

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)



Informe Avance de Implementación

Plan de Mejora Calidad

Diciembre 2020

Presentación

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

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

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

Visión

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

Misión

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

Valores

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

Resumen

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

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

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

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

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

Acciones de mejoras

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

Área de Mejora (Sub-criterio I.I): No se evidencia la implicación de los grupos de interés y empleados en la formulación y desarrollo de la misión y visión. No existe involucramiento de los empleados de nivel operativo con los objetivos estratégicos.

- **Acción:** Involucrar a los grupos de interés y empleados en las reuniones para la revisión y actualización de la misión y visión. Involucrar a los empleados de nivel operativo en la definición de los objetivos estratégicos.
 - **Tareas:**
 - Planificar el involucramiento de los grupos de interés en la preparación del PEI 21-24.
 - **Avances:** Se está trabajando en la elaboración del Plan Estratégico 21-24 y para lo cual se realizaron levantamientos de información de los diferentes grupos de interés a fin de utilizar dichas informaciones como base en la preparación del PEI 21-24. Evidencia #1.

Área de Mejora (Sub-criterio I.II): No han presentado evidencia de la implementación de la política de conflictos de interés

Acción: Reforzar la implementación de la política de conflictos de interés.

- **Tareas:**
 - Revisar la política de conflictos de interés actual, difundir e implementar.
- **Avances:** La Política se encuentra en proceso de revisión. Se planifica concluir dicha actualización para el mes de diciembre del año en curso. Evidencia #2.

Área de Mejora (Sub-criterio I.4): Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.

- **Acción:** Continuar con el desarrollo de un plan de comunicación por medio de las redes sociales de los servicios que ofrece la institución y la calidad de los mismos como una manera de dar a conocer los servicios a todos los grupos de interés.

- **Tareas:**
 - Publicar de manera periódica los servicios que ofrece la institución y la forma de solicitar los mismos.
 - Promover las acciones positivas y logros obtenidos de la institución
- **Avances:** La institución mantiene a los ciudadanos clientes informados por medio de las redes sociales Instagram, twitter y Facebook sobre el proceso para solicitar nuestros servicios y los requisitos para solicitar los mismos. Evidencia #3.

Área de Mejora (Sub-criterio 2.2): Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.

- **Acción:** Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.
 - **Tareas:**
 - Identificar las actividades a realizar.
 - Colocar en el presupuesto 2020 el costo de cada una de las actividades.
 - **Avances:** El presupuesto fue elaborado e incluido en el mismo las actividades relativas a la preparación del PEI 21-24. Evidencia #4.

Área de Mejora (Sub-criterio 2.4): Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.

- **Acción:** Fortalecer el Sistema de gestión de la Innovación Institucional incluyendo a los distintos grupos de Interés.
 - **Tareas:**
 - Revisión del Sistema Gestión de la Innovación.
 - Identificar la metodología a utilizar para la recolección de información de los grupos de interés.
 - Actualizar documento Gestión de la Innovación Institución.
 - Implementar metodología con mejoras propuestas.

Avances: se revisó y actualizó el Sistema Gestión de la Innovación y se incluyeron los elementos requeridos. La implementación y medición de estos elementos se hará a partir del año 2021. Evidencia #5.

Área de Mejora (Sub-criterio 3.2): En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.

- **Acción:** Desarrollar un Plan de Capacitación consensuado y aprobado, basado en las necesidades ya identificadas, que incluye desarrollo de formación específica y optativas. Implementar Plan de Capacitación por Competencias y Gerencial, tales como: Capacitación sobre liderazgo, capacitación a gerentes y encargados.
 - **Tareas:**
 - Realizar solicitud por Dirección de las necesidades de capacitación.
 - Diseñar un plan de capacitación consensuando, teniendo identificadas las necesidades del empleado.
 - Incluir en el plan de capacitación temas relacionados con liderazgo y habilidades gerenciales.
- **Avances:** Se realizó la solicitud de las necesidades de capacitación por dirección y se está en proceso de preparación de dicho plan. Evidencia #6.

Área de Mejora (Sub-criterio 4.1): Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.

- **Acción:** Fortalecer el sistema de monitoreo y evaluación de las alianzas orientadas al resultado.
- **Tareas:**
 - Diseñar e implementar metodología para calificar si en las alianzas y acuerdos se cumple el cometido.
 - Determinar los beneficios obtenidos y definir si continua o finaliza el acuerdo.

Avances: se está trabajando en la organización del área para poder iniciar a realizar las evaluaciones del cumplimiento de las alianzas estratégicas paulatinamente.

