



MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Avanzamos para ti



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)

FECHA

Septiembre 2021

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
I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	La organización formuló el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 a través de un ejercicio de autoevaluación y reflexión que contó con la participación de representantes de las diferentes áreas de la Institución. Como consecuencia de la formulación del plan, se realizó una encuesta con colaboradores internos para obtener su retroalimentación sobre la filosofía institucional. Además, los consultores a cargo del proceso realizaron varios talleres estratégicos, uno de los cuales se dedicó a la revisión de la filosofía institucional vigente (misión, visión y valores), la cual fue actualizada y debidamente publicada por el Director General. Este proceso de formulación de la misión y la visión está debidamente documentado en el procedimiento de formulación y monitoreo de planes institucionales, el cual fue actualizado en junio del 2021 Evidencias: (ver Plan Estratégico Institucional 2021-2024, murales, sitio web, pantalla de inicio sistema AS-400)	No implicamos a grupos de interés externos, relevantes para la formulación y desarrollo de la nueva filosofía institucional

<p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>Los valores institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (compromiso con el usuario, excelencia operacional, responsabilidad social, innovación, calidad y ética) son coherentes con la misión y la visión aprobadas. De hecho, en la visión se pueden identificar con claridad algunos de esos valores: “ser una institución innovadora, socialmente responsable y autosostenible, modelo en la región del Caribe (indicador implícito de calidad), con usuarios satisfechos y conscientes del valor del agua”. En la misión institucional se confirman valores como el compromiso con el usuario y la calidad: “satisfacer las necesidades de agua potable y saneamiento de la Provincia de Santiago para mejorar la calidad de vida de sus habitantes”.</p> <p>Vale resaltar que la mayoría de estos valores son sugeridos por el marco general de valores del sector público que se puede consultar en el Marco Metodológico para la Formulación de los Planes Estratégicos Institucionales promulgado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). Evidencias: (ver Plan Estratégico Institucional 2021-2024).</p>	<p>N/A</p>
<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Para asegurar la comunicación e implementación de la misión, visión y valores, se colocaron en todas las instalaciones de la CORAASAN 55 conjuntos de carteles informativos de la filosofía (cada conjunto tiene 3 carteles) en</p>	<p>No existe involucramiento de los empleados de nivel operativo con los objetivos estratégicos.</p>

	<p>las áreas públicas de alta concurrencia de personas. Además, la Dirección de Planificación y Desarrollo incluye de forma sistemática en su plan operativo anual (POA) el producto <i>Filosofía institucional difundida a nivel interno y externo</i>, de forma que se garantice la existencia de un plan continuado de difusión de la misión, visión y valores, el cual es revisado trimestralmente. Como consecuencia de la aplicación de este plan, la filosofía institucional fue publicada en el Portal Institucional, la Intranet, así como en la pantalla de inicio de sistema AS-400. También se envía el marco filosófico a través del correo electrónico y se han realizado publicaciones en las redes sociales institucionales. La filosofía institucional y los objetivos estratégicos han sido difundidos en varios eventos importantes como el lanzamiento del PEI 2021-2024, la presentación del PEI 2021-2024 ante el Consejo de Desarrollo Estratégico de la Provincia de Santiago, los encuentros de rendición de cuentas ante las entidades de Compromiso Santiago, ACIS y representantes de medios informativos. Finalmente, la misión es compartida también en la carta compromiso al ciudadano para que sea de conocimiento de nuestros clientes y usuarios. Evidencias: (ver murales, letreros colocados en lugares públicos, Portal web institucional, publicaciones en las redes, correos de difusión de la filosofía institucional, carta compromiso al ciudadano, Plan Estratégico Institucional 2021-2024).</p>	
--	--	--

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>Los objetivos estratégicos están incluidos en el PEI 2021-2024, cuyo documento impreso fue enviado a todas las Direcciones de la CORAASAN, a los miembros del Consejo, a los pasados Directores, a la Gobernadora Provincial, al Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo, a la Viceministra de Cooperación Internacional, a los integrantes del Consejo para el Desarrollo Estratégico de Santiago, así como al Presidente de la República. A los Encargados de Departamento se les hizo entrega del PEI de manera digital. Evidencias: (lista control de entrega del PEI, fotos de entrega del PEI).</p> <p>Los objetivos operativos son establecidos anualmente en el Plan Operativo Anual (POA) el cual es elaborado por todos los encargados de departamento de la Institución con la participación de sus colaboradores. El POA finalizado e integrado en un documento es publicado en el Portal Institucional de acuerdo a las normativas de transparencia y enviado por correo electrónico a los Directores y Encargados. Evidencias: (correos electrónicos con envíos del POA, POA 2021 publicado en el Portal).</p> <p>La última revisión de la misión, visión y valores se realizó en el 2021 como parte de la formulación del PEI 2021-2024. En el PEI 2016-2020 se estableció la revisión de nuestra misión, visión y valores cada dos</p>	<p>N/A</p>
--	--	------------

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de</p>	<p>años, como parte de la metodología de seguimiento de implementación, control y seguimiento del Plan Estratégico. No obstante, en el procedimiento de formulación y monitoreo de planes institucionales PRO-PES-001 actualizado en junio del 2021 se dispone la evaluación y actualización anual de la planificación estratégica (con excepción del primer año) que incluye la revisión de la misión, visión y valores. Evidencias: (Procedimiento de formulación y monitoreo de planes institucionales PRO-PES-001</p> <p>Hemos desarrollado instrumentos de gestión para prevenir comportamientos no éticos, a través del Comité de ética, las Normas Disciplinarias, el 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. En adición se han desarrollado acciones de formación en ética e integridad corporativa. Ejemplo de ello es la participación en el diplomado sobre Integridad Corporativa con la PUCMM, la DIGEIG y la DGCP. Reconociendo la gran importancia de este tema, se incluyó la Ética dentro del marco de valores institucional Evidencias: (actas de reuniones del Comité de Ética, Código de Ética, Normas Disciplinarias, Política de Conflictos de Interés, Lista de capacitaciones impartidas).</p> <p>Hemos definido para gestionar la prevención de la corrupción la Política de Conflicto de</p>	<p>N/A</p> <p>No se ha implementado la Política de Conflicto de Interés, además de que la misma no se encuentra</p>
---	---	---

<p>intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>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.</p> <p>En adición, se han intensificado los esfuerzos por mejorar la transparencia institucional como mecanismo de prevención de la corrupción. Evidencia de ello, ha sido la mejora consistente en los resultados de las evaluaciones que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. En los primeros seis meses del año 2021 el promedio de las evaluaciones es de 95.75, mientras que en el mismo periodo del 2020 el promedio fue de 87.72. Evidencias: (Evaluaciones de transparencia de la DIGEIG)</p>	<p>actualizada.</p>
<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Los líderes de la CORAASAN ejemplifican los valores institucionales y evidencian con su quehacer un liderazgo de tipo democrático. El Director General, como máxima autoridad institucional, sostiene reuniones mensuales con el Consejo de Directores, reuniones quincenales con su equipo directivo en las que los escucha y se toman decisiones consensuadas que garanticen la buena marcha de la organización. El Director también sostiene reuniones periódicas con el Sindicato de Trabajadores (SITRACORAASAN), instancia que representa a una gran parte de la empleomanía de la Institución. Esta apertura al diálogo refuerza la confianza, la lealtad y el</p>	<p>No existen normas de comportamiento para fomentar el buen liderazgo, formalmente establecido.</p>

	<p>respeto.</p> <p>Evidencias: (actas de reuniones de Directores, actas de reuniones del Consejo, fotos y videos de reuniones con el Sindicato).</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.</p>	<p>Definimos estructuras de gestión adecuadas y de procesos como parte de la planificación estratégica de la institución. Estas estructuras de gestión se encuentran plasmadas en el Organigrama Institucional, el cual fue revisado y modificado a la luz del nuevo plan estratégico por el Consejo de Directores mediante acta 529 del 5 de agosto del 2021. Estas estructuras de gestión cuentan con manuales de organización y funciones, así como manuales de cargos, siguiendo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>El sistema de gestión por procesos se ampara en la Norma ISO 9001:2015. Existe un sistema de gestión certificado por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) para los laboratorios de agua potable y aguas residuales. Para la documentación de los procesos se cuenta con un procedimiento de control de la información documentada PRO-SGC-001 el cual fue actualizado en mayo del 2021. Por su parte, el sistema de alianzas se rige por</p>	<p>No contamos con la totalidad de los manuales de gestión institucional actualizados.</p> <p>La reestructura no está refrendada por el MAP.</p> <p>El Manual del Departamento de Cooperación y Relaciones Nacionales e Internacionales MAN-RIN-001 está desactualizado.</p>

