

# Informe de Autoevaluación CAF

## 27 de Julio 2021

CÓDIGO DOCUMENTO: IF-PD-001  
VERSIÓN: 00

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2021

### 1. RESUMEN EJECUTIVO

El autodiagnóstico de la COAAROM, surge con la participación de los distintos actores departamentales, se tomó como referencia la guía Caf 2013, que contiene 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de Evaluación que provee el MAP para que las organizaciones tengan una metodología que le proporcione datos actualizados respecto a los puntos fuertes y a las áreas de mejora detectadas en la organización, este proceso nos lleva a realizar un plan de mejora para fortalecer las oportunidades identificadas, y con la ejecución de las acciones definidas vamos a lograr satisfacer a nuestros ciudadanos / clientes al mejorar la calidad de nuestros servicios. Destacamos el apoyo de nuestra analista por parte del MAP, que oportunamente nos dio la orientación para realizar este trabajo.

### 2. ASPECTOS GENERALES

#### 1.1 MARCO INSTITUCIONAL

---

##### 1.1.1 MISIÓN

Garantizar de forma integral el agua potable y alcantarillado sanitario de la Provincia de La Romana, con un enfoque en la preservación del medio ambiente.

##### 1.1.2 VISIÓN

Lograr la cobertura total del agua potable y saneamiento en la Provincia de La Romana, mediante una gestión ética y sostenible de los recursos, que nos conviertan en una institución líder del sector.