Área de Mejora (Sub-criterio 4.2): Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).

- **Acción:** Mejora continua en la oportunidad de publicación de las informaciones en el portal web, según lo establece la Ley de Libre Acceso a la Información (200-04).
- **Tareas:**
 - Publicar información en el portal de Libre Acceso a la Información cumpliendo con las fechas y criterios requeridos.
 - Enviar informaciones financieras al Gobierno Central oportunamente.
- **Avances:** Se han estado cargando las informaciones en el portal web conforme a las exigencias gubernamentales, obteniendo una puntuación sobre 95 en las últimas evaluaciones realizadas durante el 2019. Evidencia #7.

Área de Mejora (Sub-criterio 4.2): Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo,

en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).

- **Acción:** Avance continuo con la diagramación gradual del catastro de usuario y de redes en el Sistema GIS en toda la demarcación de la Provincia de Santiago que CORAASAN influye.
 - **Tareas:**
 - Seguimiento a la realización de las diferentes etapas del proyecto Sistema GIS
 - **Avances:** Contamos con un sistema de catastro tanto de usuarios como de redes actualizado. Evidencia #8.

Área de Mejora (Sub-criterio 4.3): Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.

- **Acción:** Mejorar la oportunidad de las publicaciones en el portal de transparencia de las informaciones financieras y presupuestarias.
- **Tareas:**
 - Plan de trabajo extraordinario para poner al día las informaciones financieras y presupuestarias.
- **Avances:** Se han estado cargando las informaciones en el portal web conforme a las exigencias gubernamentales, obteniendo una puntuación sobre 95 en las últimas evaluaciones realizadas durante el 2020. Evidencia #9.

Área de Mejora (Sub-criterio 4.6): Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.

- **Acción:** Mantener en buenas condiciones los espacios físicos existentes así como planificar ampliar y crear nuevos espacios acorde al crecimiento institucional.

- **Tareas:**
 - Fortalecer en espacio y estructuras los almacenes de materiales.
 - Crear nuevo edificio para el call center.

Avances: Se creó un espacio para el área de call center en el edificio de las carreras. Actualmente está en proceso de remodelación el área de Servicio al Cliente, así como también la creación de las oficinas para las nuevas direcciones. Evidencia #10.

Área de Mejora (Sub-criterio 5.3): Crear incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades. No hay evidencia de que los incentivos ayuden a la creación de procesos interinstitucionales donde se compartan servicios o se desarrollen procesos comunes entre las áreas.

- **Acción:** Fortalecer el sistema de gestión de la innovación.

- **Tareas:**
 - Actualizar el sistema gestión de la innovación, agregando la otorgación de incentivos.
 - Focalizar el sistema gestión de la innovación por procesos puntuales acorde a las necesidades institucionales.

Avances: se revisó y actualizó el Sistema Gestión de la Innovación y se incluyeron los elementos requeridos. La implementación y medición de estos elementos será a partir del año 2021. Evidencia #5.

Área de Mejora (Sub-criterio 6.2): Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

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

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

Ver Evidencia #11.

Área de Mejora (Sub-criterio 7.1): Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.

- **Acción:** Medir por diversos medios, clima laboral y percepción
 - **Tareas:**
 - Incluir aspecto o medición de involucramiento de las personas y el conocimiento de la misión, visión y valores en encuesta a empleados.
 - Dar a conocer los resultados a los tomadores de decisiones.

- **Avances:** Se realizó la medición de la percepción como parte de la encuesta de Clima Laboral aplicada por la Div. Desarrollo Institucional a finales del año 2019. Evidencia #12.

Área de Mejora (Sub-criterio 7.1): Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.

- **Acción:** Código de ética - Difundir el Código.
 - **Tareas:**
 - Difundir el código de ética con los empleados.
 - Dar a conocer código de ética con los grupos de interés (a los tomadores de decisiones).

Avances: El código de ética fue difundido de manera interna mediante una inducción y de manera externa con la publicación del mismo en la página web. Evidencia #13.