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>el Manual del Departamento de Cooperación y Relaciones Nacionales e Internacionales MAN-RIN-001 Evidencias: (organigrama institucional, certificado de calidad emitido por INTECO)</p> <p>La identificación de prioridades para los cambios organizativos está determinada por la planificación estratégica institucional. Como resultado de la formulación del PEI 2021-2024 el Director General sometió al Consejo de Directores la alineación de la estructura de Recursos Humanos para asumir la propuesta del MAP en la resolución 068-15. También se creó una Dirección Administrativa y una Dirección Financiera. El Departamento de Bacheo y Señalización fue transferido a la Dirección de Ingeniería y la División de Usuarios Clandestinos fue elevada a departamento y transferida a la Dirección de Control de Pérdidas. En línea con el objetivo estratégico de reducir la cantidad de agua no contabilizada se creó una Dirección de Control de Perdidas. Evidencias: (acta 529 del Consejo de Directores).</p> <p>Para gestionar el rendimiento existe una Política de Seguimiento y Control de Indicadores de Gestión POL-PES-06 recientemente actualizada. En adición, existe una matriz de producción prioritaria que alimenta el sistema RUTA del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo. En esta herramienta que se actualiza anualmente se da seguimiento a la consecución de las metas de 5 resultados prioritarios para el Gobierno Nacional, 10</p>	<p>N/A</p>
---	---	------------

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>productos y 7 indicadores. Evidencias: (Política de Seguimiento y Control de Indicadores de Gestión POL-PES-006, Sistema RUTA).</p> <p>En el Plan Operativo Anual, se despliegan las metas de producción para cada producto, así como los insumos y recursos necesarios para el logro de dichas metas. Los POA’s incluyen una metodología para la solicitud y control de los cambios. Este plan es monitoreado trimestralmente. (Evidencias: POA 2021, Informes de seguimiento al POA)</p> <p>Para gestionar el rendimiento institucional, el PEI 2021-2024 incluye 168 indicadores que miden 148 resultados esperados que se despliegan de 10 objetivos estratégicos. Estos indicadores estratégicos abarcan todas las áreas de la organización. A nivel operativo, el POA 2021 incluye 405 productos de 14 Direcciones, cada uno con al menos una unidad de medida y su meta anual correspondiente. En la identificación de estos indicadores se tomó en cuenta las necesidades de los diferentes grupos de interés de la CORAASAN. (Evidencias: PEI 2021-2024, POA 2021).</p> <p>La institución cuenta con una Política de Comunicación e Información.</p> <p>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</p>	<p>N/A</p> <p>No se cuenta con una estructura de gestión ni un sistema informático para la gestión del desempeño institucional.</p>
--	--	---

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>incluye entre otras cosas, la elaboración de la matriz de riesgos por procesos. Internamente existe una Dirección de Revisión y Análisis, la cual permanentemente vela por la eficiencia de los controles internos de la institución. (Evidencias: Autodiagnóstico NOBACI).</p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo, monitorea el logro de los objetivos estratégicos institucionales a través del sistema de medición RADAR que se despliega por Dirección. Además, se emiten informes de seguimiento trimestrales al cumplimiento de los Planes Operativos Anuales (POA), con una metodología tipo semáforo. (Evidencias: Sistemas RADAR por Dirección).</p> <p>El desempeño financiero se monitoriza a través de informes financieros de ejecución presupuestaria y los estados financieros mensuales, los cuales son publicados en el Portal Web institucional. (Evidencias: Informes de ejecución presupuestaria, estados financieros mensuales).</p> <p>La Institución aplica principios de Gestión de Calidad Total mediante la implementación del Modelo CAF. De hecho, ha participado en diversas versiones del Premio Provincial a la Calidad y ha obtenido premios. La Institución dispone de un Comité de Calidad y del Departamento de Calidad en la Gestión, para asegurar la</p>	
---	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>continuidad y sostenibilidad 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, para luego extenderlo a toda la Institución. Actualmente se está en el proceso de recertificación de los laboratorios. También se está en la etapa preparatoria para la acreditación con la Norma 17025 sobre los laboratorios de calibración y ensayo. (Evidencias: Autodiagnóstico CAF, Informes de retorno, certificado ISO 9001:2015).</p> <p>La Dirección de Tecnologías de Información trabaja alineada a los objetivos establecidos en el PEI 2021-2024 en proyectos como: el fortalecimiento del sistema de información geográfica, la actualización de equipos del centro de datos, la ampliación de las normas de gobierno electrónico, la ampliación de la tecnología móvil en áreas esenciales, la implementación de una solución de inteligencia de negocios, digitalización de la documentación, actualización del licenciamiento en aplicaciones ofimáticas, implementación de software para gestión de combustible, mantenimiento correctivo/predictivo y modernización de los principales sistemas operativos. Como elemento a destacar se encuentra la integración de estos sistemas con el SIGEF.</p>	<p>No contamos con licencias de software totalmente actualizadas.</p> <p>Falta de adecuación de procedimientos para ofrecer servicios en línea.</p>
---	--	---

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Todos estos proyectos procuran lograr la transformación digital de la institución, que es una política pública promovida por el Gabinete creado por el Poder Ejecutivo para tales fines.</p> <p>La Institución favorece el trabajo en equipo y proporciona las condiciones para que los procesos y los proyectos se gestionen eficazmente, incluidas las capacitaciones requeridas. El Departamento de Desarrollo Institucional gestiona la documentación y los cambios en los procesos, trabajo que se realiza en colaboración con los dueños e implicados de tales procesos. 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). (Evidencias: comunicaciones sobre cambios organizativos).</p> <p>Por su parte, la Institución cuenta con la Dirección de Ingeniería y la Dirección de Programas y Proyectos Especiales, las cuales se encargan de la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los proyectos de infraestructura necesarios para la operatividad institucional, así como para cumplir cabalmente con el Sistema Nacional de Inversión Pública.</p>	<p>N/A</p>
<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los</p>	<p>Contamos con una Política de Comunicación e Información. Disponemos</p>	<p>No siempre el sistema de comunicación existente en la institución es efectivo en todos los niveles de</p>

<p>factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>dentro de nuestra estructura organizacional de áreas y medios electrónicos para la difusión de información como son: Departamento de Comunicaciones, RRHH, Acceso a la Información, Call Center, Servicio al Cliente, Página Web, Correo Interno, Murales Informativos, Comunicaciones, reuniones periódicas, entre otros).</p> <p>A través del Departamento de Comunicaciones se gestionan los medios que favorecen la eficacia de la comunicación interna y externa, como es el caso del boletín digital Redes, que se publica mensualmente, el cual permite informar a todos los grupos de interés sobre las actividades y eventos realizados.</p> <p>Recientemente se puso en funcionamiento un portal de Intranet que procura mejorar la comunicación interna en la Institución. (Evidencias: Intranet, Boletín Redes).</p>	<p>la organización. Con mayor atención en el nivel operativo.</p>
<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>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 debilidades de las diferentes dependencias, a fin de planificar acciones para mejorar la gestión institucional. El Director General participó activamente en los talleres de</p>	<p>N/A</p>

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>formulación del PEI 2021-2024 y ha creado incentivos para promover el buen desempeño en el área comercial. (Evidencias: Manual del Sistema de Innovación)</p> <p>Comunicamos lo que motiva las iniciativas de cambio a través de reuniones y comunicaciones oficiales. Contamos con el Departamento Desarrollo Institucional, el cual tiene dentro de sus responsabilidades el control de la información documentada y la divulgación de los cambios en los procesos. Además de informar la entrada en vigencia de los cambios y la ruta de acceso a la información, el Departamento de Desarrollo también realiza publicaciones cortas con las informaciones más relevantes acerca de los cambios.</p>	<p>No se comunican todos los cambios a los grupos de interés</p>
---	---	--

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
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Los líderes de la organización (miembros del Consejo de Directores, Máxima Autoridad y Directores de áreas) son personas que muestran un comportamiento adecuado a sus funciones, coherente con los valores institucionales y los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional. De hecho, en la evaluación del desempeño, los integrantes del grupo ocupacional 5 obtuvieron un promedio de 92.16, muy por encima del promedio general que fue de 86.73. Los Directores se</p>	<p>N/A</p>

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>comprometen a cumplir los objetivos desplegados en el POA, y dejan evidenciado este compromiso por escrito mediante comunicación firmada y sellada (Evidencias: comunicaciones compromiso del POA por parte de Directores).</p> <p>Promovemos una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación por medio de la contratación de personas con condiciones especiales, formación de equipos multidisciplinarios de todos los niveles. El respeto es una norma en la empresa, cuyo incumplimiento se encuentra penado en el documento de Normas Disciplinarias. Contamos además con una Coordinadora 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. (Evidencias: Normas disciplinarias).</p>	<p>N/A</p>
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>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 mecanismos de comunicación interna (Evidencias: boletín Redes, correo interno, portal de Intranet, murales informativos, entre otros).</p>	<p>No siempre las informaciones llegan oportunamente a todos los empleados.</p>

