunitaria. • Indicadores de Operativos Comerciales, CORAASAN PA LA	N/A

5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	CALLE. • Memoria anual. • Informes mensuales y especiales. • Presentaciones de evaluaciones a cumplimiento de planes operativos. • Plan Operativo Anual (POA). • Evaluaciones y proyecciones diarias de captación de ingresos. • La Dirección Comercial tiene establecido reuniones periódicas con el fin de evaluación de los resultados, y trimestral se elige como oficina merecedora del reconocimiento a la que haya logrado los mejores resultados en el cumplimiento de las metas definidas en el POA. Para garantizar la motivación de cada empleado, se tiene establecido la selección de los mejores empleados para fines de reconocimiento y entrega de bonos.	N/A
---	---	------------

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	En CORAASAN contamos con un horario personalizado de lunes a viernes de 7:30am a 6:00pm; sábados de 7:30am / 1:00pm. Nuestro Call Center, con un horario de lunes a viernes de 7:30am a 9:00pm, sábados de 8:00am a 5:00pm, domingos de 8:00am / 2:00pm y días feriados de 8:00am / 12:00m y vía IVR-Página del Internet (todos los días y en el horario que el cliente lo requiera).	No todas las oficinas cuentan con un horario extendido de labores hasta las 6:00pm y los sábados hasta las 1:00pm

2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	En la encuesta realizada por la empresa MKT Global Consulting, donde se contempló medir la satisfacción con relación a los horarios de apertura de servicio al cliente, se obtuvo para el 2016 un 86.1% están de acuerdo y muy de acuerdo y en el 2017 un 85.1%.	
3. Costo de los servicios.	Los tiempos para ejecución y cierre de órdenes (por tipo de reclamo) están establecidos en el documento (Políticas de SRS). Estadísticas de las notificaciones a los clientes por cada orden cerrada, donde se resume que el grado de satisfacción de los clientes con relación al servicio recibido: para el 2017 el 95% de los clientes lo especifican como excelente o bueno. Los costos por los servicios ofrecidos por la institución están relacionados a los costos y gastos determinados en la captación, potabilización, distribución y comercialización en que se incurre para ofrecer un servicio con calidad. Para medir la satisfacción de los clientes con relación al precio establecido por los servicios, se contempló en la encuesta realizada por la empresa MKT Global Consulting, y se obtuvieron los siguientes resultados: 2016: el 51.8% está de acuerdo y muy de acuerdo con el precio establecido, mientras que en el 2017 baja a un 44.9% este nivel de	No se le da seguimiento a las insatisfacciones de los clientes en miras a disminuir irregularidades. No todas las quejas son registradas en el sistema SRS.
		La institución tiene contemplado un proyecto para realización de un estudio tarifario, con un consultor extranjero, experto en el tema, esto con fines de ajustar las tarifas existentes de manera que los clientes puedan pagarla y garantice la sostenibilidad financiera.

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	satisfacción. La institución cuenta con un catálogo de servicios y deberes y derechos de los clientes. La institución cuenta con la carta compromiso aprobada	
--	--	--

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.	Contamos con los siguientes canales de información: 10 oficinas, 3 oficinas de pagos con atención al cliente personalizada, 137 estafetas de cobro, 1 Call Center, 1 Dpto. Acceso de la Información y 1 Dpto. Comunicaciones, buzones de sugerencia. Además de las siguientes opciones a nivel de redes sociales: página WEB, (Facebook, Instagram y Twiter).	N/A
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Las informaciones son generadas a través del sistema comercial, SRS, y se preparan informes, memorias anuales, reuniones de rendimiento con los diferentes encargados y gerentes. Estas informaciones son de conocimiento público a través de la oficina de Acceso de la Información, redes internas de publicación de informaciones, memorias anuales, informes mensuales, notas de prensa, redes sociales y pagina Web.	N/A
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	En CORAASAN contamos con evaluaciones periódicas del cumplimiento de los objetivos	N/A

4. Número de actuaciones del Defensor Público.	de rendimiento, mediante la generación y consulta de información, la cual es socializada y analizada con las dependencias de cada gerencia, esto mediante informes, comunicaciones, POA, publicaciones mediante Redes, órgano interno de difusión, notas de prensa, análisis FODA, Plan estratégico 2016-2020. En CORAASAN el defensor público de los clientes es PRO-CONSUMIDOR, quien defiende los derechos de los clientes, hasta el 2017 las quejas recibidas promediaban 6 expedientes mensual, desde el 2018 los casos son referidos por dicha entidad mediante un expediente para los fines de una audiencia de conciliación.	N/A
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Actualización constante de las informaciones suministradas mediante nuestra página WEB. • Actualización de las estafetas para cobrar en línea con el sistema comercial ISERIES. • Actualización Catastro. • Implementación de varios colores en las facturas como avisos de cortes, estatus normal y consumo fuera del promedio normal.	No se cuenta con una base de datos comercial actualizada con relación al titular del contrato.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora														
I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Con relación al servicio recibido a través de las Notificaciones a Clientes del Call Center, mediante el programa (SRS), presentamos los siguientes resultados: <table><tr><th>Años</th><th>Cantidad</th><th>Excelente</th><th>Bueno</th><th>Regular</th><th>Malo</th><th>Total</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Años	Cantidad	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total								No siempre las órdenes se cierran dentro del plazo establecido.
Años	Cantidad	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total										

		Reportes					
	2012	48,625	1%	91%	5%	3%	100 %
	2013	44,328	1%	89%	5%	5%	100 %
	2014	35,820	0%	89%	3%	8%	100 %
	2015	34,005	1%	94%	1%	4%	100 %
	2016	38,426	1%	94%	1%	3%	100 %
	2017	35,550	0%	95%	0%	2%	100 %
	2018	27,033	0%	97%	0%	2%	100 %
En CORAASAN los errores que ameritan una compensación mediante un crédito al cliente corresponden a los siguientes motivos: error en tarifa, error en pago por error en procedimiento, error en critica de consumo, error de lectura, error en aplicación de descuento y error por cargo o corte, a continuación detallamos los créditos otorgados en los últimos 3 años:							
</							

TOTAL		2,956
Promedio mensual		246
AÑO	MOTIVO CREDITO	CANTIDA D CLIENTES
2016	Error Tarifa	66
	Arreglo pago por error en procedimiento	32
	Error en critica de consumo	9
	Error en lectura	1462
	Error aplicación descuento	0
	Error por cargo o corte	456
TOTAL		2,025
Promedio mensual		169
AÑO	MOTIVO CREDITO	CANTIDA D CLIENTES
2017	Error Tarifa	79
	Arreglo pago por error en procedimiento	14
	Error en critica de consumo	15
	Error en lectura	1304
	Error aplicación descuento	1

		Error por cargo o corte	387
	TOTAL		1,800
	Promedio mensual		150
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	AÑO	MOTIVO CREDITO	CANTIDAD CLIENTES
	2018	Error de Tarifa	1,700
		Arreglo pago por error en procedimiento	111
		Error en critica de consumo	65
		Error en lectura	1,927
		Error aplicación descuento	0
		Error por cargo o corte	930
		TOTAL	4,733
		PROMEDIO MENSUAL	394
La CORAASAN se creó bajo la Ley Orgánica 582-77, del 4 de abril de 1977.			N/A
Para garantizar un servicio con calidad: Para el Laboratorio de Agua Potable cumplimos con la ley General de Salud Ley			

	42-01, la NORDOM I la cual contiene las especificaciones del agua para uso doméstico. Para el Laboratorio de Aguas Residuales cumplimos con la NORDOM 39 la cual especifica cómo debe tomarse la muestra para Agua Potable y las Normas Ambientales sobre la calidad del agua y control de descargas Norma AG-CC-01. Los laboratorios de agua potable y aguas residuales desde noviembre 2018 están certificados por la norma ISO9001-2015. También contamos con un Dpto. de Consultoría jurídica y una Div. De Pre-jurídicos.	
--	--	--

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
I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	La imagen y el rendimiento global de la CORAASAN han mejorado debido a las estrategias de accesibilidad y transparencia, implementadas por la Gestión. A nivel de los colaboradores, estos se sienten empoderados de los temas que maneja la Institución y de la mejora en la percepción por parte de los ciudadanos, debido a la	N/A