ANEXOS
EVIDENCIAS POR ACCION DE MEJORA

Evidencia #1



INFORME CUMPLIMIENTO EJERCICIO ESTRATÉGICO CORAASAN 2016 - 2020



INFORME CUMPLIMIENTO EJERCICIO ESTRATÉGICO CORAASAN 2016 – 2020

CONCLUSIONES

- 1) El Plan Estratégico Institucional de CORAASAN para el período 2016 – 2020 fue cumplido tal como fue concebido, ganando en calidad los resultados obtenidos, cerrando el período con una calificación de BIEN. Quedan aspectos perfectibles por continuar valorando y trabajando.
- 2) Se ha logrado que el Plan Estratégico y su Sistema de Control y Seguimiento se convierta en un fuerte instrumento de trabajo de la alta dirección de CORAASAN, donde se definen los resultados a alcanzar, los servicios a trabajar y la demanda de recursos necesarias para el desempeño corporativo, en respuesta a las necesidades de la sociedad santiaguera.
- 3) En CORAASAN está establecida una cultura organizacional basada en la Dirección Estratégica de la entidad.
- 4) Destaca el acompañamiento, en los cuatros años del Plan Estratégico Institucional, de los expertos que lo concibieron y que han estado en el desarrollo y desempeño del mismo, lo cual se considera una fortaleza institucional.
- 5) Se validó, durante el desarrollo del Plan Estratégico, que el mismo no es un instrumento estático, sino una vía para el accionar, atemperado a cada momento en el entorno cambiante en que se desarrolla, por lo que se hacen las adecuaciones pertinentes al instante en que se desempeña la organización.

RECOMENDACIONES

- 1) Considerar los resultados obtenidos en el Plan Estratégico Institucional CORAASAN 2016 – 2020 como punto de partida válido para elaborar el Plan Estratégico Institucional de CORAASAN para el período 2021 – 2024.
- 2) Intencionalizar, con inteligencia e intencionalidad, la búsqueda de fuentes de

Evidencia #2

Política Conflicto de Interés Borrador (Solo lectura) [Modo de compatibilidad] - Microsoft Word (Error de activación de productos)

Referencias Correspondencia Revisar Vista

AaBbCcDd AaBbCcDd AaBbCc AaBbCc AaB AaBbCc AaBbCcDd

Normal Sin espa... Título 1 Título 2 Título Subtítulo Énfasis sutil

Párrafo Estilos

	POLÍTICAS CONFLICTOS DE INTERÉS	CÓDIGO: D-SGC-02 DIRECCIÓN: Planificación y Desarrollo DEPARTAMENTO: Desarrollo Institucional FECHA EMISIÓN: 16/06/2012 FECHA REVISIÓN: 30/05/2018	PÁGINA: 1 de 3 REVISIÓN: 04
---	--	--	--------------------------------

1.0 OBJETIVO

Establecer una guía para el manejo de los conflictos de interés de la CORAASAN.

2.0 ALCANCE

Aplica a Directivos y Funcionarios de la CORAASAN en General.

3.0 DEFINICIONES

Conflictos de Interés: Se entiende por conflicto de interés la situación o el evento en la que los intereses de los Directivos y Funcionarios se opongan a los de la CORAASAN o interfieran con el cumplimiento de los deberes asumidos con la institución y sus clientes.

4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Controlada

	POLÍTICAS CONFLICTOS DE INTERÉS	CÓDIGO: D-SGC-02 DIRECCIÓN: Planificación y Desarrollo DEPARTAMENTO: Desarrollo Institucional FECHA EMISIÓN: 16/06/2012 FECHA REVISIÓN: 30/05/2018	PÁGINA: 2 de 3 REVISIÓN: 04
---	--	--	--------------------------------

- Entre los colaboradores.
- Con los proveedores.
- Con los clientes.
- Con el Consejo de Directores o los Grupos de Interés vinculados.

6.0 Principios básicos para evitar Conflictos de Interés

- Actuar con Integridad.
- Mantener las Normas de privacidad.
- No participar en prácticas prohibidas que incumplan leyes y normativas.
- Informar por escrito a la Dirección General, Gerencias o Consejo de Directores cualquier situación que lo amerite.

7.0 CRITERIOS ESPECÍFICOS:

Deben considerarse los siguientes criterios específicos aplicables en función de los posibles tipos de conflictos de interés que pudieran surgir en la actividad de la Sociedad, entre otros, los siguientes:

1-Conflictos de interés entre clientes: - En ningún caso se debe animar la realización de una

Controlada
No Controlada
No Controlada

Evidencia #3



coraasanrd

coraasanrd De interés para nuestros usuarios:
Durante los próximos días nuestra oficina de caja del edificio principal (Nibaje) estará funcionando en el camión, que está ubicado en el parqueo del frente del mismo edificio, por motivo de remodelación.