<p>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.</p>	<p>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:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Además, anualmente, se crean acuerdos de desempeño para cada colaborador, en los que establecen claramente sus funciones y sus metas (Evidencias: Plan de capacitación, acuerdos de desempeño).</p>	<p>N/A</p>
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Existe un sistema para retroalimentar a los empleados en relación a su rendimiento, mediante la evaluación anual del desempeño. (Evidencias: evaluaciones de desempeño del personal). En el caso del sistema de calidad certificado, se evalúa también la eficacia de las formaciones impartidas, con el propósito de determinar si se ha logrado una mejora real en el desempeño.</p>	<p>N/A</p>

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La delegación de autoridad, responsabilidades y competencias de los empleados está debidamente documentada en una política de delegación de funciones, así como en los manuales de organización y funciones de las distintas Direcciones y en el Manual de Cargos. En el caso del Consejo de Directores, está la ley 582-77 que dictamina sus atribuciones y las del Director General. El Consejo también dispone de un reglamento interno. Los equipos de trabajo creados para para la aplicación de nuevas prácticas, metodologías y cambios (Comité de Calidad, Comité de Compras, Equipo Operativo del PEI, etc.) también tienen sus funciones bien definidas en las circulares que les dan origen.</p> <p>La asignación de tareas y trabajos operativos a las áreas comerciales, administrativas y operativas se realiza a través del Sistema de Reporte y Servicios (SRS). (Evidencias: Manuales de Organización y Funciones, Manual de Cargos).</p>	<p>N/A</p>
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Aualmente son detectadas las necesidades de aprendizaje de los empleados con lo cual se desarrolla el plan de capacitación de todo el personal. La Institución provee el beneficio de pago de estudios a los empleados con más de un año de antigüedad para animarlos a desarrollar sus</p>	<p>N/A</p>

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>competencias (Evidencias: Listado de beneficiarios con cobertura de pago de estudios).</p> <p>Contamos un sistema de innovación documentado en el manual MAN-PES-001, actualizado en junio del 2021. Este sistema incluye el buzón de ideas brillantes y el buzón de sugerencias de empleados. Se realiza anualmente una encuesta de clima laboral, impulsada por el MAP, en la que los empleados pueden expresar también sus comentarios, incluyendo propuestas de mejora, abiertamente y de forma anónima (Evidencias: Manual del Sistema de Innovación).</p>	<p>No siempre son retroalimentadas y analizadas oportunamente las recomendaciones de los empleados.</p>
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>En el área comercial se estableció un incentivo económico de equipo para la oficina que presente mayor desempeño en las recaudaciones. Al finalizar el año se realiza una actividad de evaluación de cumplimiento de los planes operativos anuales (no se realizó en 2020 por la pandemia) que, a menudo, conlleva un premio en metálico para la Dirección con mejor desempeño en sus indicadores y a los enlaces/expertos con mayor identificación en los procesos de planificación. También se reconocen en esta actividad a un número determinado de empleados (Evidencias: Imágenes, fotos de eventos).</p>	<p>N/A</p>
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Respetamos y respondemos a las necesidades y circunstancias personales de</p>	<p>N/A</p>

	<p>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 RRHH 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). Todo este sistema está regulado por la política de compensación, bienestar e incentivos del talento humano POL-RHU-02 (Evidencias: Política de compensación, bienestar e incentivos del talento humano).</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Desarrollamos un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras. Los contactos con los diferentes grupos de interés se regulan por un plan de actores institucionales, que revisa de acuerdo a las actualizaciones del Plan Estratégico Institucional. Una de los mecanismos más</p>	<p>N/A</p>

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>importantes para identificar necesidades es la encuesta anual de satisfacción que realiza bajo la directriz del MAP. Otros contactos relevantes son: atención al cliente (Oficina Principal, Periféricas y Estafetas de Cobros), operativos comerciales (CORAASAN Pa' la Calle), 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 Dirección de Recursos Humanos, relación con bancos comerciales nacionales e internacionales, contactos con organismos nacionales e internacionales, acuerdos interinstitucionales orientados a mantener relaciones efectivas y productivas con los representantes de los diferentes estratos de la sociedad, proyecto con empresas de Pago por Servicios Ambientales (PSA), rescate y preservación del Rio Yaque del Norte, saneamiento de cañadas y arroyos en coordinación con el Poder Ejecutivo (Evidencias: Plan de actores institucionales).</p> <p>En CORAASAN ayudamos a las autoridades nacionales a definir las políticas públicas a través de nuestra participación activa en la elaboración del Plan Plurianual del Sector Público por medio del Sistema de RUTA, herramienta en la que se definen</p>	<p>N/A</p>
---	--	------------

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>los productos y metas de la empresa que contribuyen al logro de las metas sectoriales del Gobierno Central. CORAASAN participa también en las reuniones del Gabinete de Construcción y del Gabinete del Agua a las que se le invita. En lo que lleva la gestión de gobierno actual, el Presidente de la República ha realizado 4 visitas a la CORAASAN para supervisar problemáticas que ameritan recursos extraordinarios, inaugurar obras y anunciar inversiones, lo que refleja que existe una relación muy cercana con el primer mandatario de la nación (Evidencias: Plan Estratégico Institucional).</p> <p>La CORAASAN, en su Plan Estratégico Institucional, incluyó todos los instrumentos de planificación global disponibles, como son: Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo, Lineamientos para el Formulación del Plan Plurianual del Sector Público 2021-2024, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Directrices para el sector APS del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y el borrador del Pacto Nacional del Agua. Estos instrumentos contienen las políticas públicas relevantes y todas fueron incluidas en el PEI 2021-2024 (Evidencias: Plan Estratégico Institucional).</p>	
---	--	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>En 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 planificación y ejecución de proyectos de inversión, en el que 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. Evidencia de la implicación de las autoridades en el logro de los objetivos han sido los aportes dispuestos por el Presidente de la Republica a través de Compromiso Santiago por unos RD\$600 millones de pesos, el aporte de RD\$100 millones adicionales para compra de camiones de limpieza y los RD\$700 millones aprobados en el presupuesto general del Estado.</p> <p>La organización mantiene relaciones fluidas con los políticos y grupos de la sociedad.</p>	<p>No estamos integrados al Sistema Integral de Gestión Financiera (SIGEF) en coordinación con el Ministerio de Hacienda.</p> <p>N/A</p>
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la</p>		

<p>organización.</p>	<p>En la gestión institucional se consideran las normas y regulaciones emitidas por el Ministerio de Hacienda, la Dirección General de Presupuesto, la Dirección General de Contrataciones Públicas, la Contraloría General de la República, El Ministerio de Economía, el Ministerio de Administración Pública, el Ministerio de Presidencia, la Oficina Nacional de Estadística, la Gobernación Provincial, la Oficina Nacional de Estadística, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de Información, así como los entes consultivos creados por el Poder Ejecutivo para el sector Agua Potable y Saneamiento como el Gabinete del Agua y el Gabinete de Construcción. Es de especial relevancia la relación cercana existente con el director ejecutivo de INAPA, quien coordina a todas las corporaciones de agua del país, el cual ha visitado en varias ocasiones la Institución. En el consejo de directores confluyen las autoridades políticas de toda la provincia y el Director General participa habitualmente de las reuniones del Consejo de Desarrollo Estratégico de Santiago (Evidencias: fotos con autoridades políticas).</p>	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>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.</p>	<p>N/A</p>

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>En CORAASAN existe un Departamento de Cooperación Internacional que, entre otras funciones, se encarga de formalizar acuerdos interinstitucionales con diversas organizaciones, tales como: PUCMM, INFOTEP, ISA, CODIA, INTABACO, COOAROM, Fundación de No Videntes, Colegio Dominicano de Periodistas, Ministerio de Obras Públicas, entre otros. Estas alianzas se desarrollan en el marco de una Política de Relaciones Interinstitucionales y del Comité de Relaciones Interinstitucionales. El Departamento de Cooperación da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos suscritos (Evidencias: convenios suscritos, Política de Relaciones Interinstitucionales).</p>	<p>No todos los programas están formalmente documentados y conocidos por todos los empleados y grupo de interés.</p>
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>En CORAASAN participamos en actividades organizadas por gremios profesionales, empresariales y sociales como son: el Consejo de Desarrollo Estratégico de Santiago, la Corporación de Zona Franca, la Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago, el CODIA, el Colegio de Periodistas, medios informativos, las asociaciones comunitarias (ASOCAR), las juntas de vecinos, entre otros. A nivel internacional, el Director General participa en visitas a otras empresas en el extranjero de similar naturaleza y a ferias tecnológicas del sector como The Water Expo (Evidencias: Fotos de las actividades).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<p>No se cuenta con un procedimiento formal de difusión y seguimiento a las participaciones de CORAASAN en todos los programas sociales, profesionales e internacional.</p>