2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Soluciones. En tal sentido, se puede observar una mejora del 4.65%, ya que del 93.02% se incrementó a un 97.67% del personal, quienes tuvieron una percepción del trabajo, en general, realizado por la institución. Encuestas de Clima aplicadas 2016 pág. 6 y encuesta de satisfacción laboral aplicada 2019, pág. 12. *Encuestas con resultados satisfactorios, aplicadas a los actores institucionales de la organización - Plan Estratégico 2016-2020. Consistió en cuestionarios a: Los empleados • Contratistas de Corte e Ingeniería • Instituciones educativas • Estafetas de servicios • Relaciones públicas • Encuesta del nivel de satisfacción aplicada a los empleados y clientes con resultados año 2013. En CORAASAN el involucramiento de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores refleja que para el 2019, pág. 12, un 97,00% de los colaboradores indicó sentirse involucrado siempre, con cierta frecuencia y a veces involucrado en la toma decisiones, donde para el 2016 fue presentando 97,01%, según lo indican los resultados de la encuesta interna del año, pág. 8. Resultados de la Matriz de identificación y valoración de los empleados como actores institucionales, con la presente escala según la página 25 del PEI 2016-2020, la posición y	
--	--	--

3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	actitud de los empleados frente a los objetivos, la importancia y prioridad a los temas de CORAASAN (ver página 28, 29,30 y 31 PEI 2016-2020) En CORAASAN la participación de las personas se presenta un 81,80% de los colaboradores participando e identificándose con las actividades de mejora institucional y/o de proyectos en ejecución, según la encuesta presentada del 2016 en la pg.8, presentando un incremento de 8,53% para la presentación del 2019 pag.10, mejorando la participación En CORAASAN la participación de las personas en las actividades de mejora trata de hacer a las personas partícipes en la identificación de oportunidades de mejora de la organización, las cuales son abordadas mediante la creación de un equipo de trabajo, de forma voluntaria. La dedicación a dichos equipos se lleva a cabo en horas de trabajo y presenta cambios en la estructura de la organización implementados y aceptados. (Pág. 54 PEI2016-2020)	N/A
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	En CORAASAN tomamos en consideración el comportamiento y la evidencia de ausencia casi absoluta de conflictos éticos a lo interno de la Institución, puede afirmarse que los colaboradores de la Organización demuestran un alto nivel de conciencia sobre sus compromisos éticos. Así lo manifiestan los resultados de la encuesta dirigida al personal. En su mayoría, esto se refleja sobre el 72.7% (2019) y el 63.34% (2016) de los encuestados, quienes indican conocer normativa e importancia de los compromisos éticos,	N/A

5. Mecanismos de consulta y dialogo.	indicando un incremento del 9.36% En CORAASAN la relación de los mecanismos de consulta y diálogo establecidos, para el personal los conoce a nivel general. En ese sentido, en el 2019, un 64%, y en el 2016 un 63,34% indican “tener conocimiento” sobre dichos mecanismos. Por su parte, del 4,24% que en el 2016 desconocía esta información, se redujo a un 0.3% en el 2019. En este mecanismo se incluyen las organizaciones comunitarias, donde gestión comunitaria es un departamento que funciona como un importante enlace entre el personal de la gerencia comercial, de la dirección general y las comunidades locales. Establecer mecanismos de consulta y colaboración con estos grupos puede ayudar a mejorar la respuesta del servicio y la problemática de cada sector con relación al mismo, con contribuciones específicas de organizaciones comunitarias; incluyendo charlas, reuniones, y conferencias a las junta de vecinos con relación al objetivo. Ver fotos, listas de asistencias y difusión por la redes.	N/A
6. La responsabilidad social de la organización.	En la CORAASAN la responsabilidad social está comprometida con el desarrollo de un entorno laboral seguro, saludable y de formación profesional para nuestros empleados, implementando formas de reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones y proveer cambios positivos en nuestra sociedad. Nuestra Responsabilidad Social Empresarial, se sustenta en políticas y acciones estratégicas que permiten canalizar los	N/A

	esfuerzos en iniciativas que abarcan las áreas de interés del sector, divididas en las siguientes: • Gestión de Recursos Humanos. • Salud, Seguridad e Higiene. • Gestión Ambiental y de los Recursos Naturales. • Clientes. • Gestión Social.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	En la CORAASAN la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización y comunicar sobre la dirección del desarrollo de Plan estratégico, planes operativos, presupuesto por área, reporte de actividades gerenciales por mes cumpliendo con los indicadores de medidas, los resultados de los empleados encuestados que evalúan como bueno el trato que recibe de la organización. La percepción de la comunicación de objetivos establecidos por la Alta Dirección. Se aprecia un buen entendimiento en la transmisión de los objetivos por parte de la Alta Dirección, reflejándose en los resultados de la ejecución de los mismos. Manteniéndose para el 88%, para el 2019 y 81.80% en el 2016, de los colaboradores que entienden y conocen los objetivos con un incremento de 6.2% según las encuestas. (Encuesta 2016, PEI pág. 33 y 34, y el plan de	N/A

2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	acción del 2016-2020). Encuesta del nivel de satisfacción de la Gestión de Ing. Silvio Durán en el año 2013 y 2017. En la CORAASAN el sistema de información documentada en cuanto a su diseño y gestión establece entre otras cosas el involucramiento de todo el personal relacionado con los procesos a documentar. La Percepción de la comunicación en el diseño y gestión de los distintos procesos. En general, el personal percibe el diseño y gestión de los procesos como “excelente, muy bueno y bueno”, según lo indicó el 90.67% de los colaboradores que participaron de la encuesta tanto en el año 2019 como 2016. Esto demuestra un alto grado de madurez institucional.	N/A
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Así como también los niveles de autorización de los diferentes tipos de documentos que existen, los lineamientos a seguir para actualizar o crear cualquier tipo de documentos En la CORAASAN, la Percepción de la comunicación en el diseño y gestión de los procesos de evaluación en general, para el año 2016, la encuesta fue realizada con relación a la responsabilidad de evaluaciones de desempeño por resultados, y la ejecución de esta indico en la percepción “del reconocimiento del esfuerzo individual o de equipo”, como se evidencia en el 90.67%, en el 2019 y el 88.53%, en el 2016, en la respuesta de los colaboradores.	N/A

4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Las tareas que proporcionan el desempeño en el cargo ocupado, los hábitos, así como también el alcance de metas y objetivos, cada gerencia cuentan con objetivos estratégicos que debe cumplir según el PE2016-2020 (pag.30-31). Las razones que evalúa el desempeño de los empleados son las siguientes: Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones y mejoras. Permite comunicar a los empleados cómo marchan en su trabajo y qué deben cambiar en su comportamiento, habilidades o conocimientos. En la CORAASAN La Organización se ocupa de identificar el esfuerzo individual y de equipo en el cumplimiento laboral valorando a sus colaboradores según los resultados que refleja un 81.34% (2019) y 62.34% (2016), dentro del rango de siempre y con cierta frecuencia. Se reconoce mensualmente al empleado del mes de cada gerencia de la institución con un certificado de reconocimiento y un bono. Así mismo en la Dirección Comercial reconoce trimestralmente la oficina que haya logrado mejores resultados conforme a la meta establecida con una placa.	N/A
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	En la CORAASAN La Organización es bien valorada por sus colaboradores desde la óptica de innovación y cambio, que según los resultados refleja un 75.66% (2019) y 69.83% (2016), dentro del rango de siempre y frecuentemente.	N/A

	El enfoque de la organización para los cambios y la innovación, están muy ligados a la mejora continua, para este 2018 se encuentra en proceso de certificación de los laboratorios con la norma ISO9001:2015 como resultado o evolución del proceso de innovación y cambio, así como el cumplimiento de los objetivos del PE 2016-2020 pág. 30-31.	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.).	En la CORAASAN el ambiente de trabajo y la cultura de la organización transversal son instrumentos de carácter interdisciplinario que recorren las áreas del conocimiento, las disciplinas y los temas con la finalidad de crear condiciones favorables para proporcionar a los colaboradores una mayor formación en aspectos sociales, ambientales o de salud, y se ocupa mejorar la infraestructura de la misma, así como que la cultura organizacional y ambiente de trabajo sea positivo. Esto es percibido por los colaboradores donde el 97.67% en el 2019 y 93.52% en el 2016 califican como positivo su ambiente de trabajo. • Aplicación de Normas Disciplinarias ajustadas a cada problema o falta de los empleados. Canal de acceso disponible a la Oficina de	N/A