6 d

Les gusta a idhaylievasquez y 33 personas más

HACE 6 DÍAS

Área de comentarios



Evidencia #4

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

Codigo_material	Ene Jul	Feb Ago	Mar Sep	Abr Oct	May Nov	Jun Dic	Cant. Total	Costo
98-000113- 0000 UNIFORMES	.00	.00	.00	.00	.00	.00		
	.00	59,850.00	.00	.00	.00	.00	59,850.00	59,850.00
98-000114- 0000 SUELDOS FIJOS	384,596.00	402,681.00	402,681.00	402,681.00	402,681.00	402,681.00		
	402,681.00	402,681.00	411,990.00	411,990.00	411,990.00	411,990.00	4,851,323.00	4,851,323.00
98-000117- 0000 A R S	27,267.86	28,550.10	28,550.10	28,550.10	28,550.10	28,550.10		
	28,550.10	28,550.10	29,210.10	29,210.10	29,210.10	29,210.10	343,958.96	343,958.96
98-000118- 0000 RIESGO LABORAL	3,594.71	3,795.64	3,795.64	3,795.64	3,795.64	3,795.64		
	3,795.64	3,795.64	3,891.27	3,891.27	3,891.27	3,891.27	45,729.27	45,729.27
98-000125- 0000 A F F	27,306.33	28,590.36	28,590.36	28,590.36	28,590.36	28,590.36		
	28,590.36	28,590.36	29,251.29	29,251.29	29,251.29	29,251.29	344,443.99	344,443.99
98-000261- 0000 IMPRESOS Y ENCUADERNACION	200,000.00	.00	.00	.00	.00	.00		
	500,000.00	.00	.00	.00	.00	20,000.00	720,000.00	720,000.00
98-000271- 0000 SOFTWARE	700,000.00	.00	.00	.00	.00	.00		
	.00	.00	.00	.00	.00	.00	700,000.00	700,000.00
98-000294- 0000 COMBUSTIBLE	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00		
							180,000.00	180,000.00
98-000345- 0000 ACTIVIDADES	10,000.00	.00	.00	10,000.00	.00	.00		
	10,000.00	.00	.00	10,000.00	.00	300,000.00	340,000.00	340,000.00
98-000363- 0000 COMPA DE DEPARTAMENTO	2,000.00	.00	.00	.00	2,000.00	.00		
	.00	.00	2,000.00	.00	.00	.00	6,000.00	6,000.00
98-000385- 0000 BECA MAESTRIA EMPLEADO	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00		
	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	120,000.00	120,000.00
98-000399- 0000 ALQUILER EQUIPOS IMPRESION Y COPIA	2,006.00	2,006.00	2,006.00	2,006.00	2,006.00	2,006.00		
	2,006.00	2,006.00	2,006.00	2,006.00	2,006.00	2,006.00	24,072.00	24,072.00
98-000427- 0000 ALQUILER VEHICULO (EMPLEADOS)	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00		
	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	240,000.00	240,000.00
98-000428- 0000 REMODELACION OFICINA	150,000.00	.00	.00	.00	.00	.00		
	.00	.00	.00	.00	.00	.00	150,000.00	150,000.00
98-000467- 0000 DISENO Y DIAGRAMACION	10,000.00	.00	.00	.00	.00	.00		
	.00	.00	.00	.00	.00	.00	10,000.00	10,000.00
Total Mat.-Total Costo		392					10,000.00	10,000.00
								9,642,504.01

Evidencia #5

	MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN	CÓDIGO: MAN-MEP-01	PÁGINA: 1 de 11
		DEPARTAMENTO: Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP	
		FECHA EMISIÓN: 14/9/2016	REVISIÓN: 00
		FECHA REVISIÓN:	