##### 1.1.3 VALORES

**VOCACION DE SERVICIO:** Compromiso real de ayudar dando oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados.

**TRABAJO EN EQUIPO:** Esfuerzo integro y responsable de todos los colaboradores para alcanzar un objetivo en comun.

**TRANSPARENCIA:** Prudencia en el manejo de las informaciones y las operaciones de la Corporación.

**RESPECTO:** Consideración, trato y empatía que asumo ante nuestros compañeros, clientes y el medio ambiente.

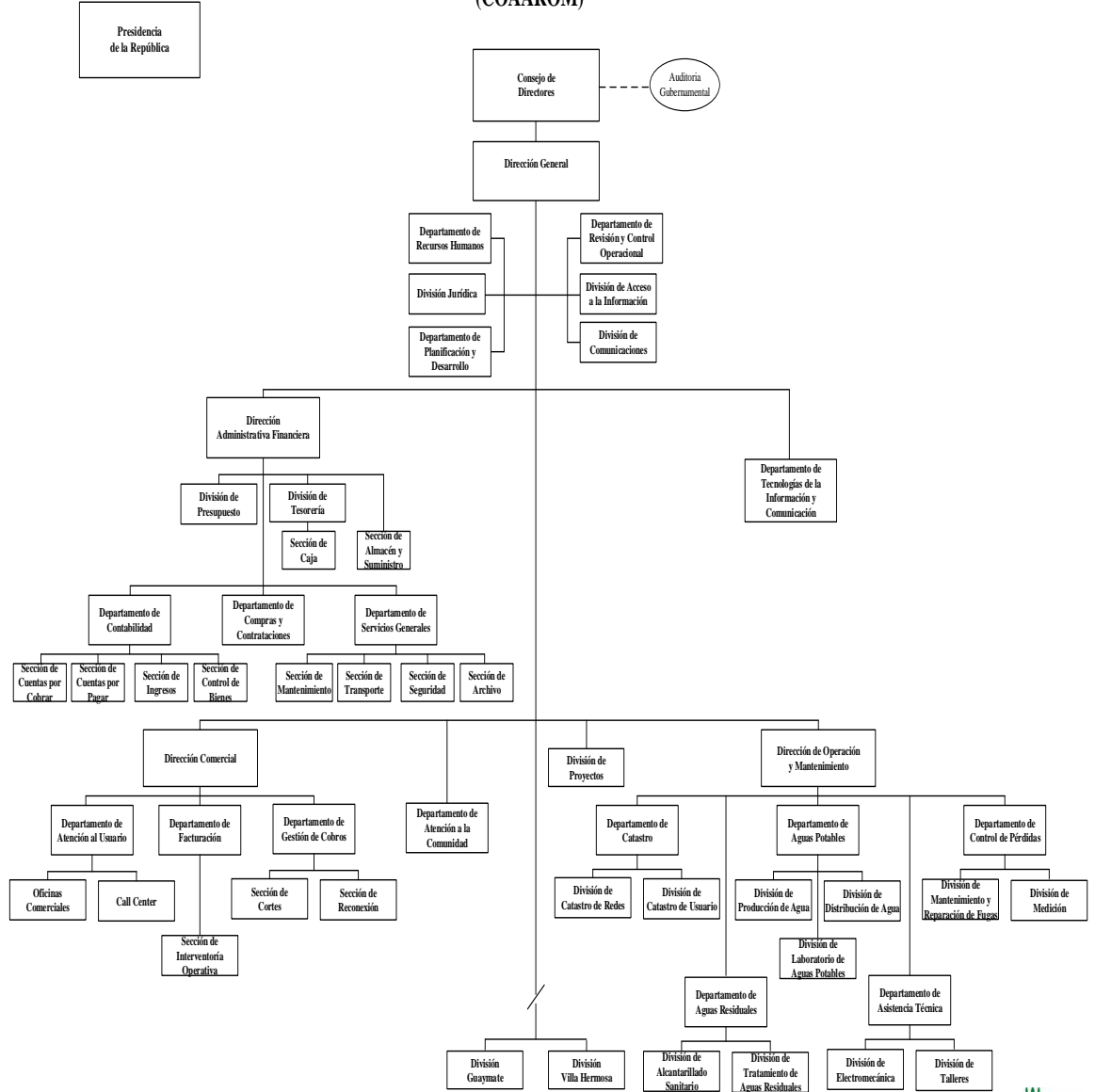
##### 1.1.4 BASE LEGAL

La Corporación de Acueducto y Alcantarillado de La Romana se crea mediante la ley 385-98, el 18 de agosto del 1998. Es una entidad de carácter autónomo, descentralizada del Gobierno Central y del Gobierno Municipal, en los aspectos técnicos y administrativo que garantiza un idóneo y racional manejo y aprovechamiento de los recursos de agua potable.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2021

### 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

#### ORGANIGRAMA DE LA CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA (COAAROM)



### 1.1.6 SERVICIOS.

- A) Servicio de Agua Potable
- B) Saneamiento
- C) Atención al Ciudadano/Cliente

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2021

### 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

#### 1.- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA ROMANA.

La Provincia de La Romana: consta con 262,551 habitantes (ONE Proyecciones al 2017), con 3 Municipios: La Romana, Guaymate y Villa Hermosa; 2 Distritos Municipales: La Caleta y Km. 10 de Cumayasa. Con 652 km<sup>2</sup>; Densidad: 376 habs./km<sup>2</sup>. 245 mil Corresponde al total de habitantes potenciales con demanda de los servicios de COAAROM en los tres municipios. Los problemas, las necesidades identificadas en ellos y el incremento sostenido de la población de la Romana, son las causantes para ser intervenidas con las acciones del Plan Estratégico 2018-2021 de la COAAROM. Los servicios más demandados: cobertura y continuidad del servicio de agua potable, satisfactorios niveles de calidad, eficacia y continuidad.

#### 2.- PRIORIDADES ESTABLECIDAS PARA EL PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN DE PLAN ESTRATÉGICO-2018-2021 DE COAAROM.