2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	RRHH para tratar temas personales de los empleados (comunicación con horario de consulta y atención diaria al personal). • Comité de Ética funcionando con poder deliberativo en casos de conflictos y situaciones éticos, según atribuciones del Decreto 486-12 (DIGEIG). Intervenciones de la Gerencia Auditoría Interna y Div. Seguridad en investigación y/o análisis de casos pérdidas y robo. En la CORAASAN el enfoque hacia las cuestiones sociales que se ha desarrollado por la Organización hacia sus colaboradores es percibido como bueno, reconociendo entre otros aspectos, que existe flexibilidad de horarios para estudiantes universitarios, concesión de permisos por cuestiones de salud de familiares o asuntos personales de importancia. Esto lo indica la ponderación como siempre otorgada por el 94.33% de los colaboradores encuestados en el 2019 y el 93.02% en el 2016. Representan apoyo y cooperación para la creación de la Cooperativa de Ahorro, crédito y servicios múltiples de los empleados de CORAASAN. (Aporte de más de 3 millones de pesos). *Planes de enlace y créditos con empresa como apoyo a los empleados en sus compromisos familiares (farmacias, ópticas, gimnasios, mobiliarios, escolares, entre otros).	N/A
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	En la CORAASAN la toma en consideración de la igualdad de oportunidades Resultados encuentra a los empleados realizada en el año 2011 y 2016:	N/A

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	- Más del 76 % califica de bueno el trato que recibe. - Más del 80% de los encuestados, expresaron siempre y frecuente satisfacción en los beneficios obtenidos. En la CORAASAN la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo se mantienen en mayor o menor medida frente al personal que tiene las respuestas de carácter correlacionado. La Higiene y Seguridad en el Trabajo tienen como objetivo fundamental evitar que los agentes agresores dañen la integridad psico/física del ser humano. OE4. Sistema integrado de gestión de capital humano pág. 9 y 10 del PEI 2016-2020	N/A.
--	---	------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento.	N/A En la CORAASAN la motivación y empoderamiento van de la mano del equipo de trabajo que busca el rendimiento del desempeño y está continuamente encima de las expectativas de la institución, El personal se siente motivado y empoderado. Así lo confirman el 93% (2019) y el 94% (2016) de las personas que participaron de la encuesta. Desarrollando estrategias de capacitación para motivar los métodos de mantener eficiente. Por ejemplo, técnicas de responsabilidad y de las ventajas de la	N/A N/A

3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	productividad, incluyendo los indicadores de los objetivos por gerencia y el reconocimiento de la administración a las gerencias por el trabajo logrado. Ver cierre del plan operativo de las acciones estratégicas del 2016 y 2017 del PEI 2016-2020. En la CORAASAN el personal tiene acceso a las ofertas continuas de capacitación a través de distintas instituciones públicas y privadas, costeadas por la institución, brindando oportunidad de desarrollar competencias y crear una carrera profesional, según percibe el 85,67% (2019) y 83,4% (2016) de los encuestados. Aseguramos el acceso y la calidad de la formación al alinearlos en su plan de capacitación a la planificación estratégica institucional, donde existe un eje específicamente el eje No. 4 con el que se busca colocar a mujeres y hombres como principal ventaja competitiva por su implicación, motivación, preparación y compromiso con la organización. Dentro de este eje se encuentra un criterio de medida dirigido al establecimiento de un sistema efectivo de capacitación.	N/A
---	--	------------

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.).	La CORAASAN con lo establecido en las normas disciplinarias y el pacto colectivo que respeta el Sindicato y la institución de acuerdo a los artículos 51 y 88 de la Ley 16-	N/A

2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las	92, relacionados al subsistema de registro y control del personal: Relación de permisos, Licencias y Acciones de personal. Periodo 2019 Permisos: 0, Licencias: 1,340 y Acciones de personal: 5,508 y para el periodo 2018 Permisos: 331 Licencias: 3,127 Acciones de personal: 5,794 Rotación de personal año 2019: 8.15, el año 2018: 3.28 y el año 2017: 3.20. Los indicadores relacionados con el comportamiento de las personas se reflejan en reportes del sistema de registro de entrada y salida de los empleados por huellas digitales, registro de amonestación según normas disciplinarias. • Políticas de aumento salarial anual a los empleados, en base a los acuerdos pactados con el Sindicato de Trabajadores cada dos (2) años. • El 80% de los empleados expresaron siempre y frecuente satisfacción en los beneficios laborales. (Encuesta 2011, PEI 2012-2015, pág. 54 y la encuesta del 2017). Políticas y procedimientos implementados sobre permisos, licencias y ausencias de los empleados. En la CORAASAN como mecanismo para medir la motivación y la implicación del	N/A
---	--	------------

encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	personal se realizan encuestas de clima organizacional, la cual tuvo un nivel de motivación e implicación por encima de un 85%. Por otro lado, como parte de la revisión y actualización del Plan Estratégico 2016-2020 se realizaron encuestas de motivación u satisfacción del personal obteniendo los siguientes resultados: Motivación del personal: • 49% siempre se siente motivado • 19% frecuentemente se siente motivado Oportunidades de crecimiento: • 48% del personal considera que sí tienen oportunidades de crecimiento • 24% considera que no • Y el resto dice que a veces Satisfacción con los beneficios: • 57% del personal siempre se siente satisfecho con los beneficios recibidos • 17% frecuentemente se siente satisfecho con los beneficios Así mismo de acuerdo a lo establecido por el sistema de medición de la gestión a través de indicadores se mide el eje No. 4 con los siguientes indicadores: Nivel de satisfacción de clientes internos con una frecuencia de medición anual y una meta de un 95%	En la CORAASAN los indicadores
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual	N/A	N/A

(por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las	relacionados con el rendimiento individual se miden cada año a través la evaluación del desempeño como cumplimiento a ley No. 41-08 de función pública y al reglamento No. 525-09 de evaluación del desempeño y promoción del servidor público, donde se realizan evaluaciones de desempeño anuales. Durante el periodo se han realizado reuniones con el objetivo de cambiar el enfoque de las evaluaciones del desempeño para orientarlas hacia resultados dando los primeros pasos para la implementación de un sistema de medición de la gestión institucional, la cual será base para la evaluación del desempeño, periodo enero-diciembre del 2020, junto con los acuerdos de desempeño firmados para la fase piloto del período 2019. Promedio de resultado de Evaluación de Desempeño: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Grupo ocupacional</th> <th>2019</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>V Dirección y supervisión</td> <td>92.1</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>IV Profesionales</td> <td>90</td> <td>91</td> </tr> <tr> <td>III Técnicos</td> <td>90.5</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>II Apoyo Administrativo</td> <td>91</td> <td>90.5</td> </tr> <tr> <td>I Servicios Generales</td> <td>89.2</td> <td>90</td> </tr> </tbody> </table> Premiación por antigüedad, Empleado al Mérito, por el Ministerio de Administración Pública: Para el 2018 Reconocidos 47 empleados. Para el 2015 Reconocidos 47 empleados. La CORAASAN ha sido reconocida en actos	Grupo ocupacional	2019	2018	V Dirección y supervisión	92.1	90	IV Profesionales	90	91	III Técnicos	90.5	89	II Apoyo Administrativo	91	90.5	I Servicios Generales	89.2	90	N/A.
Grupo ocupacional	2019	2018																		
V Dirección y supervisión	92.1	90																		
IV Profesionales	90	91																		
III Técnicos	90.5	89																		
II Apoyo Administrativo	91	90.5																		
I Servicios Generales	89.2	90																		

	ejecutivos a nivel comercial, presupuestario, financiero, y de capital humano. El manejo de los servicios ofrecidos se encuentra basado en el uso de una plataforma tecnológica, que proporciona el sistema de medición y mejora continua para las áreas de: Servicios, Soporte Técnicos, Tecnología, Recursos Humanos y Financiero. En los Servicios: La Div. De Calidad en la Gestión ha realizado una serie de encuestas vías telefónicas para medir la calidad de los servicios ofrecidos, la solución fue desarrollada por la Div. Desarrollo e Implementación de Softwares. En Soporte Técnico se posee una Mesa de Ayuda que permite la medición de los servicios, la solución fue desarrollada por la Div. Desarrollo e Implementación de Softwares. Tecnología: Mediante el ticket generado a través de la mesa de ayuda, se les envía una breve encuesta a los usuarios internos para medir la calidad de servicio prestado, la solución fue desarrollada por la Div. Desarrollo e Implementación de Softwares. Para nuestra gerencia se tiene una matriz de riesgos que es auditada por la Div. Calidad en la Gestión que nos permite un ciclo de mejoras continuas. Archivo y Correspondencia, Recursos Humanos y Financiero no cuentan con herramientas que midan la calidad del servicio	
--	--	--