I

MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INNOVACION

Evidencia #6

 DETECCION NECESIDAD DE CAPACITACION Y DESARROLLO 2021 GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS			
ITM	Talleres - Entrenamientos	Detección de Necesidades por medio de :	
DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO			
	Administración del Tiempo	Evaluación de Desempeno	Mariana Paulino31160, Hector Jaquez62340
	Inteligencia Emocional	Evaluación de Desempeno	Laura Pena 63370, Cindy almonte67010, Ennis Yadra 64660, Cynthia Acevedo64350, Dionicio Rodriguez42180, Socorro Noelia42230, Jose Gutierrez33150, Rafael Adriano40500, Priscillo Morales54110, Ambiorix Rodriguez56010, Paulino Acevedo30960, Alejan Acevedo62840, Jose Guzman2430, Jesus Cintrón, Socorro Noelia42230, Jose Gutierrez33150, Alejandro Acevedo62840
	Trabajo en Equipo	Evaluación de Desempeno	Noelia42230, Jose Gutierrez33150, Alejandro Acevedo62840
DIRECCIÓN COMERCIAL			
1	Calidad en el Servicio y actualización de los procesos comerciales, dirigido a los agentes de Servicio al Cliente u el Call Center		
1	Paquete Office		Comercial Gurabo, otros
1	Maestría para el fortalecimiento de la Gestión Comercial (PUCMM)		
1	Manejo de Conflictos		
1	Relaciones Humanas		Comercial Gurabo, otros
1	Taller mandos medios y nuevos encargados		Encargados
1	Servicio al cliente.		Personal Operativo, Comercial Gurabo
1	Inteligencia Emocional		Comercial Gurabo
1	Ortografía y redacción		Comercial Gurabo
1	Redacción de Informes Tecnicos		Comercial Gurabo
1	Flomeria		Personal Operativo
1	Administración Economica		Comercial Gurabo
	Ogis		Karina Duran, Andres Ramirez
DIRECCION DE ACUEDUCTOS			
Depto. Laboratorio AP			
	Incertidumbre de la Medicion		Haydee Sanchez, Ana Calderon, Julissa Ortiz, Luisa Gomez, Albania Paulino
	Estimacion de la Incertidumbre de las Mediciones		
	Fortalecimiento buenas practicas de Laboratorio y Estrategias para la Incorporacion de Criterios de calidad Analitica en laboratorios de AP y AR		Laboratorio de AP y AR
DIRECCIÓN DE ACUEDUCTO Y AGUAS RESIDUALES			
Depto. Operación y Mantenimiento de Redes AR			
	Secretarías		Secretarías AR
	Cuidado y Mantenimiento de Vehiculos		
	Servicio al cliente.		
	Trabajo en Equipo		
Depto. Tratamiento AR			
	Control y manejo de Sistema de Cloro Gas		
	Fundamentos basicos en el area de automatizacion para operadores de Plantas de Tratamiento AR		
	Mantenimiento de Filtro Banda		
	Paquete Office de AR		Secretarías AR
27	ACCIONES DE CAPACITACION EN TOTAL		
	Preparado Por: Lic. Janet Dominguez Enc. Capacitacion y Desarrollo		Revisado Por: Lic. Nelly Estrella Director de Recursos Humanos

Evidencia #7

Navigation menu items:

- ORGANIGRAMA
- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS
- OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OAI)
 - Estructura organizacional de la OAI
 - Manual de organización de la OAI
 - Manual de procedimientos de la OAI
 - Estadísticas y balances de la gestión OAI
 - Contactos del RAI
 - Información clasificada
 - Indice de documentos
 - Formulario de solicitud de información pública
 - Indice de Transparencia Estandarizado
- PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)
- PUBLICACIONES OFICIALES
- ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES
- SERVICIOS
- ACCESO AL PORTAL 311 SOBRE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
- DECLARACIONES JURADAS
- PRESUPUESTO
- RECURSOS HUMANOS
- BENEFICIARIOS

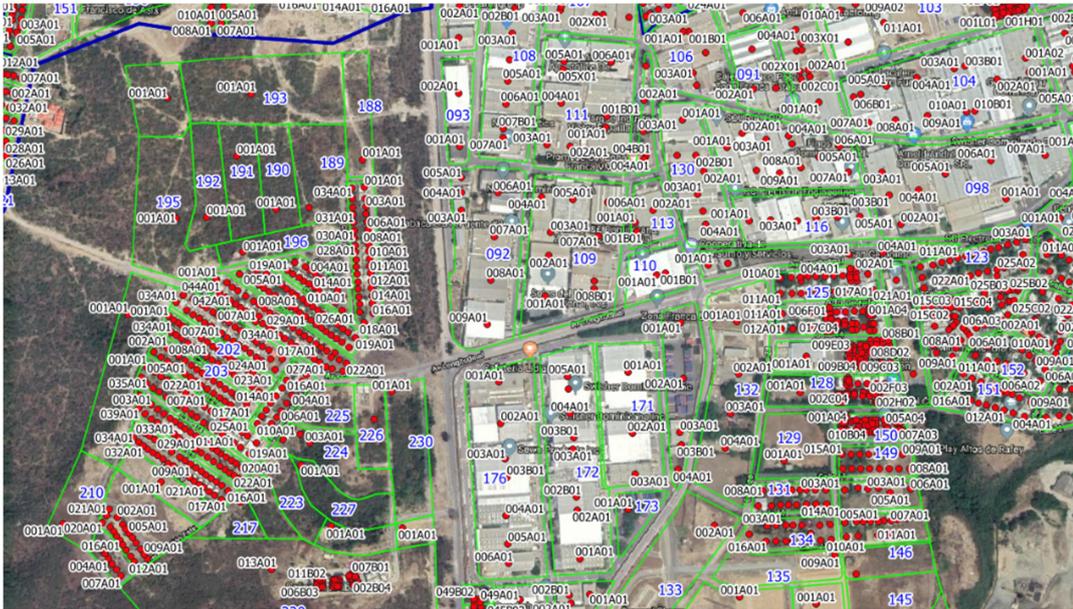
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
 GESTIÓN DE GOBIERNO 2016-2020
DANILO MEDINA SÁNCHEZ
Inicio | Silvio Durán