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>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, encuentros de rendición de cuentas con medios informativos y organizaciones de la sociedad, servicio al cliente, call center, entre otros.</p>	<p>N/A</p>
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>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.</p>	<p>No contamos con estadísticas que nos permitan medir los resultados de los conceptos de marketing.</p>

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su</p>	<p>Actualizamos a todos los grupos de interés relevantes en la elaboración del Plan</p>	<p>N/A</p>

<p>conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Estratégico 2016-2020 y los damos a conocer mediante la divulgación del mismo en toda la institución. Asimismo, se revisaron y mantuvieron en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 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.</p> <p>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: 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 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, Miembros del organismo Plan Yaque, Programa Pago por Servicios</p>	<p>N/A</p>
---	---	------------

	<p>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 directa con los proveedores, recepción y análisis de propuestas del sindicato sobre compensaciones y beneficios a los empleados, existencia 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. Asimismo, actualización anual de las</p>	
--	---	--

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>necesidades y expectativas de las Partes interesadas, del Sistema de gestión de Calidad, como parte de la Certificación de los Laboratorios con las Normas ISO 9001:2015.</p> <p>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, que pueden afectar el logro de los objetivos, y de aquí se prepara un Plan de Acción, denominada de Riesgos y Oportunidades. Asimismo, con la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024, se realizó un análisis de estas variables, a través del Análisis FODA y las iniciativas</p>	<p>No siempre a la información publicada se analiza y se le da la debida importancia y difusión que amerita.</p>
--	--	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>estratégicas aquí presentadas, en su gran mayoría fueron para hacer frente a los resultados de este análisis.</p> <p>Como parte del sistema de seguimiento y control de los Planes Operativos, 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.</p> <p>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 2016-2020 y el Plan Estratégico 2021-2024. 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 Institución ha establecido una Metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR), con los lineamientos de la Contraloría General de</p>	<p>No siempre se toman decisiones basadas en los resultados de los indicadores. No se cuenta con un Sistema de Control de Gestión</p> <p>No se ha implementado en su totalidad el Sistema de Control Interno</p>
--	--	--

	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
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>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.</p>	<p>En la CORAASAN contamos con el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 donde se identifica la misión y visión institucional, los resultados esperados, productos estratégicos, indicadores, iniciativas estratégicas, riesgos, metas presupuestos entre otras cosas. Este plan se traduce anualmente en acciones puntuales en el Plan Operativo Anual (POA). Asimismo se contaba con el Plan Estratégico 2016-2020 y su antecesor el Plan Estratégico 2012-2015, con sus respectivos planes operativos anuales. 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 las operaciones. Como parte de la Metodología VAR anualmente se gestionan los riesgos del Plan Operativo Anual.</p> <p>En CORAASAN, para la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024 a través de la aplicación de encuestas para identificar sus necesidades y expectativas e incluirlas</p>	<p>No siempre se le da seguimiento a las acciones de mitigación identificadas para hacer frente a los riesgos</p> <p>No siempre se involucran a todos los grupos de interés en la planificación estratégica.</p>

<p>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.</p>	<p>como parte del diagnóstico del plan; 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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en la metodología para la elaboración y definición de Planes anuales (Plan Estratégicos, POAS, anuales y presupuestos) identificados en el Procedimiento de Elaboración de Planes Institucionales. • 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 	<p>No siempre se mide el impacto y la calidad de las acciones ejecutadas del Plan Operativo Anual (POA).</p>
---	---	--

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>distribución de y A. P., plataformas de comunicación, entre otras).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de la 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 2021-2024 y 2016-2020 a través de los POAS 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021. <p>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 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),</p>	<p>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.</p>
--	--	---

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>con el fin de hacer más eficiente la provisión de recursos para la atención de las diferentes necesidades. Identificación de asignaciones presupuestarias en los POAs 2018 al 2021.</p> <p>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 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.</p>	<p>La ejecución del presupuesto no siempre está alineada a lo planificado.</p> <p>No siempre se atienden de manera oportuna la demanda de las compras y contrataciones internamente.</p>
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Desarrollamos una política de responsabilidad social integrada a la estrategia y planificación de la organización, como parte del Plan Estratégico 2021-2024, asimismo siendo parte importante del POA 2021 de la Dirección de Planificación y Desarrollo. Por otra parte a través del Manual de Responsabilidad Social Empresarial CORAASAN 2019 distribuidos</p>	<p>No se cuenta con un Sistema de Responsabilidad Social basado en las mejores prácticas</p>

	<p>en los siguiente acápite:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestión de Recursos Humanos• Salud, Seguridad e Higiene• Gestión Ambiental y de los Recursos Naturales• Clientes• Gestión Social	
--	---	--

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
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>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.</p>	<p>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. Actualmente con la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024, se encuentra en proceso de análisis y evaluación de la estructura a fin de alinearlos a nuestra estrategia definida. 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 planificados, a través del Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos. En el 2019 se realizó una actualización a la Estructura Organizacional de la Institución conforme a los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP) y ahora en el 2021 se está trabajando en una actualización de la misma.</p> <p>En CORAASAN traducimos los objetivos estratégicos y operativos mediante el Plan Operativo Anual (POA) cuya preparación es realizada por cada uno de los</p>	<p>No siempre se cumple con las fechas planificadas en el Plan Operativo Anual (POA).</p>

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>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.</p> <p>En CORAASAN desarrollamos planes con objetivos y resultados para cada unidad los cuales están identificados en el Plan Estratégico 2021-2024 y detallados en cada uno de los Planes Operativos.</p> <p>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.</p>	<p>No se cuenta con un sistema de gestión de indicadores por POA</p> <p>No siempre la información llega a los niveles más operativos de la institución.</p>
---	---	---

<p>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.</p>	<p>Desarrollamos y aplicamos métodos para la monitorización, medición y/o evaluación de la planificación estratégica mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 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. • Identificación y propuestas de mejora a los procesos institucionales, a través del Sistema Gestión de la Innovación. 	<p>No siempre se da seguimiento al sistema de gestión de la innovación.</p>
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>En CORAASAN desarrollamos y aplicamos métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>No siempre se utiliza la metodología de medición de impacto de los proyectos ejecutados.</p>

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>de gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento mensual a las estadísticas institucionales • Elaboración de la Memoria Anual de la Institución. <p>Evalúamos las necesidades de reorganización y mejoramos las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés mediante: Metodología para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2012-2015, 2016-2020 y 2021-2024. 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 y para la elaboración el Plan Estratégico 2021-2024, se aplicaron encuestas a los diferentes grupos de interés, cuyas informaciones fueron utilizadas para la preparación del mismo.</p>	<p>N/A</p>
---	---	------------

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

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

<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>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: realización de encuentros con empresas de nuestro tipo, nacionales e internacionales para conocer 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 de Calidad, que tiene como responsabilidad, entre otras cosas, la evaluación de los procesos de cambios e innovación.</p>	<p>No siempre se utilizan los lineamientos establecidos en la Política de Benchmarking, en la realización de los mismos, y por ende no siempre quedan documentados</p>
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>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. En el Plan Estratégico 2021-2024 se cuenta con la iniciativa de crear un Sistema de Control de Gestión, que permita monitorizar de manera permanente y</p>	<p>No siempre se le da seguimiento al sistema de gestión de la innovación.</p>

	sistemática los principales indicadores de gestión de la institución.	
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. Por otro lado, en la política de seguimiento y control del Plan Operativo Anual, se establece un sistema de gestión de cambios, que permite evaluar las desviaciones y cambios en la planificación y a los elementos de la misma que afecta, dígase, resultado esperado, producto, actividades, metas, entre otros.	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 a través de la Dirección Comercial. Gestión de recursos con el Gobierno	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

	<p>Central y Organismos de Financiamiento Internacionales (Préstamos, Aportes y Donaciones). Plan Anual de Compras.</p> <p>Con la preparación del Presupuesto 2022 y el POA 2022 de manera simultánea, nos aseguramos de la alineación que debe existir entre estas dos herramientas institucionales, además, de contar con la asignación de los recursos requeridos para la implementación de las actividades y logro de las metas definidas en el POA.</p>	<p>planificado para cada proyecto.</p>
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>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 proyectos planificados. Por ejemplo: Equipo NOBACI, Equipo Calidad, Equipo PDESAPS, Equipo Aquarating entre otros</p>	<p>No siempre se evalúa la eficiencia de estos equipos.</p>
<p>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.</p>	<p>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 con la NORTIC A5. Durante el año 2018 se ha logrado un avance de un 26% de cumplimiento a un 88% en la</p>	<p>No siempre se promueve de manera masiva el uso de las plataformas y herramientas tecnológicas a lo externo de la institución</p>

	<p>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 y en marzo 2021 con una puntuación de 98. 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.</p>	
--	---	--

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
<p>I. 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.</p>	<p>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.</p>	<p>N/A</p>