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).	que prestan, pero utilizan el AS400, para el desempeño de sus funciones. En la CORAASAN los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades se miden con resultado de encuestas aplicadas y la evaluación del desempeño de los empleados, tales como: En cumplimiento a ley No. 41-08 de función pública y al reglamento No. 525-09 de evaluación del desempeño y promoción del servidor público, se realizan evaluaciones de desempeño anuales. Durante el periodo se han realizado reuniones con el objetivo de cambiar el enfoque de las evaluaciones del desempeño para orientarlas hacia resultados, y aplicando los primeros pasos de la misma, así como la implementación de un sistema de medición de la gestión institucional, la cual será base para la evaluación del desempeño, periodo enero-diciembre del 2019, junto con los acuerdos de desempeño firmados para la fase piloto del período. Promedio de resultados de Evaluación de Desempeño por grupo Ocupacional: Dirección y Supervisión V: 92.1 para el 2019 y 90 para el 2018. Profesionales IV: 90 para el 2019 y 91 para el 2018. Técnicos III: 90.5 para el 2019 y 89 para el 2018. Apoyo Administrativo II: 91 para el 2019 y 90.5 para el 2018. Servicios Generales I: 89.2 para el 2019 y 90 para el 2018.	N/A.
---	---	-------------

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.).	El 57% de los empleados siempre y frecuentemente se sienten motivado dentro de la organización (Encuesta 2011, PEI 2012-2015, y 2016-2020). Datos Encuesta 2013, y 2016 La CORAASAN promueve y apoya la profesionalización de sus colaboradores. Aproximadamente, el 90% de los colaboradores que son convocados a capacitaciones participan de las mismas (datos obtenidos para el 2019 y 2018). El 85% del personal participó en cursos, Diplomados, Maestrías, charlas y talleres, la Dirección de Recursos Humanos cuenta con indicadores relacionados con la capacidad de las personas donde se promueve y se apoya la profesionalización de sus colaboradores. Capacitaciones al Personal: Total de Capacitaciones : Un total de 70 capacitaciones para el 2019 y 83 para el 2018. Colaboradores Capacitados: Un total de 1,188 participantes para el 2019 y 1,013 para el 2018. Colaboradores con subsidio de estudios: Un total de 191 colaboradores para el 2019 y 119 para el 2018. La CORAASAN cuenta con indicadores relacionados con la capacidad de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades PEI pág. 30 EE3	N/A
---	--	------------

8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Gestión Comercial. • Actas de reuniones, capacitaciones, entrenamientos y actividades a los empleados, clientes y ciudadanos. • Pruebas psicométricas aplicadas, nivel académico de los empleados identificados. Resultado de las evaluaciones semestrales o anuales aplicadas La CORAASAN ha sido reconocida en actos y premiaciones nacionales, tales como: La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, CORAASAN, obtuvo un reconocimiento de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) por mayor avance en el Uso de las TIC y e-Gobierno en el Sector Agua durante el año 2019, el cual fue recibido el Jueves, 16/01/2020. Y los demás, son como siguen a continuación: 2018 La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, CORAASAN, obtuvo un reconocimiento de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) por el destacado crecimiento de la institución en la Implementación de las TIC y el Gobierno Electrónico durante el año 2017. 2016 La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, CORAASAN, obtiene en el 2016 Medalla de Oro en el Premio Provincial a la Calidad en la Gestión de los Servicios Públicos.	N/A
--	---	-----

9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo,	la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos se desarrolla como sigue: El código de ética interno se encuentra alineado a los lineamientos de la DIGEIG; a las pautas establecidas por el Ministerio de Administración Pública y a las Normas de Control Interno (NCI) de la Contraloría General de la Republica. Además la institución cuenta con un Comité de Ética Institucional, que se reúne de forma periódica y remite sus observaciones a la Dirección General. Se fomenta además, la participación voluntaria en actividades de responsabilidad social, promovidas por la institución, como es el caso de jornadas contra el ZIKA, Dengue y Chikungunya; Forestación y la visita a las plantas de Tratamientos como modelo tecnológico a nivel del caribe, y las visitas de los niños, de centros Educativos así como de estudiantes universitarios, ONG internacionales como parte de Unicef de cuba para conocer el proceso de potabilización del agua. • Reconocimiento anual a la permanencia de los empleados. 40 en total, al 2015. Reconocimiento mensual del empleado del mes, 75 para el año 2016 y 72 para el año2017. La CORAASAN cuenta con los reportes de	N/A
---	---	------------

posible conflicto de interés). 10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	los dilemas éticos: • XXXX Informes de la Gerencia de Auditoría Interna sobre riesgos y oportunidades de mejoras en la gestión de recursos humanos. • Auditoria a la Nómina • Auditoria de riesgos operacionales. • XXXX Informes Departamento Contraloría sobre conflictos y debilidades de control en el personal. La CORAASAN cuenta con la participación voluntaria y la frecuencia en las actividades relacionadas con la responsabilidad social basada en la contribución al desarrollo sostenible. Dentro de los beneficios que se han obtenido con la implementación de estrategias socialmente responsable, mencionamos los siguientes: • Atraemos y retenemos a trabajadores o miembros de la Institución y clientes. • Mantenemos la motivación, compromiso y productividad de los empleados. • Hemos fortalecido nuestras relaciones con Instituciones relacionadas, gobierno, medios de comunicación, proveedores, clientes y la comunidad, a través de las organizaciones comunitarias. Por medio de estos esfuerzos, continuaremos encaminados hacia el logro de nuestros objetivos de Responsabilidad Social Empresarial y nos enfocaremos en introducir nuevas iniciativas con el propósito de fortalecer las comunidades.	Solicitar a la gerencia de Atuey y de Reinaldo las actividades con número de participantes y fecha
---	---	---

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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
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.	La CORAASAN mide el impacto de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos clientes a través de la realización de Charlas y encuentros con organizaciones comunitarias y educativas, sobre concientización y uso racional del agua. En el 2013, CORAASAN impartió 4,368 charlas a estudiantes universitarios y 10,600 a otros centros educativos. Durante el 2014, se impartieron charlas a 188 estudiantes universitarios y a 7 organizaciones comunitarias. En el periodo 2012-2014 se dieron charlas a 23,522 guardianes del agua y 720 escuelas y colegios. Durante el periodo 2015-2017 se impartieron 39 charlas a estudiantes universitarios y 158 en centros educativos, y hubieron encuentros comunitarios y educativos en los que asistieron 17,413 personas. En el año 2018 se impartieron 141 charlas a estudiantes y empleados y 11 charlas a estudiantes universitarios.	Se tiene como proyecto, fortalecer la conciencia en los ciudadanos para el uso racional del agua y sobre la calidad del agua potabilizada. Abasteciendo todos los medios de comunicación, redes sociales y móviles
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	La CORAASAN una empresa pública que ofrece servicios de gran impacto para la sociedad, como lo es el suministro de agua potable y recolección de las aguas residuales, para nosotros es de suma importancia que nuestros procesos estén arraigados en un	N/A

	compromiso con la preservación del medio ambiente, el desarrollo continuo de sus empleados y colaboración con nuestra comunidad. La Responsabilidad Social Empresarial es una elección que hemos desarrollado de forma voluntaria, asumiéndola como una cultura de trabajo que está presente en nuestros valores y en nuestra visión, para garantizar el crecimiento sostenible de nuestra Institución y del país. Es por esto, que estamos comprometidos con el desarrollo de un entorno laboral seguro, saludable y de formación profesional para nuestros empleados, implementando formas de reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones y proveer cambios positivos en nuestra sociedad. Nuestra Responsabilidad Social Empresarial, se sustenta en políticas y acciones estratégicas que permiten canalizar los esfuerzos en iniciativas que abarcan las áreas de interés del sector, divididas en las siguientes: • Gestión de Recursos Humanos. • Salud, Seguridad e Higiene. • Gestión Ambiental y de los Recursos Naturales. • Clientes. • Gestión Social.	
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de	N/A	N/A

actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 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.).	Las ventajas que aportan a la organización la reducción de gastos energéticos y la eliminación de residuos, así como las oportunidades de crecimiento que conlleva la mejora de los resultados ecológicos, nos ha impulsado a comprometernos a realizar un conjunto de actividades con el objetivo de beneficiar el medio ambiente como son: • Campañas de Limpieza. • Siembra de Árboles. • Talleres y Seminarios sobre protección del Medio Ambiente. • Promotor de la Iniciativa del Plan de Cuencas-Santiago 2030. • Creación del Departamento de Cuencas, Arroyos y Cañadas. • Realización de campañas publicitarias para la preservación del medio ambiente, por medio de vallas, campañas televisivas y radiales y brochures. • Proyecto para la creación de un vivero ornamental y forestal	Se está evaluando las estrategias del Plan para la reducción del consumo de electricidad y el fortalecimiento de la comisión designada para estos fines. No se cuenta con incentivos en el uso del transporte público.
--	--	--