CUADRO DE MANDO INTEGRAL Vista consolidada del desempeño gubernamental orientado a seguimiento de las metas, compromisos presidenciales, cumplimiento institucional y ejecución de obras

Institución:
 Categoría Institución:

INSTITUCIONES	RESULTADO		SISTEMA DE INDICADORES						
	METAS	OBRAS	SISMAP	ITICGE	NOBACI	CUMPLIMIENTO DE LA LEY 200 04	GESTION PRESUPUESTARIA	CONTRATACIONES PÚBLICAS	TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL
CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO	NO APLICA	100%	78%	83%	93%	91%	NO EVALUADO	75%	NO EVALUADO

Evidencia #8



Evidencia #9

← → ↻ coraaslan.gob.do/transparencia/

Beneficiarios

Compras y contrataciones >

Proyectos y programas >

Finanzas >

Datos Abiertos

Comisiones de Ética Pública (CEP) >

Balance general

Ingresos y egresos

Informes de auditorías

Activos fijos

Inventario en almacén



Evidencia #10

<https://www.coraasan.gob.do/index.php/noticias/item/435-coraasan-inaugura-nuevas-oficinas>

coraasan.gob.do/index.php/noticias/item/435-coraasan-inaugura-nuevas-oficinas

CORAASAN inaugura nuevas oficinas

Lunes, 26 Agosto 2019

Santiago de los Caballeros, Santiago, R.D.-La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) dejó inaugurada hoy las nuevas oficinas donde funcionará la dirección de Gestión Ambiental, dirección de Agua No Contabilizada, el Call Center y una oficina comercial.

La habilitación de las nuevas oficinas ubicadas en el segundo nivel del edificio Profesional de la avenida Las Carreras, más la oficina Comercial de Plaza Las Ramblas, se llevó una inversión de RD\$13 176 856; así CORAASAN podrá dar un mejor servicio a sus clientes y sus empleados laborarán dentro de un clima de mayor confort.

La bienvenida fue ofrecida por la Lic. Laissa Bonnelly, asistente del director general, quien explicó que el crecimiento de la institución obliga a una ampliación de sus estructuras físicas y un acomodamiento para su personal de trabajo que dará como resultado una mayor eficiencia que se reflejará con una mejor atención a los usuarios.

Bonnelly resaltó los trabajos que realiza la institución a través de su departamento de Gestión Ambiental, en procura de disminuir el deterioro acelerado de los recursos naturales.

Con la habilitación del Call Center en ese espacio, el personal podrá brindar mejor servicio a los usuarios, canalizando de manera más eficiente lo que estos demandan; de igual forma, la oficina Comercial de Las Ramblas fue pensada para darles mayor facilidad a los usuarios de esta zona que tenían que desplazarse a realizar sus pagos hacia otras oficinas más lejanas.

De igual manera, las direcciones de Gestión Ambiental y Agua No Contabilizada, así como para los consultores externos del Programa de Mejoramiento del Servicio de Agua Potable y Saneamiento en la Provincia de Santiago (PROMESSAP), podrán laborar dentro de un ambiente más holgado y con mayor movilidad.