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>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.</p> <p>En CORAASAN se tiene muy en cuenta la competencias de nuestros colaboradores en las funciones a desempeñar, para ello contamos con un programa de capacitaciones continuas y para afianzar sus conocimientos se le facilitan becas universitarias, maestrías, post grado, diplomados en universidades e instituciones de formación con los cuales Coraasan tiene acuerdos; cuenta también con permisos remunerados, bonos por paternidad, maternidad y un descanso de 14 semanas remunerados de pre y post natal.</p>	<p>N/A</p>
<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>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 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.</p>	<p>N/A</p>

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>La CORAASAN 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.</p>	<p>N/A</p>
<p>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).</p>	<p>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.</p>	<p>N/A</p>
<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>En la CORAASAN se seleccionan los usuarios atreves 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 cuentas las capacitaciones.</p>	<p>N/A</p>
<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>En CORAASAN prestamos especial atención de los Recursos Humanos, para el desarrollo y funcionamientos on-line y de administración electrónica por las</p>	<p>N/A</p>

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>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.</p>	<p>No existe una estrategia o norma de aprovechar el potencial del personal en los diferentes puestos, en muchos casos prevalece la influencia política.</p>
---	--	--

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
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>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</p>	<p>No siempre los cursos y programa de capacitación son difundidos y aprovechados por el personal.</p>

	organizaciones, INFOTEP, PUCMM, INAP, acogido con el código de trabajo. En Coraasan contamos con un plan general de capacitación en el cual se identifican las necesidades de formación actuales y futuras que permiten a nuestros colaboradores afianzar y desarrollar sus propias competencias, con este propósito se lleva a cabo el plan operativo anual (POA).	
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 empleados.	En CORAASAN promovemos la movilidad interna y externa a través de concurso,	No siempre se comunica los traslados de un personal interno.

	<p>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.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>En CORAASAN 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.</p>	<p>No se ha implementado un plan de desarrollo y promoción de formación virtual.</p>
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>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.</p> <p>En Coraasan se planifican actividades formativas para la prevención de riesgo laborales (accidentes de trabajo), tanto para el colaborador como la institución, uso de equipos de protección personal, evacuación y recate de siniestro, primeros auxilios, prevención y extinción de incendio. El departamento de equidad de género vela por la igualdad y no discriminación de los colaboradores dentro de Coraasan, también existe un código de ética en el cual se resaltan la necesidad de una cultura institucional basada en valores que debe ser vista como parte capital de la Corporación,</p>	<p>No se identifica las áreas donde se genera conflicto de interés.</p>

	para velar por su cumplimiento existe un comité de ética pública.	
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 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 da seguimiento a 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	En CORAASAN además de involucrar al personal, en el desarrollo de plan operativo anual (POA) se realizan reuniones periódicas orientadas a las	No siempre se involucra a empleados de todos los niveles en el desarrollo de planes, diseño e implementación de mejoras de procesos.

<p>acciones de mejora.</p>	<p>distintas opiniones y seguimientos a los resultados, de donde han surgidos indicadores con gran importancia en la medición y acuerdo del desempeño por resultados.</p> <p>Involucramos a los colaboradores en planes que benefician sus condiciones con planes de mejoras que contribuyen con su desarrollo., existe un sindicato de trabajadores con el cual se han realizado pactos colectivos beneficiosos tanto para los colaboradores como la institución.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Procuramos el consenso/ acuerdo entre directivos y empleados definiendo metas a través de las reuniones del director, gerentes, encargados y colaboradores. Procuramos el consenso/acuerdo entre la institución y los colaboradores por intermedio del sindicato de trabajadores.</p>	<p>No existe una norma formal de documentar en actas las reuniones sostenidas por las áreas.</p>
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>En CORAASAN realizamos encuestas a los empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas a empleados para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (2011). • Encuestas de valoración de gestión • Encuestas realizadas a empleados 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 <p>Difundimos los resultados por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de Gerentes y Encargados. 	<p>N/A</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Revista REDES y boletines de comunicación REDES <p>Encuesta de clima laboral, motivación y satisfacción en el 2019 y 2020. Encuesta de clima organizacional en el 2021, los resultados fueron difundidos por correo electrónico, comunicaciones internas, reuniones con encargados y de este resultado se llevó a cabo un plan de acción</p>	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	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 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	En CORAASAN Garantizamos condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados mediante: Punto Médico Familiar y ambulancia	No se ha cumplido en la totalidad el Sistema de Seguridad e Higiene laboral en la institución, evaluando los riesgos de todas las áreas.

baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Botiquines por áreas Consultorio Dental Asesoría Psicológica Acuerdo institucional con Centro de Rehabilitación Sistema de control de incendios instalados en áreas estratégicas (extintores, mangueras)	
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,	La Institución identifica sus asociados estratégicos potenciales, tomando en cuenta la naturaleza de la relación que surge con estas alianzas, para la cual se	Crear políticas y procedimientos escritos para la identificación de asociados estratégicos.

<p>proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>firman acuerdos interinstitucionales, donde están definidos claramente los objetivos y condiciones de las mismas, así como también las responsabilidades bilaterales.</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Dentro de los acuerdos que CORAASAN ha desarrollado apegados a la responsabilidad social, se pueden destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 cobros presenciales, con aplicaciones móviles (T-pago, e internet banking) que vinculan CORAASAN en redes de cobros en línea, a nivel nacional e internacional y con las principales instituciones enlaces (Azul, Visa net, Carnet, Pro américa, etc.) para aceptar todas las formas de pago con tarjetas de débito y crédito (Visa y MasterCard). • 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. 	<p>Lograr que todos los acuerdos interinstitucional se formalicen a través de contratos legalizados.</p> <p>Crear políticas y procedimientos escritos para regular todos los acuerdos interinstitucionales.</p> <p>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.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos para la preservación del medio ambiente y manejo de los residuos sólidos con CILPEN GLOBAL e INTABACO. • Con la creación de la Dirección de Acueductos Rurales CORAASAN, se pactó acuerdo con el Plan Sierra y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), de impulsar el desarrollo de acueductos rurales, para abastecer de agua potable de calidad mediante redes a las zonas de montañas integradas. • La unidad de Igualdad de Género funciona adscrita a la Dirección de Planificación y Desarrollo del Ministerio de Relaciones Exteriores, alineada en sus funciones a la Resolución 05-20. • Acuerdo con el Ministerio de Salud Pública, con el apoyo de transporte en programas de salud, y en la pandemia por COVID-19, se instaló un centro de detección e inoculación para el personal y clientes de CORAASAN. 	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Para ofrecer los servicios que demanda la ciudadanía, es preciso que la CORAASAN realice enlaces con instituciones similares para lograr sus objetivo, pudiendo destacar los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con el Ayuntamiento de Santiago, CORAASAN realiza la recaudación por 	<p>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).</p>

	<p>los servicios de recogida de basura mediante facturación mensual, según lo establecido en la Ley 582-77 (Ley Orgánica de CORAASAN).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, CORAAROM). • Alianza con el Ministerio Medio Ambiente para programas de reforestación. • Acuerdo con el Ministerios de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC), en la planificación del asfaltado y otros trabajos. • Forma parte del Gabinete del Agua, en conjunto con todas las instituciones acuíferas del país, propiciado por el Presidente de la Republica y crear el “Pacto por el Agua 2021-2036”. • Forma parte del Gabinete de Construcción creado por el Decreto 498-20, que integran los proyectos de CORAASAN a corto y mediano plazo. 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Los resultados de las alianzas se miden utilizando mecanismos de supervisión y monitoreo, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>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.</p>

	<p>ajustes de control necesarios en los que no cumplen sus metas y se emiten informes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Seguimiento a los proyectos de alianzas definidos en los Planes Operativos Anuales de cada gerencia que aporta resultados medibles de las actividades realizadas.</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del Programa Responsabilidad Social Corporativa CORAASAN. • CORAASAN es parte integral y aporta mensualmente al Programa de Pago por 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 	<p>Que las alianzas que se lleven a cabo, siempre apoyen a la planificación estratégica y a una necesidad identificada en la institución.</p>

	<p>inversión del Gobierno Central y colaboraciones con países tales como Japón, Noriega, Banco del Desarrollo Interamericano, Alianza Francesa, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Co-creador de la alianza “Fondo Agua Yaque del Norte”, proyecto nacional y de Latinoamérica para canalizar recursos de inversión hacia la preservación de los servicios eco sistémicos de provisión de agua en la cuenca del rio Yaque del Norte, a los fines aportar seguridad hídrica de la Provincia de Santiago. • En situaciones de catástrofes naturales y emergencia, 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. 	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>La coordinación y el control de las alianzas y colaboraciones en CORAASAN son funciones del Comité de Relaciones</p>	<p>Rendición de cuenta del comité de Relaciones Interinstitucionales en periodos y formatos establecidos para el conocimiento de las partes</p>