Tomando en cuenta las prioridades manifestadas por los Actores Institucionales (AI) de la comunidad y el mandato de servicios de la Ley No.385-98 que crea a COAAROM, la Matriz FODA, la Visión y Misión Institucional, se han determinado un conjunto de desafíos importantes desde el punto de vista de las necesidades señaladas, los cuales se han agrupado en 6 Objetivos Estratégicos fundamentales:

- **Objetivo No. 1:** Cobertura de Agua Potable y Saneamiento.
- **Objetivo No. 2:** Eficiencia Operativa, Continuidad y Calidad en el servicio de Agua Potable.
- **Objetivo No. 3:** Autosuficiencia Económica y Financiera.
- **Objetivo No. 4:** Modernización Institucional.
- **Objetivo No. 5:** Gestión del Recurso Humano.
- **Objetivo No. 6:** Atención y Educación al Usuario.

Todos los objetivos institucionales definidos están interrelacionados, los que, a su vez, incluyen varios objetivos específicos con sus indicadores y metas de productos, que van a contribuir a la provisión de más y mejores servicios a las comunidades que demandan el suministro de agua potable y un sistema de saneamiento (Alcantarillado Sanitario). En los talleres de análisis, discusión y validación, se presentaron las propuestas de solución a los principales problemas que afectan los servicios y las respuestas a las necesidades identificadas (para el corto, mediano y largo plazo), determinadas como las principales metas u objetivos del PEI.

A modo de síntesis para el período de ejecución de este Plan 2018-2021, COAAROM, se ha trazado desarrollar las siguientes metas:

- Mantener los parámetros de calidad del agua ofrecida dentro de las normas nacionales.
- Aprovechar al máximo y ampliar la capacidad de captación y producción de agua para disminuir el déficit en la distribución con respecto a la demanda.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2021

- Mejorar la Operación y Mantenimiento del Sistema de Alcantarillado Sanitario en el Municipio de Guaymate.
- Mejorar la facturación y gestión de cobro de los servicios en la Provincia de La Romana.
- Modernizar y actualizar el catastro de redes en la Provincia de La Romana.
- Mejorar el reclutamiento, selección y rotación del personal.
- Fortalecer la Planificación y Desarrollo Institucional.
- Mejorar la planificación Administrativa y Financiera de acuerdo con las normas existentes y mejores prácticas.
- Desarrollar programas de concientización a la ciudadanía sobre el uso adecuado del servicio de Agua.

Indicador	Unidad de Medida	Línea Base				
		2017	2018	2019	2020	2021
Cobertura de Agua Potable de COAAROM	%	80.2	83.1	85.7	86.5	88.8
Cobertura Alcantarillado de COAAROM	%	1.1	1.2	1.2	1.3	1.4
Cobertura de Medición	%	12.6	15.4	21.2	27.0	32.8
Índice de Recaudo	%	60.0	72.0	78.0	84.0	90.0
Índice de Agua no Contabilizada	%	79.1	72.6	68.8	66.0	64.0
Índice de Productividad del Personal	%	9.4	9.1	8.8	8.5	8.0

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2021

Índice de Continuidad del Servicio de Agua Potable	Hrs/día	8.0	8.7	9.2	10.5	12.2
Índice de Regularizaciones del Servicio	%	12.8	7.8	4.7	4.0	3.4
Índice de Calidad de Atención al Cliente	%					

### 4.1. Eficiencia en la prestación del servicio de Agua Potable.

Objetivo Estratégico	Objetivo Especifico	Proyectos COAAROM 2018-2021
OE1- Cobertura de Agua Potable y Saneamiento.	Gestionar de manera sostenible y participativa el patrimonio hídrico, con enfoque de mayor cobertura, para asegurar el derecho humano al Agua. Fortaleciendo los programas de producción de agua, a fin de garantizar la provisión de Agua para el consumo humano.	Fortalecimiento Acueducto Villa Hermosa
		Construcción de mini acueductos comunitarios.
		Instalación y Reposición de líneas Matriz en los sectores Urbano de La Romana.
		Construcción de redes Villa Caoba
		Instalación Línea de Conducción en la Av. Caamaño.
		Construcción de redes Villa Zorrilla

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2021

	Gestionar recursos para lograr mayor cobertura de saneamiento.	Construcción de redes Villa Progreso
	1.3. Elaboración del Plan Maestro de Alcantarillado de La Romana.	Plan director de Alcantarillado La Romana.
	1.4. Mejoramiento de la operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado sanitario de Guaymate.	Rehabilitación de la planta de tratamiento Municipio de Guaymate.