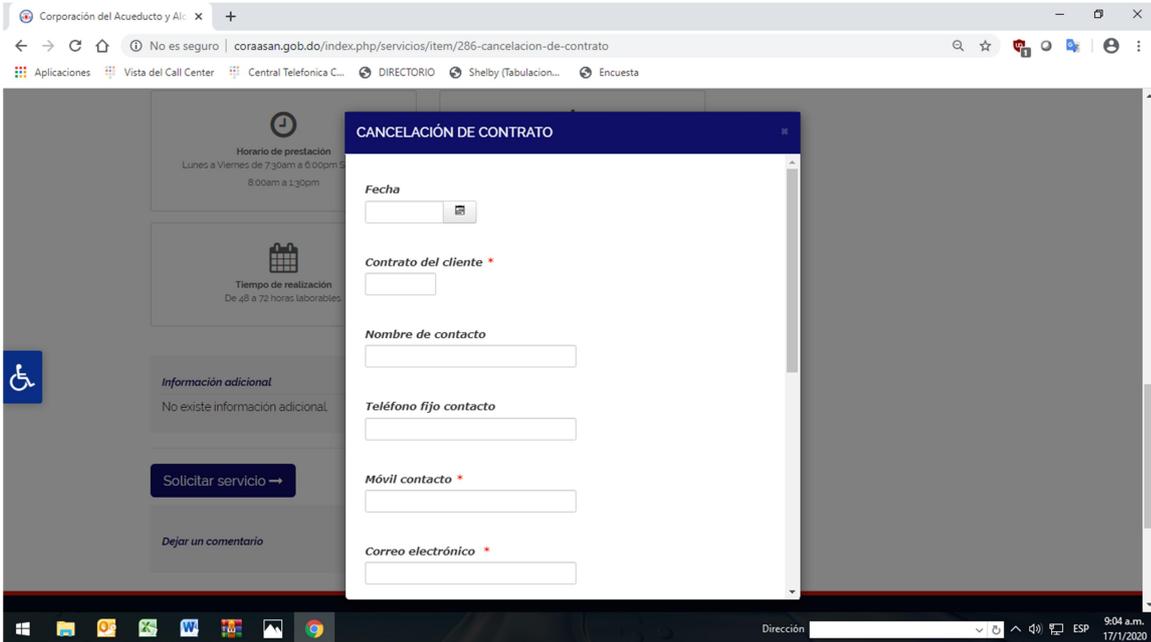
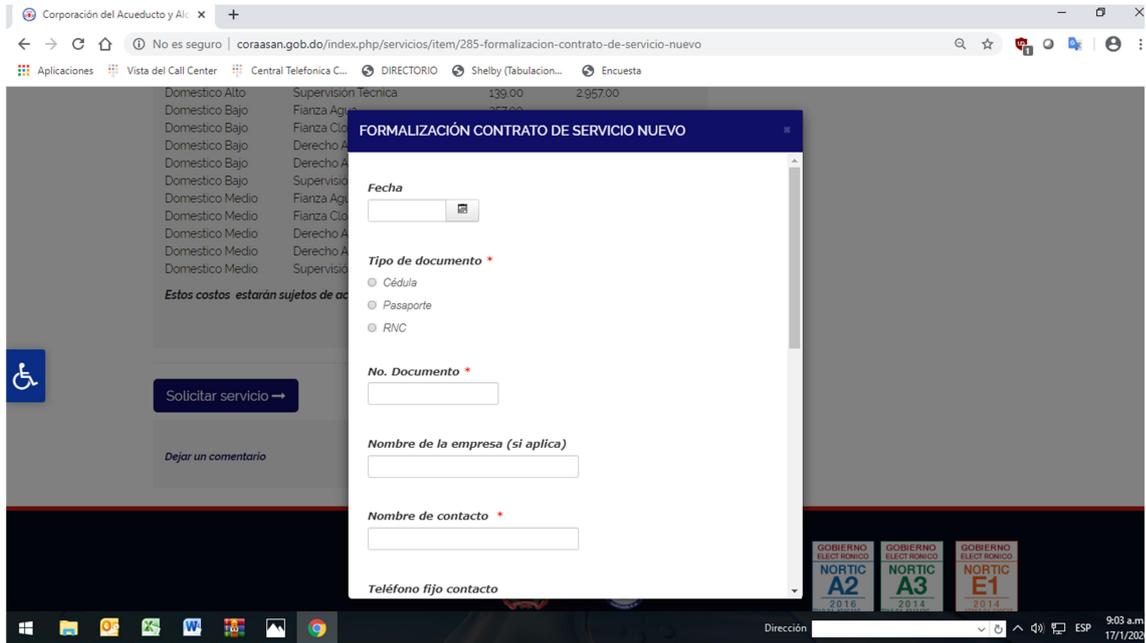
Las nuevas oficinas del edificio Profesional de la avenida Las Carreras fueron habilitadas en tres módulos y uno en Las Ramblas, con recursos del Programa de Mejoramiento del Servicio de Agua Potable en Santiago, financiado por el BID, para fortalecer la gestión y modernizar las infraestructuras y así brindar un mejor servicio.