	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.	aliadas y grupos de interés.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la 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.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gabinete del Agua que propicia plan a largo plazo. • Intercambios de conocimientos con EDENORTE, en los procesos de Planificación, Comercial y Recursos Humanos. • Acuerdo de cooperación con la Embajada Argentina, para capacitaciones en el año 2021-2022. • 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 	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.

	comercialización, en donde ambas entidades compartirán sus buenas prácticas.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>Las políticas de selección de proveedores de CORAASAN se encuentran alineadas a los principios de la Ley de Compras y Contrataciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Eficiencia en elegir la oferta que cumpla el objetivo y supla la necesidad. • 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. 	<p>Lograr actualizar todos los procesos de Compras y Contrataciones acorde a las políticas y procedimientos vigentes.</p> <p>Cumplimiento de las normas en todos los procesos de compras y contrataciones.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual dirigida al Gobierno Central. • Difusión interna y externa, en boletín mensual y revista anual, REDES; Brochure, uso de redes sociales. 	<p>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.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de proyectos y actividades en las diferentes comunidades. 	
<p>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.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Directivos reciben y atienden necesidades que grupos comunitarios exponen en visitas presenciales (Director General, Gerentes y Comisiones de Reintegro y Comercialización).</p>	<p>Promover que los ciudadanos y colaboradores expresen su opinión por los medios disponibles, con campañas específicas para conocer su sentir y tomar acciones correctivas.</p>
<p>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.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al Cliente en horarios extendidos para recibir al ciudadano cliente. • Notificaciones vía telefónica al cliente, respecto a conocer el nivel de satisfacción de un reporte terminado. 	<p>Campaña activas que sensibilicen 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.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, orientadas a medir la satisfacción de los mismos y la imagen de la Institución. • Mediante el Sistema 311 de Registro de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y 	<p>Fortalecer el análisis de las sugerencias recolectadas de los ciudadanos, tiempo de respuestas y soluciones a las mismas.</p>

	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).	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Publicaciones de las obras de infraestructuras en los diferentes medios de comunicación. • Ruedas de Prensa de la Máxima Autoridad o representante, para la rendición de cuentas o emisión de avisos importantes de impacto en la ciudadanía. • Publicaciones interactivas en las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) de eventos que se desarrollan en la institución. 	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).

<p>6. Definir y acordara 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).</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los derechos y deberes del cliente y de la institución. <p>Campañas de Concientización orientadas al ahorro del agua y pago del servicio.</p>	<p>Lograr una identificación plena del ciudadano con el uso racional del agua y buen manejo de los alcantarillados.</p>
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>CORAASAN cuenta con su Carta Compromiso, aprobada por el MAP, convirtiéndose en la primera institución de la Provincia de Santiago con tan valioso documento.</p>	<p>Cumplir con los estándares comprometidos en la segunda revisión y seguimiento.</p>
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>La institución actualiza la información individual y social de los ciudadanos clientes, para la mejora continua del servicio, a través de diferentes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p>	<p>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.</p>

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Revisión de los procesos financieros operativos por áreas fiscalizadoras como Fiscalización Financiera y Dirección de Revisión y Análisis, así como los ajustes recomendados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías realizada por la Dirección de Revisión y Análisis (DRA), a los diferentes procesos de la Dirección Administrativa y Financiera. • 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 	<p>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.</p> <p>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.</p>

	<p>que muestran saldos y movimientos.</p> <p>La institución se encuentra en el proceso de evaluación para ser incluida al Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIGEF), aliada con el propósito de la Ley 05-07, de integrar y estandarizar gestión en todo el sector.</p>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>En la CORAASAN al momento de analizar los riesgos y oportunidades para la toma de decisiones financieras se utilizan tablas de medición, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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> 	<p>Alcanzar un nivel de cumplimiento Satisfactorio en el próximo seguimiento de la Matriz de Riesgos de las NOBACI.</p> <p>Obtener resultados favorables en la medición de las acciones del POA</p> <p>Finalizar matriz de riesgos de las acciones del POA e implementarlas</p>
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licitaciones Publicas • Presupuesto Anual • Estados Financieros • Informe de Activos Fijos • Informe de suministros • Ejecución de obras en proceso y 	<p>Continuar con las publicaciones en el portal de transparencia y obtener resultados óptimos.</p>

	<p>terminadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre otros. <p>Se solicitó y se instaló una unidad de Auditoría Interna adjunta a la Contraloría General de la República, para su supervisión separada del uso de los fondos que provienen del Estado.</p> <p>CORAASAN dispone del Diagnóstico y Plan de Acción para la Adopción de Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICsp), realizado en el 2020 por la Consultora Guzmán Tapia-PKF Internacional, con fondos financiados por el BID; que pretende llevar a cabo como parte del PE 2021-2024.</p> <p>Se realizan auditorías externas a los Estados Financieros de los periodos 2018-2020.</p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>En la institución para una gestión rentable de los recursos financieros se realizan el seguimiento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 realiza auditorías recurrentes a los 	<p>Lograr que las decisiones de la alta dirección sean siempre apegadas a los resultados de los indicadores financieros.</p> <p>Lograr una identificación activa de los colaboradores con las medidas de ahorros que se implementan.</p>

	procesos administrativos y financieros según el Plan Anual y nivel de riesgos.	
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.).	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 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. 	Mejora continua y sostenible en los resultados de los indicadores que miden la planificación y los controles establecidos con las ejecuciones de un período.
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,	Mejorar procesos administrativos de compras y pagos, aportándole eficiencia en los tiempos de respuestas.

	<p>dispone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional lineal y de staff, con puestos y responsabilidades definidas y documentadas en manuales. Apegados a 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. 	
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 remodelación de infraestructura, que requieren grandes inversiones económicas, son valuados 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.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución Presupuestaria mensual del Presupuesto Anual para uso de los ejecutivos y se envían al Gobierno 	Fortalecer en oportunidad las ejecuciones presupuestarias enviadas al Gobierno Central.

	<p>Central.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada obra de construcción o remodelación de infraestructura, se documenta con presupuestos y sus ejecuciones. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>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 usuarios, pudiendo mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Sistemas Administrativos agrupa módulos para el registro, reportes y consulta de datos en los procesos de Contabilidad, Presupuesto, Compras, Nómina, Cuentas por pagar, Suministro, Inventarios, impuestos, entre otros. • En el Sistema Comercial incluye aplicaciones para la Facturación, Micromedición, Atención al Cliente, Sistema de Reportes y Servicios, entre otros). • A través del Sistema de Gestión de Recursos Humanos se procesan los Permiso, Acción del Personal, la Nómina, 	<p>Automatizar procesos manuales o mecánicos que faltan.</p> <p>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 pagos, refleje en una misma aplicación desde la requisición hasta el registro contable.</p>

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>entre otros.</p> <p>Sistema de Gestión Comunitaria (Agua Pal Pueblo, Plan de Alianza y Asistencia Social, Cultura del Agua, entre otros).</p> <p>La institución para garantizar que las informaciones captadas sean procesadas y usadas de forma eficaz, cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a las informaciones gestionadas por el departamento de Relaciones Publicas y la Oficina de Acceso a la Información, así como también las obtenidas a través de los buzones de sugerencias. • Interacción con las organizaciones a través del Departamento Gestión Comunitaria. • Evaluación de los resultados de encuestas aplicadas, implementando un plan de acción para mejorar las debilidades encontradas. • Contacto con Instituciones medioambientales. • Interacción permanente con los ciudadanos/clientes mediante las redes sociales (Instagram, Facebook, página virtual) para capta información, reportes y sugerencias, atendidas por el personal de comunicaciones. 	<p>Mejorar los tiempos de respuestas a las inquietudes y sugerencias recolectadas de los diferentes grupos de interés</p> <p>Medición de los resultados de planes acción correctivos de los procesos o áreas a fortalecer.</p>
<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su</p>	<p>Como herramienta de control de las</p>	<p>Implementar archivos virtuales para conservar los documentos operativos financieros que optimice</p>

<p>relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>informaciones manejadas internamente, se dispone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de acceso implementado en las diferentes aplicaciones de Tecnología de la Información. • Protección de la 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 y reuniones. • Libros y formularios de registro de entrega de comunicaciones e informaciones. • Archivos de documentos de alta importancia se encuentran digitalizados y/o protegidos en bóveda. 	<p>los espacios, sin dejar de cumplir con las normas correspondientes.</p>
<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>La CORAASAN con el objetivo de desarrollar canales de comunicación interna para difundir la informaciones, asegurándose que todos los empleados implicados tengan acceso a la misma, se cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos de whatsapp para Directivos y Encargados que mantienen 	<p>Lograr que la información llegue integra y oportuna a los niveles más bajo del escalafón funcional que no accedan fácilmente a los medios disponibles.</p>