5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 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).	Para la Reducción del consumo de Agua, la CORAASAN tiene establecido las siguientes acciones: • Instalación de medidores • Inspecciones por alto consumo • Inspecciones con geófonos • Charlas a través de gestión comunitaria y operativos comerciales • Instalación de medidores totalizadores para proyectos residenciales de apartamentos y casas. En la CORAASAN contribuimos con el impacto a nivel local, regional, referenciado en nuestro Plan de Compras, donde más del 60% de las compras están dirigidas a las PyMES, dando participación abierta a todos los niveles en los procesos de compras realizados internamente. La Institución tiene establecido para medir el impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad, reuniones periódicas con los Departamentos de la Dirección de Recursos Humanos, Protección Integral con el fin de evaluar el correcto funcionamiento de todas las instalaciones, a fin de disminuir y eliminar accidentes laborales. A nivel Institucional la seguridad laboral es trabajada mediante la Dirección de Planificación y Desarrollo, a través de su Departamento Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, en las revisiones y actualizaciones anuales de	No siempre se da seguimiento y cumplimiento al 100% al Plan de Compras Aprobado N/A
---	---	---

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.).	este manual en colaboración de todas las áreas involucradas. Este manual es colocado en la Página Web de la Institución a más tardar el 31 de enero de cada año, con todas las informaciones actualizadas al año que le preside, con el objetivo de que se utilice como un documento consultivo tanto para la institución como todos sus grupos de interés. Las informaciones aquí contenidas con acumulativas partiendo del año 2011, actualizadas anualmente. Esto para dar cumplimiento al Plan Estratégico 2016-2020 y los respectivos Planes Operativos Anuales, POA Con respecto a la opinión del público sobre la accesibilidad y transparencia y el comportamiento ético de la institución, en abril 2015 se realizó una encuesta de satisfacción ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos en las Instituciones Galardonadas en el Premio Provincial a la Calidad (Santiago 2014), organizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en la cual los resultados fueron evaluados en una escala del 0 al 10, siendo 10 la máxima valoración, a continuación se presenta la puntuación de los elementos básicos de percepción y satisfacción: • Cumplimiento de los compromisos de la calidad: 7.6	N/A
---	--	------------

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.).	• Disposición de la Institución en la gestión del servicio: 7.8 • Profesionalidad del personal: 9.1 • Confianza en el servicio brindado: 8.8 • Cumplimiento de los plazos de tramitación: 7.7 • Adecuación del servicio recibido en relación con sus necesidades: 8.5 Valoración general del servicio brindado: 8.4 Con relación a la transparencia con relación al funcionamiento de la institución, en la encuesta realizada por la empresa MKT Global Consulting 2016-2017, refleja que la seguridad en las transacciones que realizan los clientes para el 2016, es el 89.8% y en el 2017, el 74.3% En el año 2018 la empresa SIGMADOS realizó una encuesta en donde se determinó que la seguridad en las transacciones es de un 80.8%. La institución ha realizado diversos eventos para beneficio de la comunidad, entre los que destacamos: • Entrega de medicamentos a empleados a través de la Fundación Divino Niño, valorado en RD\$1,000,000.00. • Entre los años 2012 y 2017 se recibieron 880 visitas de escuelas, colegios y universidades, con el	N/A
--	--	------------

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	objetivo de sensibilizar sobre el uso racional del agua. • Entre los años 2015 – 2017 se realizaron 7 visitas a escuelas del personal de CORAASAN. • En el año 2018 se relanzó el Plan Quisqueya Aprende Contigo. Se hicieron operativos para chequeo de la vista. Operativos de mamografía con la colaboración del despacho de la primera dama. Se hicieron charlas preventivas para el cáncer de próstata y se asistió a la consulta para el Diseño del Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género 2018-2020. Hasta el año 2017 se juramentaron 24,525 estudiantes como Guardianes del Agua, de los cuales 11,424 estudiantes tienen carnet de identificación, para ser portavoces del uso racional y conservación del recurso agua. En el año 2018 se juramentaron 6,264 nuevos estudiantes como guardianes del agua todos con sus carnets de identificación. La percepción de la Institución en el ámbito de la responsabilidad social para el año 2012 se realizó “Análisis de la Aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en CORAASAN”, mediante el cual se midió la percepción de los empleados en relación con las actividades de responsabilidad social que realiza la CORAASAN, cuyos resultados para los diferentes indicadores son los siguientes:	N/A
--	---	------------

	• El 86% de los encuestados conoce el término referente a responsabilidad social. • El 84% de los encuestados conoce cómo CORAASAN realiza actividades de responsabilidad social. • Según el 96% de los encuestados consideran que la CORAASAN no afecta de manera negativa a la vida de las personas, animales y medio ambiente. • El 54 % de los encuestados dicen sentirse involucrados en las actividades de responsabilidad social. • El 30 % de los empleados encuestado considera que la CORAASAN le permite la oportunidad de capacitarse. El 29 % que han recibido beca de estudios y el 22% ha recibido la oportunidad de alfabetizarse. • El 45% de los encuestados consideran que la realización de actividades socialmente responsable ayuda a mejorar la imagen de la Institución, el 32 % opina que se obtiene un fortalecimiento interno de la Institución y el 17% consideran que aumenta la productividad.	
--	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. 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, 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.).	La CORAASAN para cumplir con el grado de calidad que exigen las normas medio-ambientales y tomando en cuenta la importancia que tienen los clientes y usuarios en el servicio que ofrece nuestra Institución a la sociedad, contamos con un estándar de calidad para regular la producción, así como también mecanismos para evitar que nuestras operaciones afecten el entorno como: • Aplicación de Normas sobre Control de Descarga de Aguas Residuales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA). Aplicación de las Normas Dominicana de Calidad (NORDOM). • Control absoluto de procesos de potabilización y tratamiento del agua. • Seguridad en manejo de sustancias químicas. Automatización de parámetros de control de calidad y Señalización en proyectos. • Subsidios focalizados a usuarios de bajos recursos y entidades sin fines de lucro. •	No se cuenta con una política para reciclar materiales y ni para el uso de materiales reciclados.
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes,	La CORAASAN comprometida con la calidad	N/A

grupos y representantes de la comunidad.	de las relaciones con los representantes de las comunidades ha conformado un departamento de Gestión comunitaria. También tiene establecido los Guardianes del agua y Enlaces con Instituciones públicas, tales como: Ayuntamientos, Inapa, Obras Públicas, Isa, INDRHI entre otros. • Campaña de reforestación, realizada en el 2014, sembrando alrededor de 1,500 árboles en diferentes zonas de Santiago. • Entre los años 2015 - 2017 se realizaron 12 campañas de reforestación, sembrando 19,286 árboles en total. • Aporte mensual de RD\$250,000 al programa Pago por Servicios Ambientales (PSA) para la conservación de la cuenca del Río Yaque del Norte. • Patrocinio de 15 programas de radio y televisión para promover la preservación del Río Yaque del Norte, durante el torneo de baloncesto superior de Santiago 2014, mediante acuerdo con la Asociación de Baloncesto de Santiago de los Caballeros (ABASACA). • Entre los años 2012 y 2017 se recibieron 880 Visitas de escuelas, colegios y universidades, con el	
---	---	--

3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	objetivo de sensibilizar sobre el uso racional del agua. - Entre los años 2015 – 2017 se realizaron 7 visitas a escuelas del personal de CORAASAN. - Hasta el año 2017 se juramentaron 24,525 estudiantes como Guardianes del Agua, de los cuales 11,424 estudiantes tienen carnet de identificación, para ser portavoces del uso racional y conservación del Recurso agua. En la CORAASAN contamos con el Depto. Comunicaciones la cual entre otras responsabilidades da seguimiento con todos los medios de comunicación, Periódico, TV, Radio y Redes sociales a las opiniones y percepciones del público en general tanto positivas como negativas. Para facilitar la normalización de las deudas y recuperación de los usuarios, con problemas de pago sea por problemas de escapes o situación socioeconómica clase baja o media, a través de operativos comerciales CORAASAN Pa' la Calle, se ofrecen extraordinarios descuentos por Clase Social y Tipo de Usuario. Facilidades de pagos: Clase Alta: - Usuarios Domésticos: cobro de un 50% a 85% según monto adeudado.	No siempre se preparan planes de acción para dar respuestas a las quejas surgidas por estos medios N/A
---	---	--