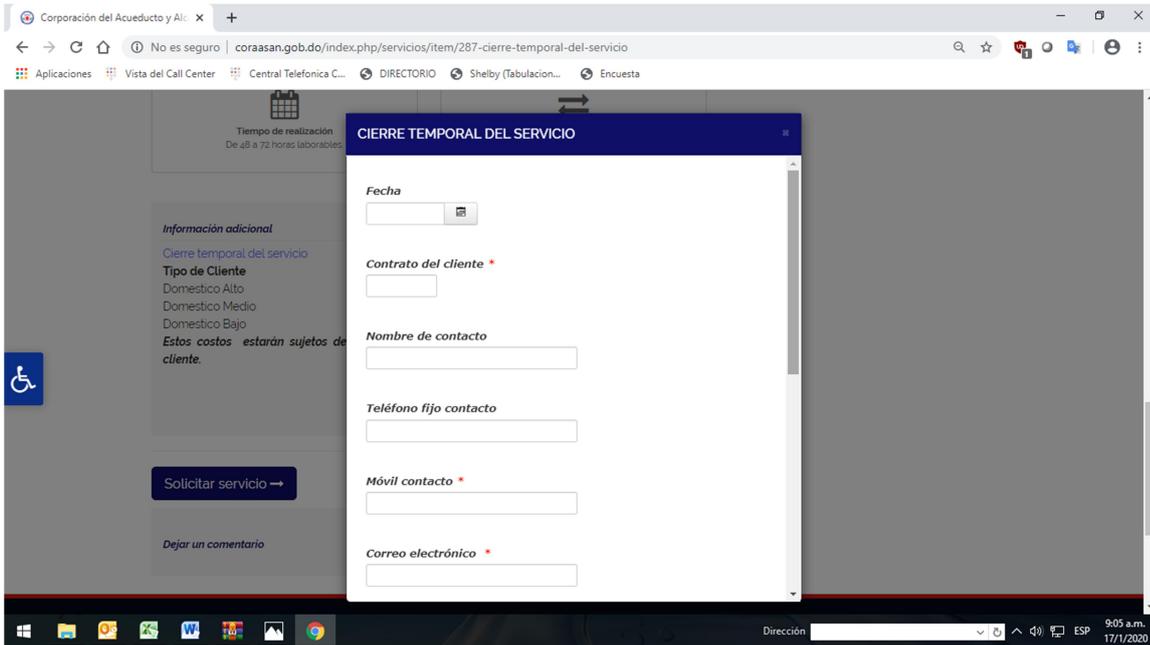
La bendición de las nuevas oficinas fue realizada por el diácono Guarionex Ortiz, quien destacó que la habilitación de las mismas es para beneficio de la sociedad.

El acto de inauguración de las nuevas oficinas de CORAASAN contó con la presencia de la Sra. Mayra Almonte, subdirectora de la institución; el ingeniero Fidel Rivas, director de Programa y Proyectos Especiales; el Ing. Héctor Jáquez, director de Acueductos, así como encargados departamentales y el personal de Gestión Ambiental, Agua No Contabilizada, del Call Center y de la oficina de Las Ramblas.

Departamento de Comunicaciones.

Evidencia #11





Evidencia #12

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



**Dirección Recursos Humanos
División Desarrollo Organizacional
Informe Resultados Encuesta de Satisfacción, Motivación y Clima Laboral**



Evidencia #13

coraasan.gov.do/transparencia/index.php/comisiones-de-etica-publica-cep/plan-de-trabajo-de-las-cep-informes-de-logros-y-seguimientos-del-plan-de-la-cep/catego..



Ingresar tu búsqueda

INICIO | MAPA DE SITIO | CONTACTO

Menú Principal

- Inicio
- Portal institucional
- Base legal
- Marco legal de transparencia >
- Organigrama
- Derechos de los ciudadanos
- Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) >
- Plan estratégico Institucional (PEI) >
- Publicaciones Oficiales
- Estadísticas Institucionales
- Servicios

Estás aquí: Inicio / Comisiones de Ética Pública (CEP) / Plan de trabajo de las CEP, informes de logros y seguimientos del plan de la CEP / Código de Ética

Código de Ética

 **Codigo de Ética CORAASAN**  **Descargar**

Cantidad de Items por página

**Descarga ADOBE READER**
Si no puedes ver los documentos, es posible que no tengas instalado, **ADOBE READER**. Haga **CLICK** en el botón para instalarlo.