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>comunicación activa 24/7.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de plataformas para reuniones virtuales. • 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. <p>La institución, en la gestión de contar con talento humano experimentado, actualizado y proactivo, y a la vez conservar esos conocimientos dentro de cada proceso, realiza actividades tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Departamento Calidad en la Gestión se creó como parte de la Dirección Planificación y Desarrollo para dar seguimiento continuo y documentado a las políticas de calidad en los procesos, asegurando el conocimiento de las 	<p>Incrementar la documentación formal de los procesos y mantener actualizados los que existen.</p> <p>Fomentar e implementar la política en el personal de escribir los procedimientos que practican y que prevalezcan actualizados en sus lugares de trabajo.</p>
---	---	---

<p>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.</p>	<p>mismas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales escritos de políticas y procedimientos de varios procesos operativos de la Institución. • Programas de inducción de los procesos y visitas a las instalaciones al personal de nuevo ingreso. <p>Para la institución garantiza el acceso y el intercambio de información con los grupos de intereses, para lo cual cuenta con los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 E1, A2, A3, A4. • Información constante al ciudadano, a través de publicaciones y ruedas de prensas en los medios de comunicación, bajo coordinación del Departamento Relaciones Públicas. <p>CORAASAN obtuvo el galardón ITICge 2020, por cumplir meta y obtener mayor avance en el Sector Agua en la 7ma. Versión, de la evaluación hecha por Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), con ranking de 88.9 %.</p> <p>Enlace del Departamento de Gestión Comunitaria con los clientes desde entidades sociales y comunitarias.</p>	<p>Incluir en la planificación de intercambio de información de la institución, métodos de medición que retroalimiente el nivel de satisfacción y preferencia en todos los grupos de interés.</p>
---	---	---

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>La institución invierte en la capacitación y preparación del personal, para conservar y asegurar el retorno de esa inversión, ha establecido políticas, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aquel personal que sea favorecido con 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. 	<p>Cumplir con las políticas de acuerdos firmado en la totalidad de becas otorgadas.</p> <p>Tomar en cuenta los egresados becados de CORAASAN para ocupar puestos e incentivar el crecimiento laboral.</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>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 con los siguientes departamentos encargados de desarrollar, gestionar y dar soporte a los proyectos de T.I.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrador Proyecto T.I. • Desarrollo e Implementación de Sistemas. • Seguridad T.I. • Administración de Servicios T. I. 	<p>Alcanzar indicadores de cumplimientos satisfactorios en la planificación estratégica aprobada.</p> <p>Las aplicaciones sean en línea, por ciclo operativo, No sean modulares.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones T.I. <p>Las líneas estratégicas de tecnología definida para el período 2018-2022, persiguen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar efectivamente la información • Gestionar la Innovación Tecnológica • Lograr la excelencia operacional de TI • Catálogo de servicios de TI • Identificación e implementación de soluciones. • Administración de riesgos • Administración de los cambios <p>Se ha diseñado, mediante consultoría, el Plan de Tecnología en apoyo al PE, y como parte del Fortalecimiento institucional con fondos del BID.</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiera. • Comercial. • Recursos Humanos. • Operación e Ingeniería. 	
--	--	--

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>• Gestión Comunitaria CORAAASAN creó el Comité de Tecnología, conformado por altos ejecutivos de TI, Seguridad TI, Auditoría y miembros del Consejo de Directores, para evaluar y monitorear las inversiones en tecnología.</p> <p>El cual cuenta con funciones y responsabilidades definidas y aprobadas por el Consejo.</p> <p>El Departamento Seguridad TIC, trabaja en la protección de la infraestructura computacional y todo lo relacionado con la tecnología, especialmente la información contenida en los mismos, a través del diseño de normas, procedimientos, métodos y técnicas soportados con softwares destinados a conseguir un sistema de información seguro y confiable.</p> <p>El Plan Seguridad TI contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Manual de Seguridad TI •Plan de Tratamiento de Riesgos •Plan de Capacitación y Concienciación •Plan de inversión <p>El departamento de Seguridad T.I. cuenta con una plataforma de seguridad perimetral moderna, actualizada y utilizando las mejores prácticas de la industria funcionando en modo de redundancia, una plataforma de detección de malware con capacidad de detectar vulnerabilidades y corregirlas y</p>	<p>Todos los proyectos de TI sean sometidos y evaluados por el Comité y se respete su opinión.</p> <p>Implementar mecanismo de medición objetivos, preferiblemente de organismos externos, para conocer avances en la Seguridad TI y nivel de satisfacción del usuario.</p>
---	--	---

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p> <p>✓ La gestión del conocimiento</p>	<p>un sistema de recolección de eventos.</p> <p>Con el propósito de hacer uso eficiente de las tecnologías, la institución ha desarrollado aplicaciones que apoyan la gestión, tales como:</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Implementación módulos Finanzas, Compras y Materiales • Software para Ingeniería Sistema control de combustible <p>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</p>	<p>N/A</p> <p>Fortalecer las aplicaciones tecnológicas con reportes de informaciones cuantitativas e indicadores de gestión y sean usados para la toma decisiones en las operaciones.</p> <p>Hacer más uso de la tecnología virtual (cursos interactivos mediante internet) para la gestión del conocimiento de los colaboradores.</p>
--	---	--

<p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p>	<p>de impulsar la empresa a obtener otros conocimientos, aumentar la productividad y manejo eficiente en todas sus operaciones.</p> <p>El uso de la tecnología virtual (cursos interactivos mediante internet) para la gestión del conocimiento de los colaboradores creció en la institución, motivada por el estado de emergencia.</p> <p>Actualización profesional continua, nacional e internacional, del personal de Tecnología de la Información para promover la innovación y estar acorde a los tiempos.</p> <p>Proceso de implementación de las nuevas tecnologías o mejoras, que incluyen entrenamiento grupal y específicos a los usuarios.</p> <p>Formación del personal sobre las herramientas de oficina del sistema operativo en uso (Paquetes Windows Office) y gestión de proyectos (Project Management).</p> <p>El personal de Tecnología de Información se mantiene a la vanguardia en conocimiento, se mantienen en constantes actualización y certificación en temas tales como: Cysa+, Security+, ITIL, ISO27032, ISO27001, Cybersecurity Manager, SC-900: Microsoft Security, Compliance, and Identity Fundamentals, NSE1, NSE2, MTA: Security Fundamentals, MTA: Network Fundamentals, SCRUM Fundamentals.</p>	<p>Propiciar la formación y mejoras en tecnologías en los usuarios que se muestran rezagados o desinteresados en actualizar sus conocimientos.</p>
---	--	--

<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p>	<p>Para la interacción con los grupos de interés se mantiene canales efectivo, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una red telefónica renovada con más de 375 estaciones telefónicas en la central principal y periférica; además de líneas independientes en oficinas e instalaciones periféricas. Atendidos por los colaboradores asignados en cada área. • Pueden acceso al Portal Coraasan.gob.do y obtener información de la institución y consultas en línea información de los servicios. • Cuentas activas y monitoreadas en las principales redes sociales (Facebook e Instagram). • Se cuenta con Sistema de Gestión Comunitaria enlazado a través de la Web con las Juntas de Vecinos. • Línea interactiva de reporte por las redes sociales y Línea 311 Gubernamental. 	<p>Medición periódica del nivel de satisfacción de los usuarios de los medios interactivos, para la actualización y mejora continua.</p>
<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p>	<p>Se dispone de un equipo de profesionales, especializado en tecnología, para brindar soporte técnico y programación en el Departamento de TI.</p> <p>Subcontrataciones de proveedores de alto</p>	<p>Fortalecer el proceso de implementar métodos preventivos en el mantenimiento de software y hardware.</p>

<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>prestigio a nivel nacional e internacional, para el suministro de los servicios y productos de tecnología. Para eficientizar los tiempos de respuestas se creó una aplicación para administrar los reportes de T.I. y conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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). 	<p>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.</p>
---	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 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, 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. 	
--	---	--

