



## Plan de Mejora CORAASAN 2021

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	CRITERIO 1. LIDERAZGO	Sub-criterio 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No contamos con licencias de software totalmente actualizadas.	Proyecto regularización de licenciamiento de software	Incrementar en un 25% el numero de licencias de productos informáticos	1. Realizar proceso de compra. 2. Instalación en los equipos.	Apr-21	Dec-21	N/A	Cantidad de licencias adquiridas	Dirección TIC / Adm Servicios TIC
2		Sub-criterio 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No contamos con todas las facilidades para aprovechar los beneficios que poseen los correos electrónicos.	Actualización de las aplicaciones de ofimática, correo electrónico y mensajería instantánea	Lograr la actualización de un 9% de las aplicaciones ofimáticas, correo electrónico y mensajería instantánea.	1. Proceso de compra. 2. Proceso de migración de los buzones de correo y de las aplicaciones ofimáticas.	Apr-21	Dec-21	N/A	Nivel de actualización	Dirección TIC / Operaciones TIC
3		Sub-criterio 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	No siempre las informaciones llegan oportunamente a todos los empleados.	Elaboración e implementación del plan de comunicación estratégica	Crear estrategias de comunicación para ampliar el rango de acción que fomente la identidad y credibilidad de la institución.	1. Recopilar datos generales y puntuales de la institución. 2. Analizar la situación actual. 3. Plantear los objetivos. 4. Crear las estrategias de comunicación a implementar. 5. Implementar el plan de comunicación.	Jul-21	Dec-21	N/A	Nivel de implementación del plan	Depto de Comunicaciones
4		Sub-criterio 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	No estamos integrados al Sistema Integral de Gestión Financiera (SIGEF) en coordinación con el Ministerio de Hacienda.	Implementación del sistema de información de la gestión financiera (SIGEF)	Implementar el SIGEF con el cual se dará seguimiento a la ejecución presupuestaria articulada a la programación, registros contables estándares para todas las instituciones.	1. Reunión para dar a conocer el SIGEF comision del ministerio de hacienda. 2. Taller de capacitación sobre SIGEF 3. Levantamiento de información institucionales para enviar al ministerio de hacienda. 4. Inicio de implementación del sistema de información de la gestión financiera (SIGEF).	Jul-21	Dec-21	N/A	Nivel de implementación del sistema	Dirección Administrativa y Financiera
5	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	Sub-criterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	No siempre se toman decisiones basadas en los resultados de los indicadores	Implementar en un 35% el sistema de control de gestión	Implementar un sistema automatizado de monitoreo, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, que permita contar con información en línea y permanente del comportamiento de los principales indicadores para la toma de decisiones.	1. Realizar Benchmarking con otras instituciones que hayan implementado el Sistema Control y Gestión. 2. Revisar y actualizar las políticas de indicadores. 3. Identificar los requerimientos para la implementación.	Sep-21	Dec-21	Software de control de gestión	Nivel de implementación del sistema	Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
6		Sub-criterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	No se ha implementado en su totalidad el Sistema de Control Interno	Ejecutar plan de auditoría enfocado en mejorar controles internos y mitigar riesgos.	Realizar auditorías a las áreas de mayor riesgo para fortalecer los controles internos mediante una adecuada evaluación de gestión de riesgos y diseño de políticas y procedimientos.	1. Identificar áreas de mayor riesgo. 2. Hacer evaluación de riesgos. 3. Crear plan de auditoría. 4. Realizar auditorías.	Mar-21	Dec-21	N/A	Nivel de implementación del plan	Dirección Revisión y Análisis
7		Sub-criterio 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	No todas las áreas de la institución cuentan con acuerdos de desempeño.	Proyecto aplicación para acuerdos y evaluación del desempeño	Implementar un sistema de evaluación del personal basado en las metas establecidas y consensuadas previamente entre el supervisor y el supervisado.	1. Culminar con el desarrollo de la aplicación de Evaluación del Desempeño. 2. Preparar los Acuerdos de Desempeño de todo el personal. 3. Realizar Evaluación del Desempeño.	Feb-21	Dec-21	N/A	Nivel de implementación de la aplicación	Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