### 4.2. Línea de Acción para lograr el Objetivo-2

Objetivos Estratégico Institucional	Objetivo Especifico	Proyectos COAAROM 2018-2021
OE2:- Eficiencia Operativa, continuidad y calidad del servicio de agua.	2-1 Mejorar la eficiencia operativa.	Mejorar el catastro técnico de redes
		Instalación de Macro Medidores
		Instalación de 10,000 Micro Medidores
	2-2 Mejor Continuidad del Servicio.	Sectorización y control de presiones en las redes.
		Mejoras en los componentes electromecánicos.
		Plan de control de fugas.
	2-3 optimizar la calidad del servicio de agua potable según los estándares internacionales.	Rehabilitación y reposición de redes y válvulas.
		Optimización de planta potabilizadora.
		Plan de calidad de agua.

### 4.3. Línea de Acción para lograr el Objetivo-3.

Objetivos Estratégico Institucional	Objetivo Especifico	Programas estratégico 2018-2021
OE3-Autosuficiencia económica y	3.1. Mejorar la facturación y gestión de cobro de los servicios en la provincia de La Romana desde el 2018 al 2021 y llevarlo a menos del 50% en pérdidas comerciales y físicas.	Acuerdo de cooperación entre instituciones de las mismas naturalezas y no afines.
		Gestión de grandes consumidores
	3.2. Mejorar el servicio al cliente.	Programas de recuperación cuentas morosas.

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2021

Financiera de Coaarom	3.3. Mejorar la actualización del catastro de usuarios en la Provincia de La Romana para el año 2018.	Detección de servicios irregulares catastrados y no catastrado.
	3.4-Establecer incentivos para un comportamiento racional de los usuarios en el uso de las prestaciones sanitarias, a través de las tarifas y medición de los consumos, sancionando el uso irregular del servicio.	Programa de revisión de estimación de consumo.
	3.5-Integración ciudadana a través de las acciones de trabajo con la comunidad.	Propuesta de revisión de tarifa
	3.6-Implementación plan tarifario y de subsidios.	Crear unidad móvil de centro de atención al usuario.

### 4.4 Línea de Acción para lograr el Objetivo-4.

Objetivos Estratégico Institucional	Objetivo Especifico	Proyectos COAAROM 2018-2021
OE4:- Modernización Institucional	4.1. Optimizar los Macroprocesos y procesos de apoyo sustentados en la nueva plataforma tecnológica, que permita una mejora en la eficiencia operativa, de los RRHH y de la gestión comercial, entre otros.  4.2. Fortalecer la Planificación y Desarrollo Institucional.  4.3. Mejorar la planificación Administrativa y Financiera de acuerdo a las normas existentes y mejores prácticas.	Compra de sistema administrativo y financiero.
		Adquisición de sistema de mantenimiento preventivo y correctivo de activos.
		Consultoría de sistema técnico Geográfico.
		Infraestructura, hardware, comunicaciones y sistema base (TI).
		Compras de Programas informáticos
		Fortalecimiento de la Identidad Corporativa

### 4.5. Línea de Acción para lograr el Objetivo-5.

Objetivos Estratégico Institucional	Objetivo Especifico	Proyectos COAAROM 2018-2021
OE5:- Gestión de los Recursos Humano	5.1. Capacitación de los recursos humanos periódicamente en las diferentes áreas, según sus requerimientos. con programas ofrecidos por organismos estatales y con fondos asignados para este efecto.	Plan de desarrollo del personal calificado en áreas específica.



## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2021

	5.2. Lograr la aplicación de un programa de Higiene Seguridad Laboral.	Implementación del calendario de Capacitación.
	5.3. Mejorar el sistema de comunicación interna.	Proceso de evaluación de desempeño
		Programas de becas para estudios especializados.
		Mejora en el reclutamiento de personal.
		Programa de alfabetización.

### 4.6. Línea Acción para lograr el Objetivo-6.

Objetivos Estratégico Institucional	Objetivo Especifico	Programas COAAROM 2018-2021
OE6:- Atención y Educación al usuario.	6.1. Formar Líderes Comunitarios para la Protección del Agua.	Proceso de atención al usuario centralizado.
	6.2. Conformar Los Guardianes del Agua.	Campaña de atención al usuario y trabajos comunitarios.
	6.3. Educar y Sensibilizar a los Usuarios Sobre el Uso Racional del Agua Actualizar la Imagen.	Capacitación al personal para una mejor Atención al Usuario.
	6.4. Actualizar la Imagen Corporativa de COAAROM.	Programas de concienciación en las escuelas
	6.5. Construir y Desarrollar Relaciones Amigables y Duraderas con la Comunidad y Otras Organizaciones Públicas y Privadas.	Campañas publicitarias de ahorro y buen uso del agua potable

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2021

### 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

#### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

Se pudo evidenciar que tenemos una fortaleza en la actualización de la filosofía corporativa, en la estructura organizacional y el orden jerárquico bien establecido, esto repercute en el cumplimiento de nuestra misión, visión y en el compromiso del liderazgo en para alcanzar lo objetivos institucionales. La Coaarom posee el Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual y procedimientos en documentación a fin de simplificar trámites, controlar y monitorear las actividades dentro de cada proceso.

#### 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

Al realizar la autoevaluación se pudo verificar que es necesario finalizar la documentación de todos los procedimientos de la institución, elaborar la política, procedimiento y plan de comunicaciones y gestión medioambiental, así como, también impulsar una política de compensación y beneficio.

##### 2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

###### 2.2.1.1 LIDERAZGO

No se identificaron áreas de Mejora en este criterio.

###### 2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Se requiere documentar una política de Responsabilidad Social.

###### 2.2.1.3 PERSONAS

Se debe promover la carrera de las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

###### 2.2.1.4 ALIANZA Y RECURSOS

Se requiere seleccionar proveedores aplicando criterios de responsabilidad social, crear departamento de costos, diseñar política de uso de la tecnología y política y procedimiento de gestión de activo fijo.

###### 2.2.1.5 PROCESOS

Se debe completar los procedimientos de la institución, documentar carta de servicios, y gestión de monitoreo y evaluación del impacto de TIC.

##### 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2021

### 2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Se requiere realizar indicador de errores e inconsistencias.

### 2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

No se identificaron áreas de Mejora en este criterio.

### 2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se debe documentar política de Responsabilidad Social.

### 2.2.2.4 RESULTADOS CLAVES DEL RENDIMIENTO

Se requiere desarrollar un sistema de indicadores que permita valorar todos los procesos de la institución.

## 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

La experiencia al completar la guía de autoevaluación del CAF nos permite identificar las áreas de mejora a fortalecer y nos permite validar los avances logrados.

## 4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA

### INFORME DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2021

EMISIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>NOMBRE</b>	Anny Valerio	Leyda Hughes	Francisco Tibó Rodríguez
<b>CARGO</b>	Enc. Desarrollo Organizacional	Enc. Planificación y Desarrollo	Director General
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	27-07-2021	27-07-2021	28-07-2021

EMISIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>NOMBRE</b>	Anny Valerio	Leyda Hughes	Francisco Tibó Rodríguez
<b>CARGO</b>	Enc. Desarrollo Organizacional	Enc. Planificación y Desarrollo	Director General
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	27-07-2021	27-07-2021	