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). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	• Usuarios Comerciales: cobro de un 50% del monto adeudado. Clase Media: • Usuarios Domésticos: cobro de un 25% a 70% según monto adeudado. • Usuarios Comerciales: cobro de un 50% del monto adeudado. Clase Baja: • Usuarios Domésticos: cobro de un 15% a 50% según monto adeudado. • Usuarios Comerciales: cobro de un 50% del monto adeudado. En resultado a lo antes mencionado y la realización de los operativos, en el período 2015-2018 se beneficiaron 49,985 clientes. Dentro de las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja, la CORAASAN desarrollo el programa Pago por Servicios Ambientales (PSA) para la conservación de la cuenca del Río Yaque del Norte, con un Aporte mensual de RD\$250,000 al programa. • Medioambientales: • Gestión y aprobación del proyecto de Investigación Científica Aprovechamiento de los Biosólidos Generados en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Rafey en Agricultura. • Creación del Vivero La Brasa de CORAASAN, el cual es un proyecto	Se debe fortalecer estos programas de emplear a minorías étnicas No siempre participamos en proyectos de desarrollo internacional
--	--	---

	que se dirige a la conservación de los recursos ambientales hacia la restauración, preservación y mantenimiento de los bosques nativos a través de la producción de especies vegetales idóneas para la sostenibilidad del medio ambiente. Produciendo entre 30 mil y 50 mil plantas trimestrales. • Elaboración calendario institucional con la trayectoria del río Yaque del Norte, en apoyo a la entidad Fondo de Agua. • Proyecto de reforestación, para julio 2015, con la Comisión Nacional de Efemérides Patrias, con el objetivo de fomentar los valores patrios, resaltando la labor de los integrantes del Movimiento 14 de Junio, enlazado con la preservación del medio ambiente, utilizando nuestro vivero ornamental, frutal y forestal. • Jornada de reforestación, en el año 2015, a través del Departamento Cuencas, Arroyos y Cañadas con plántulas del vivero La Brasa de CORAASAN, con un total de 6,758 árboles plantados, cubriendo un espacio físico de 10,763 mts².	
--	--	--

	• Apoyo a la Escuela de Medio Ambiente de Jarabacoa el día 6 de Junio 2015 para Exposición y Exhibición de pinturas Ganadoras de Nuestro Concurso Escolar de CORAASAN. • Campaña de reforestación, realizada en el 2014, sembrando alrededor de 1,500 árboles en diferentes zonas de Santiago. • Publicitarias para la preservación del medio ambiente, por medio de vallas, campañas televisivas y radiales, brochures. • Siete encuentros comunitarios realizados en el 2015, relativo a la concientización sobre uso racional y adecuado del agua, como medida de prevención ante la escasez y crisis que presenta el preciado líquido. • Juramentación de 30,789 estudiantes como <i>Guardianes del Agua</i>, al año 2018, de los cuales 17,688 estudiantes tienen carnet de identificación, para ser portavoces del uso racional y conservación del recurso agua. • En los meses enero-mayo 2016 se han	
--	---	--

	impartido charlas a 30,254 Estudiantes con el objetivo de sensibilizar sobre el uso racional del agua. • En el 2015 Cultura del Agua Imparte Charla en la Exhibición Fotográficas que se llevó a cabo en el Gran teatro del Cibao, donde se trasladaron 24 Centro Educativos para un total de 1,271 Estudiantes que Asistieron. • Con el objetivo de cumplir con las Normas Ambientales de la República Dominicana vigentes, CORAASAN implementa el Programa de Control de Descargas Industriales (PROCODESI), a través del cual se penalizan aquellas industrias que exceden el nivel de carga contaminante de las aguas residuales vertidas al alcantarillado sanitario, establecido. • Realización de campañas Cantidad de Industrias penalizadas y montos cargado en los últimos años: • Año 2012: 7 industrias. RD\$ 1,319,351.00 • Año 2013: 7 industrias. RD\$ 920,308.00	
--	---	--

	• Año 2014: 7 industrias. RD\$ 929,936.00 • Año 2015: 15 industrias RD\$ 2,347,155.00 • • Año 2016: 57 industrias RD\$3,256,057.00 • Año 2017 : 52 Industrias RD\$5,137,393.00 • Año 2018: 80 Industrias RD\$5,001,404.00 Del 2011 al 2018 la empresa invirtió un monto de RD\$12, 739,102.49 en becas y estudios de los empleados. • Cantidad becas otorgadas a empleados por año: 2011: 12 becas de grado y 9 de post grado. 2012: 7 becas de grado y 2 de post grado. 2013-2014: 11 becas de grado y 1 de post grado. 2015: 18 becas de grado y 85 de post grado. 2016: 20 becas de grado y 33 de post grado. 2017: 31 becas de grado y 4 de post grado. 2018: 25 becas de grado y 5 de post grado y 68 diplomados. • Del 2011 al 2018 la empresa invirtió en becas de estudios para hijos de empleados un monto de RD\$7,820,112.87. • Del año 2011 al 2018 la empresa invirtió en	
--	--	--

	capacitación y adiestramiento a empleados RD\$9,278,780.18. • Pasantías a estudiantes, o 2011: Se otorgaron 12 pasantías a estudiantes. 2012: Se otorgaron 53 pasantías a estudiantes. 2013-2014: Se otorgaron 73 pasantías a estudiantes. 2015: Se otorgaron 77 pasantías a estudiantes. 2016: Se otorgaron 54 pasantías a estudiantes. 2017: Se otorgaron 35 pasantías a estudiantes. 2018: Se otorgaron 51 pasantías a estudiantes. • En el período 2013-2014, fueron alfabetizados 70 empleados, en apoyo al programa de alfabetización Quisqueya Aprende Contigo, en el 2018 iniciaron su alfabetización 14 empleados, en el 2019 estamos en levantamientos de los empleados que falta por alfabetizar para preparar otro grupo. • Contratación de treinta y dos (32) personas con discapacidad en el período 2011 – 2018, ubicadas actualmente en diferentes áreas de la Institución. • Durante el período 2011 – 2018, la Institución apoyó al siguiente número de empleados, mediante aportes por nacimiento de hijos, matrimonio y muerte de familiares directos: 2011: Nacimiento: 34 empleados, por un monto de RD\$132,600.00 Matrimonio: 11	
--	---	--

	empleados, por un monto de RD\$71,500.00 Muerte: 42 empleados, por un monto de RD\$570,700.00 2012: Nacimiento: 41 empleados, por un monto de RD\$177,080.00 Matrimonio: 18 empleados, por un monto de RD\$ 124,800.00 Muerte: 45 empleados, por un monto de RD\$ 632,189.50 2013 - 2014: Nacimiento: 34 empleados, por un monto de RD\$156,975.00 Matrimonio: 15 empleados, por un monto de RD\$112,125.00 Muerte: 42 empleados, por un monto de RD\$722,832.00 2015: Nacimiento: 76 empleados, por un monto de RD\$331,890.00 Matrimonio: 54 empleados, por un monto de RD\$426,075.00 Muerte: 63 empleados, por un monto de RD\$915,687.50 2016: Nacimiento: 86 empleados, por un monto de RD\$363,285.00 Matrimonio: 54 empleados, por un monto de RD\$340,860.00 Muerte: 84 empleados, por un monto de RD\$1,231,132.50 2017: Nacimiento: 59 empleados, por un monto de RD\$235,911.00 Matrimonio: 31 empleados, por un monto de RD\$248,836.75	
--	--	--

7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	Muerte: 59 empleados, por un monto de RD\$814,176.82. 2018: Nacimiento: 57 empleados, por un monto de RD\$293,991.00 Matrimonio: 23 empleados, por un monto de RD\$206,224.00 Muerte: 62 empleados, por un monto de RD\$1,190,580.41. La Institución para dar apoyo a los ciudadanos/clientes realiza diversas campañas de salud entre las que podemos destacar: Jornadas de Salud 2013 o 1ra. Dosis Vacunación contra el Tétanos. Asistencia: 371 empleados. o 2da. Dosis Vacunación contra el Tétanos. Asistencia: 88 empleados. o 3ra. Dosis Vacunación contra el Tétanos. Asistencia: 68 empleados. o Jornada Prevención y Promoción de SENASA. Asistencia: 45 empleados. • Jornadas de Salud 2014 o Charla Chikungunya. Asistencia: 94 empleados o Charla Hipertensión arterial. Asistencia: 159 empleados o 1ra. Dosis Vacunación contra el Tétanos. Asistencia: 155 empleados. o Jornada Cardiovascular. Asistencia de 286 empleados. o 2da. Dosis Vacunación contra el Tétanos. Asistencia: 106 empleados. o Charla de cáncer de mama y cervicouterino. Asistencia: 86 empleados planta Nibaje. O Jornada de salud de la mujer. Asistencia: 86 empleados Rafey.	N/A
---	--	------------