8		Sub-criterio 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	No siempre se utiliza la metodología de medición de impacto de los proyectos ejecutados.	Implementación en 50% del sistema de gestión de proyectos	Consolidar un sistema de gestión de proyectos que permita el manejo adecuado de los mismos desde su concepción hasta la evaluación luego de su ejecución.	1. Revisar y actualizar políticas de Gestión de Proyectos. 2. Definir dentro del PEI las iniciativas estratégicas a través de proyectos. 3. Gestionar curso de gestión de proyectos para todo el personal de PPP.	Apr-21	Dec-21	Capacitación	Nivel de implementación del sistema	Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
		Subcriterio 3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	No se evidencia plan de capacitación actualizado para el 2021	Implementar en un 90% el plan de capacitación	Tener planificada la capacitación de acuerdo a las necesidades de los departamentos.	1. Levantamiento de información de las necesidades por departamento. 2. Coordinar talleres y cursos. 3. Realizar plan de capacitación. 4. Implementar plan de capacitación.	Jan-21	Dec-21	N/A	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación	División Capacitación y Desarrollo

10	CRITERIO 3: PERSONAS	Sub-criterio 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	No se ha cumplido en la totalidad el sistema de seguridad e Higiene laboral en la institución, evaluando los riesgos de todas las áreas.	Adecuar la institución a los requisitos de certificación del sistema de seguridad y salud en el trabajo	Inicio de las actividades que preparan la institución para la implementación de un sistema que permita mejorar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	1. Contratación de asesor . 2. Levantamiento de información. 3. Identificación y evaluación de riesgos. 4. Crear política general de seguridad y salud en el trabajo. 5. Organización para la entrega y uso de los equipos de protección personal-EPP. 6. Entrega de equipos	Jan-21	Dec-21	Consultoría externa	Nivel de implementación del plan de certificación	División Seguridad y Salud Ocupacional
11		Sub-criterio 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	No siempre se abarca el total del universo al momento de realizar las premiaciones no monetarias.	Programa de reconocimiento del personal	Reconocer a toda el personal de la institución de acuerdo a su desempeño laboral.	1. Crear las políticas de reconocimiento al personal y dar seguimiento al proceso de aprobación. 2. Enviar comunicación a los directores para elegir los candidatos de la premiación. 3. Convocar empleados elegidos a la premiación. 4. Realizar evento de premiación trimestral.	Mar-21	Dec-21	N/A	Cantidad de personas reconocidas	División Desarrollo Organizacional
12	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Sub-criterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.	No se cuenta con políticas y procedimientos escritos para regular todos los acuerdos interinstitucionales.	Proyecto implementación base de datos de acuerdos interinstitucionales	Implementar un sistema para gestionar las relaciones interinstitucionales, identificar los actores y controlar la ejecución del mismo a través de las actividades realizadas.	1. Identificar las informaciones que debe contener la base de datos de acuerdos interinstitucionales ideal para la Coraasan. 2. Diseñar junto a Tecnología de la Información, la base de datos para el registro y control de los acuerdos interinstitucionales. 3. Actualización de las políticas y procedimientos. 4. Alimentar periódicamente la base de datos desde todos los departamentos involucrados.	Apr-21	Dec-21	N/A	Nivel de implementación del sistema	Depto cooperación internacional
13		Sub-criterio 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	No siempre las publicaciones de las informaciones en el portal web están según lo establece la Ley de Libre Acceso a la Información (200-04).	Estandarización del portal web institucional	Seguir las normas y estándares que establecen el contenido que debe ser publicado por la institución y así facilitar a toda persona interesada la búsqueda de las mismas.	1. Solicitar información conforme a la ley mensualmente. 2. Revisar información recibida y validar que sigue las normas y estándares. 3. Cargar información al portal.	Jan-21	Dec-21	N/A	Porcentaje de estandarización	Acceso a la información
14	CRITERIO 5: PROCESOS	Sub-criterio 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No se ha documentado e identificado la totalidad de los procesos de las áreas.	Proyecto levantamiento de documentación	Mantener actualizados los procesos de acuerdo a las necesidades institucionales.	1. Identificar la totalidad de documentos levantados. 2. Creación/actualización de manual de funciones de cada dirección. 3. Dar seguimiento a las metas asignadas.	Apr-21	Dec-21	N/A	Cantidad de documentos actualizados	Depto. Desarrollo institucional
15	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.	Sub-criterio 6.1. Mediciones de la percepción	No se ha logrado la normalización de todos los clandestinos que están consumiendo el servicio y no están pagando a la institución.	Reducción del banco de clandestinos e incremento de la facturación.	Reducir el banco de usuarios clandestinos en un 25% e incrementar la facturación.	1. Inspección a cada codificación clandestina para definir los usuarios factibles para formalizar un contrato. 2. Definición y digitación de las propiedades hijas con instalación del medidor a la propiedad madre. 3. Seguimiento continuo al 25% de las propiedades habitadas con agua hasta formalizar el contrato.	May-21	Dec-21	Personal, equipos y mobiliarios.	Cantidad de usuarios clandestinos	Dirección Comercial
16		Sub-criterio 6.2. Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación:	No se cuenta con las brigadas para aumentar la gestión y recuperación de los clientes atrasados y clandestinos.	Proyecto recuperación de cartera de clientes con gestión legal interna	Reducir en un 20% las cuentas por cobrar de los clientes morosos eligiendo los sectores con mayor nivel de recaudación.	1. Realizar análisis de trabajos por brigadas para implementar el doble turno en el Dpto. con el incremento de brigadas. 2. Compra de dos camiones para ampliar el cobro mediante oficina móvil.	Apr-21	Dec-21	N/A	Porcentaje de clientes con pagos logrados	Dirección Comercial/Depto gestión de cobros
17	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	Sub-criterio7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas	No siempre las personas tienen conocimiento de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético	Fortalecimiento y funcionamiento del comité de ética institucional	Fomentar el correcto proceder del comité de ética, creando así un ambiente de integridad y transparencia institucional.	1. Definir acciones a ejecutar este año. 2. Ejecutar acciones de acuerdo a lo planificado. 3. Informe de seguimiento.	Apr-21	Dec-21	N/A	Porcentaje de implementación del plan	Acceso a la información/Comité de ética
18	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Sub-criterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social	No se realizan mediciones del impacto de las acciones de responsabilidad social realizada en la Institución.	Implementación del sistema de responsabilidad social y empresarial	Implementar un programa que tenga como fundamento los valores de la institución, basado en la transparencia, equidad corporativa, rendición de cuentas y aspectos económicos, sociales y medio ambientales.	1. Contratar un consultor de responsabilidad social empresarial. 2. Levantamiento de información. 3. Realizar Benchmarking con otras CORAAS. 4. Crear el plan de acciones que definan la ejecución del sistema. 5. Dar seguimiento al plan de acciones. 6. Implementación gradual del sistema.	Apr-21	Dec-21	N/A	Nivel de implementación del sistema	Dirección de Planificación y Desarrollo
19	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	Sub-criterio 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.	No siempre se logran el 100% de los objetivos planificados.	Adquisición e implementación de un software de gestión estratégica.	Lograr la sistematización de la planificación, las políticas y procedimientos, así como la gestión de la calidad.	1. Elaborar términos de referencias del software Gestión Estratégica. 2. Gestionar la adquisición del software Gestión Estratégica. 3. Crear el plan de implementación. 4. Seguimiento al plan de implementación. 5. Implementación del Software Gestión Estratégica.	Apr-21	Sep-21	Software	Nivel de implementación del sistema	Dirección Planificación y Desarrollo

20		Sub-criterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No todas las areas de la institución cuentan con certificación de las normas ISO	Proyecto recertificación del sistema de gestión de calidad	Mantener la certificación de los laboratorios de AP y AR	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de auditoría interna.</li> <li>2. Realizar auditoría interna.</li> <li>3. Actualización de análisis de riesgo.</li> <li>4. Completar proceso de revisión por la dirección.</li> <li>5. Auditoría de externa.</li> </ol>	Apr-21	Dec-21	Contratación auditoría externa	Nivel de implementación	Depto calidad en la gestión
----	--	---	--	--	--	--	--------	--------	--------------------------------	-------------------------	-----------------------------