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).	• Jornadas de Salud 2016 - 2017 o Prueba Tipo PSA, Asistencia: 49 empleados. o Vacunación contra el Tétanos. Asistencia: 652 empleados. 2018: Relanzamiento Quisqueya Aprende Contigo; operativo de la vista, operativo de mamografía por el Despacho de la Primera Dama con empleados y familiares; curso auxiliar de plomería, operativo médico ARS Humano pacientes hipertensos y diabéticos y charla prevención cáncer de próstata LA CORAASAN realiza Intercambios productivo de conocimientos e información con otras (empresas, tanto a nivel nacional como internacional. A continuación ofrecemos un detalle Anual: <u>AÑO 2015</u> • Conferencia Regional Interamericana – IAMRECON. • Taller de Capacitación de la División de Agua y Saneamiento. • XXXVI Campeonato de Baseball Infantil de Las Américas. • Intercambio de Trabajo Profesionales. • Derecho al Agua Potable y Saneamiento. • Institución en el Evento Internacional TERMAISLA 2015. • XII Congreso Internacional de Ingeniería	N/A
--	---	------------

	Hidráulica. • VIII Seminario Internacional del Uso Integral del Agua. • La American Water Works Asociación (AWWA) "Conferencia Anual y Exposición ACE 2015" • Congreso de la Región I de AIDIS. • VII Convención de Agrimensura Cuba 2015. • Taller Gestión de Acueductos en Cuba. • The Water Expo Miami 2015. • II Encuentro Regional de Empresas de Servicios Públicos. <u>AÑO 2016</u> • Viaje a Brasil a participar en el Encuentro Anual del Programa ``Cultivando Agua Buena`, a celebrarse en Foz de Iguazú, Paraná, Brasil del día 13 al 19 de marzo del presente año. • Viaje a Chicago, Illinois a participar de la “CONFERENCIA ANUAL Y EXPOSICION ACE 16,	
--	--	--

	AMERICAN WATER WORKS ASSOCIATION”, que se fue celebrada en Chicago Illinois, del 19 al 22 de junio del año en curso. • Viaje a Miami a participar del “THE WATER EXPO MIAMI 2016”, que se fue celebrada en la Ciudad de Miami. Del 30 de agosto al 1 de septiembre del año en curso. <u>AÑO 2017</u> • Viaje a Bolivia a participar en un intercambio de conocimiento a La Cooperativa de Servicios Públicos, LTDA. (SAGUAPAC) del día 22 al 30 de julio del presente año. • Viaje a Madrid, España, a participar del “XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Publica” que fue celebrado del 14 al 17 de noviembre del año en curso. • Congreso de Pedagogía 2017. La Habana, Cuba. • Convención Cuba Agua 2017: XVIII Congreso Internacional de Ingeniería Hidráulica y IX Seminario Internacional del Uso Integral del Agua. La Habana,	
--	--	--

	Cuba. • Semana Sectorial y 6to Encuentro Aloas 2017. Panamá. • Presentación del Proyecto Saneamiento Integrado de Santiago al Banco Centro Americano de Integración Económica (BCAIE). Tegucigalpa, Honduras. • Foro sobre el Manejo de Acueductos en Época de Sequías. La Habana, Cuba. • Conferencia Anual y Exposición ACE 2017, American Water Works Association (AWWA). Philadelphia, Pennsylvania. • Iera Expo-Feria de Medición. Tampa. • Taller Comportamiento de los Sistemas de Agua Potable y Saneamiento. La Habana, Cuba. • XVII Asamblea de la Confederación Panamericana de Ingeniería Mecánica, Eléctrica, Industrial y ramas afines (COPIMERA). Medellín, Colombia. • Organización y Participación en el “Congreso Internacional sobre los Procesos de Reforma y Modernización del Sector Agua Potable y Saneamiento”, efectuado en el Hotel Sheraton, Santo Domingo del 18 al 20 de enero del	
--	---	--

9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo 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). 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	presente año. 2018 CORAASAN firma acuerdos con INAIPI, ISA, 9 AYUNTAMIENTOS y la OISOE. CORAASAN sumándose a este esfuerzo, desarrolla las siguientes acciones para prevención de la salud y seguridad de los empleados: - Medidas de seguridad como, extintores, equipos de protección para trabajos de alto riesgo, botiquines ubicados en lugares estratégicos, exámenes médicos para empleados activos. - Creación de la División Protección Integral. - Beneficios en materia de salud como, seguros médicos, consultorio médico dentro de las instalaciones, ayuda económica a empleados en caso de enfermedad, servicios de ambulancia, servicio dental y realización de jornadas médicas. N/A	N/A No se realizan mediciones del impacto de las acciones de Responsabilidad Social realizada en la Institución
--	--	---

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.

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

Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Los resultados Se evidencian en el grado de consecución de todos los objetivos establecidos en el Plan Operativo anual y en la memoria anual de la Institución. Lográndose un 56% de cumplimiento con un 44% en proceso para el año 2016 y un 72% con un 26% en proceso en el 2017. Para el año 2018 hubo un 68% de cumplimiento con un 24% en Proceso. En cuanto a cobertura de agua potable tenemos un 91% para el 2017 y los índices de potabilidad ascienden a un 97% para el 2017. Según se evidencian en los indicadores de la Institución. En cuanto a cobertura de agua potable para el año 2018 tenemos un 93% y en los índices de potabilidad un 90% . Según se evidencian en los indicadores de la Institución.	No siempre se logran el 100% de los objetivos planificados
Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	En cuanto a la cobertura de las aguas residuales esta fue de un 67% para el 2017 Los resultados en términos de outcome para el año 2016 fueron positivos ya que, se formalizaron 7,654 contratos nuevos y se comercializaron 6,704 y para el año 2017 se formalizaron 9,000 clientes nuevos y se comercializo la deuda 6, 000 clientes. Para el año 2018 se formalizaron 10,412 contratos nuevos y se comercializaron 5,006.	No siempre se mide el impacto en la sociedad de las acciones implementadas institucionalmente

	En Cuanto a los proyectos de inversión, podemos decir que en Agua Potable y Aguas Residuales tuvo el siguiente comportamiento: Agua Potable: Con Recursos de la Institución: • 2016 : RD \$48,071,880.71 • 2017 : RD\$21,742,105.53 • 2018 : RD\$313,605,000.000 Con Fondos del BID: • 2016 : USD\$1,557,671.00 • 2017 : USD\$7,506,927.00 • 2018 : UD\$ 6,000,000.00 Aguas Residuales: Con fondos de la Institución: • 2016 : RD\$26,154,593.89 • 2017 : RD\$692,328.78 • 2018 : RD\$3,000,000.00 Con aporte del Gobierno Central: • RD\$55,000,000.00 Esto se evidencia en la memoria anual de los	
--	--	--

Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	años 2016, 2017 Y 2018 de CORAASAN. En la CORAASAN el nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones, se puede evidenciar a través de las plantas de tratamiento de agua potable para los años 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015 fue de 92.1%, 92.7%, 95.25%, 97.75% y 95.0% respectivamente, obteniendo una mejora entre el año 2011 y 2015 de 2.9%. En el año 2017 fue de un 97% y para el 2018 estuvo en un 95% En las redes de distribución, es decir en diferentes puntos de la ciudad, para los años 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015 fue de 95.4%, 95.2%, 96.20%, 94.13 y 95.50% respectivamente, obteniendo una mejora entre el año 2011 y 2015 de 0.10%. %. Para el año 2018 fue de un 97%. Actualmente el nivel de calidad de los servicios de la institución es excelente con un Índice de potabilidad del agua potable de un 97%. Para el año 2018 fue de un 95% Igualmente, para el 2017 las mediciones realizadas a los servicios ofrecidos para agua potable, arrojaron una satisfacción general sobre el 90%. Asimismo se hicieron mediciones mediante encuestas para conocer la satisfacción de los clientes/ciudadanos que visitaron las oficinas de la Institución dando un 78% en el 2016 y	N/A
--	--	------------

• Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	2017 se hicieron encuestas con la empresa MKT, arrojando un 74.2 % de satisfacción de los clientes en el 2016 y en el 2017 un 62.4%. Evidencia: informe final de MKT pag. 39. Para el año 2018 según encuesta realizada por SIGMADOS es de un 90 En cuanto a aguas residuales se destaca que se toman muestras y se analizan los parámetros necesarios dentro de las plantas de tratamiento, con el objetivo de asegurar que el vertido desde las mismas cumpla con los parámetros de descarga que exigen las normas nacionales a fin de no contaminar el cuerpo receptor y de esta manera contribuir con el cuidado del medioambiente. La concentración de las cargas contaminantes de los efluentes de las plantas, con respecto a los parámetros de solidos suspendidos SS, demanda bioquímica de oxígeno DBO y la demanda química de oxígeno DQO se mantuvieron por debajo de los límites máximos establecidos por el ministerio de medio ambiente y recursos naturales. Ambos se evidencian en los indicadores de la Institución. En la CORAASAN, para medir y dar seguimiento a los lineamientos y acciones establecidas en los contratos y acuerdos interinstitucionales, cuenta con el Depto. Cooperación Internacional, además un comité de Acuerdos Interinstitucionales	No existe un sistema estandarizado que permita medir el nivel de cumplimiento de cada uno de los acuerdos firmados.
--	---	--

Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.	Los resultados de las auditorías de resultados de impacto en la Institución se manejan de manera externa e interna. En cuanto a la parte interna, la Dirección de Auditoría Internas realiza un plan anual basado en los riesgos que se desprenden de las acciones del Plan Estratégico. Los resultados de estas, conllevan un impacto y recomendaciones que son contrarrestadas por los planes de acciones que son ejecutados por los auditados. En el 2017 se realizaron 19 auditorías y un total de 66 planes de acciones identificados. Evidencia; relación de auditorías y relación de planes de acciones. En el año 2018 se realizaron 40 auditorías y de ellas se identificaron 77 planes de acciones. En la parte externa se evidencian auditorías de la Cámara de Cuentas de manera esporádica, la última fue en el 2016.	No siempre se dan seguimiento a los planes de acciones que surgen de las auditorías
Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	Como parte de los resultados obtenidos a través de la aplicación del Sistema de Benchmarking dentro de la Institución, se pueden mencionar la creación del Depto. Cooperación Internacional, la creación y puesta en funcionamiento del Comité de Defensa, así como también un conjunto de mejoras a procesos internos que ayuda en aumentar la productividad y eficiencia de los procesos.	No siempre se da seguimiento a la implementación de las acciones surgidas de los Benchmarking realizados
Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	En cuando a los resultados de innovación de los servicios en la Institución se puede destacar la aplicación de una nueva APP Móvil que se está implementando y la nueva oficina	No siempre se da seguimiento a los proyectos surgidos a través del Sistema Gestión de la Innovación

	comercial móvil. Asimismo, la actualización y estandarización del Portal Web de la Institución.	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Dentro de la CORAASAN los líderes responden a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos, a través de su identificación y compromiso en la consecución de los objetivos institucionales, ejecutando las acciones de mejoras surgidas de los informes de seguimiento a los Planes Operativos Anual, asimismo, a los resultados de los indicadores de gestión, los cuales son monitoreados mensualmente por el Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos de la Dirección Planificación y Desarrollo. Por otro lado, cada directivo trabaja la gestión de riesgos de sus planes de acción a través de la Metodología VAR, coordinado por el Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos de la Dirección Planificación y Desarrollo. La CORAASAN muestra su eficiencia en la gestión de los recursos disponibles, a través de los resultados de los indicadores principales de sus procesos claves, como son: Agua Potable:	No existe una metodología estandarizada para medir el nivel de compromiso de los directivos N/A
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).		

	Índice de Potabilidad: • 2016 : 97% • 2017 : 96 % • 2018 : 96% Continuidad en el Servicio: • 2017 : 74% • 2018 : 72% Índice de Producción: • 216 : 90% • 2017 : 90% • 2018 : 90% Volumen de producción anual: • 2016 : 141,300,000.00 • 2017: 147,647,175.45 • 2018: 146,010,000.00 Aguas Residuales: Volumen tratado: • 2016: 196,801.30 m3/mes • 2017: 200,315.47 m3/mes • 2018: 1,824,004 m3/mes Caudal Promedio Diario: • 2016: 74.85 Lt/s • 2017: 76.23 Lt/s • 2018: 1,587 Lt/s	
--	---	--

	Sólidos Suspendidos: • 2016: 28.94 mg/lit • 2017: 20.26 mg/lit • 2018: 19.07 mg/lit Demanda Química de Oxígeno: • 2016: 112.64 mg/lit • 2017: 71.29 mg/lit • 2018: 59.03 mg/lit Demanda BioQuímica de Oxígeno: • 2016: 40.76 mg/lit • 2017: 24.65 mg/lit • 2018: 18.05 Gestión Comercial: Índice de Cobro percibido/facturado • 2016: 77.85% • 2017: 77.21% • 2018: comercial Captación de usuarios clandestinos: • 2012 : 78,782 • 2013 : 75,958 • 2014 ; 74,725 • 2015 : 75,951 • 2016 : 73,973 • 2017 : 74,585	
--	---	--

- Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. - Resultados de benchmarking (análisis comparativo). - Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	2018 : comercial Cientes nuevos: 2016: 10,838 2017: 11,596 2018: 10,977 Cientes comercializados: 2016: 11,716 2017: 12,952 2018: 1,771 En cuando a los resultados de innovación de los servicios en la Institución se puede destacar la aplicación de una nueva APP Móvil que se está implementando y la nueva oficina comercial móvil. Asimismo, la actualización y estandarización del Portal Web de la Institución. Envío a los usuarios de mini mensajes a celulares con informaciones relevantes de la Institución. Como parte de los resultados obtenidos a través de la aplicación del Sistema de Benchmarking dentro de la Institución, se pueden mencionar la creación del Depto. Cooperación Internacional, creación de políticas benchmarking, la creación y puesta en funcionamiento del Comité de Defensa, así como también un conjunto de mejoras a procesos internos que ayuda en aumentar la productividad y eficiencia de los procesos. Dentro de la CORAASAN, para medir la eficacia de las alianzas, el Depto. Cooperación Internacional da seguimiento permanente a los lineamientos y	No siempre se da seguimiento a los proyectos surgidos a través del Sistema Gestión de la Innovación No siempre se da seguimiento a la implementación de las acciones surgidas de los Benchmarking realizados No existe una metodología de medición exacta del grado de cumplimiento de los acuerdos interinstitucionales
--	---	---

• 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.).	responsabilidades asumidas en los distintos acuerdos firmados por la Institución. En CORAASAN contamos con un 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 para esto se implementaron los siguientes proyectos por medio del Depto. Tecnología de la Información y Comunicaciones: • Rediseño Sistema de Turnos para Servicio al Cliente. • Rediseño Sistema de Estafetas de Cobros en Línea. • Rediseño Sistema de Lectura de Medidores con Equipos Móviles. • Rediseño Módulos Horas Extras, Normas Disciplinarias, y Suministro de vacunas del Sistema de Recursos Humanos. • Rediseño Módulo Solicitudes Pruebas de Laboratorio del Sistema Comercial. • Rediseño Módulo Informaciones Gerenciales del Sistema Comercial. • Automatización de todos los procesos administrativos y m Eficacia de las alianzas as de un 40% de los procesos operativos. Por otra parte, con el objetivo de fortalecer la plataforma tecnológica de la Institución de forma planificada y para mantenernos a la vanguardia se cuenta con el Plan TI, el cual contiene todos los requerimientos	No siempre se mide a eficacia de los proyectos tecnológicos.
---	--	---

• Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. • Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	norma ISO 9001-2015. La compañía que nos certificó fue INTECO de Costa Rica Con la Resolución 049/2018 En CORAASAN damos cumplimiento a los objetivos presupuestarios y financieros a través del seguimiento a la Ejecución Presupuestaria, el cual tuvo un nivel de cumplimiento aproximado de un 90% en el año 2017, según lo reflejan los informes trimestrales de ejecución presupuestaria. Los resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera durante los últimos dos años fueron: • 2016: En este año se realizaron 4 auditorías • 2017: En este año se realizaron 8 Auditorías • 2018: Se hicieron 12 auditorías de ellas surgieron 46 planes de acciones. Con el objetivo de lograr eficiencia en los costos institucionales la Div. Contabilidad de la CORAASAN, ha estado trabajando con la redistribución de los costos por Centro de Costo. Asimismo, se encuentra en funcionamiento un Comité Intergerencial, los cuales tienen la misión de evaluar los costos institucionales y lograr una reducción de los mismos, orientando las erogaciones presupuestarias a los objetivos institucionales.	No siempre las compras se realizan conforme a lo presupuestado. Las mayoría de las recomendaciones plasmadas en los planes de acciones están relacionadas con lo económico y muchas veces la empresa no tiene los fondos para asumirlos, por esta razón, no siempre se ejecuta el plan de acción recomendado en las auditorías Aun no se han logrados los resultados esperados con el Comité. No se miden los impactos logrados con el menor costo.
--	--	--

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.