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo Sistema de Integración de Pagos a través de Entidades Bancarias (T pago, BHD, Alaver y ACAP) <p>Consultoría Nacional para el fortalecimiento de los Sistemas de Información, alineado a las recomendaciones dadas en Auditoría externa de TI.</p> <p>La institución ha ampliado el marco de trabajo haciendo uso de tecnología, para acercar y facilitar las transacciones a los usuarios, que ayudaron a enfrentar tiempo de pandemia. <i>Una muestra es:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Las vías de pagos fueron ampliadas, usando los medios tecnológicos modernos para que los clientes puedan realizar pagos por: <ul style="list-style-type: none"> ✓ CORAASAN móvil: Una aplicación gratis descargable en Google play y App store, para transacciones al instante y programables de manera recurrente. ✓ Via Whatsapp, al número 1(829) 421-4444, aceptando todas las tarjetas de créditos. ✓ Pagos mediante oficina Virtual coraasan.gob.do. ✓ Mediante oficina virtual de EDENORTE e Internet Banking de principales bancos y asociaciones. ✓ Mediante servicio de llamadas automatizado, marcando el No. 	<p>Mantener activos y hábiles los servicios online, en el marco de seguridad, eficiencia y flexibilidad.</p> <p>Brindar servicios mediante Call Center totalmente automatizado, sin la intraversión de un operado.</p>
---	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>(809)582-4242 opción 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pago utilizando Código QR, escaneando con la cámara del celular el código de la parte inferior de la factura. ✓ Las facturas se envían electrónicamente por correo a los clientes que lo prefieran y se registran. ✓ Realizar pagos a través de red pago en línea T-pago. <p>Los clientes también, pueden acceder al Portal Coraasan.gob.do y realizar en línea consulta de balances, 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</p> <p>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 hace uso de las redes sociales y el portal web, lo que ha renovado la forma de comunicación e interacción con los clientes.</p> <p>Se han implementado 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.</p>	<p>Alcanzar que toda la población reciba facturas por vía electrónica.</p>
--	--	--

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Los procesos de compras, se han adaptado a usar la plataforma web, acercándose a mejores ofertas y dentro de marco de control.</p> <p>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.</p> <p>Se creó la conexión remota y segura para que el personal pudiera trabajar desde su hogar en los tiempos críticos de la pandemia por COVID-19.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 y desechos, enfocado en obtener beneficio marginal con el reuso, venta como chatarra y donación a centro de educación técnicos de TI. 	<p>Establecer la política y procedimiento formal de gestión de residuos de TI y desechos generados por las industrias.</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13 Obras de Tomas agua cruda. • 18 Plantas de Tratamiento Agua Potables, incluida el nuevo acueducto de Cienfuegos a inaugurar en 2021. • 21 Estaciones de Bombeo y Reforzadoras. • 35 Tanques de Almacenamiento incluido un nuevo en Villa Gonzalez. • Pozos Tubulares en zonas rurales que suplen zonas rurales. • Redes de Distribución de agua potable en las zonas urbanas y en la mayor parte de las rurales. • En Alcantarillado, redes de tuberías de recolección instalada llevan las aguas residuales a diferentes plantas de tratamiento en la ciudad (Rafey, 	<p>Habilitar nuevas oficinas periféricas que permitan el trabajo eficiente y suplir necesidades de los clientes.</p> <p>Que el sistema de control interno y mejoras hábiles en la Oficina Principal sea extensivo de manera integra a las oficinas periféricas</p>

	<p>Cienfuegos, El Embrujo, entre las principales).</p> <p>Para los procesos administrativos y comerciales, dispone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un edificio principal ubicado en la av. Circunvalación, Nibaje • Se cuentan con Doce (12) Oficinas comerciales ubicadas en los sectores: Lacey, Tamboril, Puñal, Gurabo, Cienfuegos, Los Reyes, Bella Vista, Villa González, San José de las Matas, Oficina Hato del Yaque, Pedro García, Jánico y 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 9001:2015, Ubicados en la planta Nibaje y Rafey. 	
--	---	--

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Planes de reintegro y recuperación de deuda en las oficinas principales y periféricos que ofrece evaluación de caso con el propósito de normalizar el estatus del cliente y reincorporarlo al flujo normal de cobros.</p> <p>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.</p> <p>La CORAASAN cuenta con una flotilla de vehículos que ha sido renovado en su mayoría, para suplir las necesidades de transporte en las operaciones.</p> <p>La División de Transportación y la Sección Mantenimiento Automotriz coordinan el</p>	<p>Adquirir una infraestructura más amplia para parqueo de clientes, empleados y flotilla vehicular de la empresa.</p> <p>Diseñar un plan ágil para el descargo y desechos de los activos fijos en desuso.</p> <p>Fortalecer la administración y ubicación de los almacenes de materiales y sustancias químicas.</p>
--	--	--

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>control de ruta y el mantenimiento preventivo-correctivo para garantizar el adecuado funcionamiento de la flotilla vehicular.</p> <p>Para asegurar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos, se dispone del departamento de Electromecánica que ejerce las funciones de detección, instalación y mantenimiento de las redes eléctricas con un equipo técnico especializado.</p> <p>De igual manera, se designó la Comisión de Energía, que se encarga de dar seguimiento e implementar planes orientados a optimizar el consumo y proponer proyecto orientados a la reducción de energía.</p> <p>Para garantizar accesibilidad de acuerdo a las necesidades del personal y los clientes, la institución cuenta con oficinas ubicadas en puntos estratégicos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso directo al transporte público. • Parqueo para Ciudadanos que poseen discapacidades. • Parqueos para clientes. <p>Parqueos para los empleados.</p> <p>La política de gestión y administración de activos fijos en la CORAASAN está alineada con los Principios de Contabilidad y Normas Gubernamentales (Bienes Nacionales, Código Tributario, entre otras); se encuentra en proceso de transformación para converger a NICSP a</p>	<p>Habilitar nuevos parqueos para clientes y empleados</p> <p>Realizar inventario general de los bienes y equipos no visibles y visibles como previo a la adopción NICSP.</p> <p>Formalizar y difundir el manual de Propiedad, planta y equipo.</p>
---	--	---

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>mediano plazo y en lo inmediato en su actualización documentada de los procesos.</p> <p>La administración de los activos fijos se encuentra soportada por un software que asegura la asignación, ubicación y especificaciones de los bienes, lo que aporta, además de inspecciones físicas, el resguardo de esos activos.</p> <p>Se realizan tomas físicas frecuentes como parte de las labores de control y seguimiento de la Div. De Activo Fijos.</p> <p>La institución está a disposición de la comunidad local y en un ambiente de control, facilita las instalaciones para distintas actividades, tales como:</p> <p>Todos los centros educativos y universitarios tienen libre acceso a conocer las instalaciones de la CORAASAN y el procedimiento de potabilización de agua potable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las instalaciones deportivas disponibles en Planta Rafey (Play de softball y cancha Basketball), se facilitan a grupos comunitarios deportivos. • Se permiten el uso de las instalaciones a instituciones gubernamentales en actividades electorales. 	<p>Evaluar la construcción de club recreativo que beneficie los empleados y comunidad local.</p>
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>En CORAASAN hemos identificado, mapeado, descrito y documentado 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:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mapeo de procesos.• Creación y/o actualización de procedimientos a solicitud de áreas interesadas.• Elaboración de procesos referidos por áreas de control y fiscalización (interna y externa). <p>Los responsables e involucrados en los procesos y sus responsabilidades son incluidas en documentos aprobados como son: procedimientos, instructivos de trabajo, manuales, políticas y perfiles de puesto.</p> <p>Identificamos y asignamos responsabilidades a los propietarios de los procesos, según las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reuniones puntuales involucrando a las diversas áreas en el levantamiento de información de los procesos e	<p>No se evidencia la documentación en su totalidad de todos los procesos.</p>

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>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).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la</p>	<p>instrucciones de trabajos, manuales, políticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión del borrador por áreas involucradas y fiscalizadoras. • Preparación del documento final. • Sometimiento a aprobación y difusión. <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DOC-PES-07 Metodología Valoración y Administración de Riesgos Rev. 01 <p>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 2021-2024, así como en la definición de las acciones de cada objetivo y las fechas de compromiso de los mismos. Dentro del Plan Estratégico, identificamos los procesos claves a documentar para el logro de los objetivos definidos.</p> <p>Involucramos a los empleados y a los grupos de interés externo en el diseño y mejora de los procesos a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de información para la documentación de procesos. • Simplificación de trámites. • Realización de encuestas que han resultado en el diseño de procesos y programas. <p>Asignamos recursos a los procesos en función de la importancia relativa según los</p>	<p>No se ha logrado integrar a la mayor parte de los empleados y los grupos de interés en el diseño de los procesos</p> <p>No siempre la erogación de efectivo del presupuesto anual de gastos se realiza en base a la</p>
---	---	--

<p>consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>objetivos planteados en el Plan Estratégico 2021-2024, mediante la aprobación del presupuesto anual de gastos. Contamos con un equipo gerencial cuya función es alinear las erogaciones de efectivo a las prioridades de la planificación estratégica.</p> <p>Simplificamos los procesos con la intervención de todas las áreas involucradas incluyendo el Depto. Jurídico a la hora de documentar cualquier proceso.</p> <p>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:</p> <p>Política Seguimiento y Control Indicadores de Gestión.</p> <p>Dentro de estos se puede detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 2021-2024, incluyendo la matriz presupuestaria del mismo. • Actualización anual de la cadena de valor a través del sistema de ruta 	<p>planificación estratégica.</p> <p>No siempre se cuenta con la identificación del personal y las áreas involucradas en los procesos.</p> <p>N/A</p>
--	--	---

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>del Ministerio Economía Planificación y Desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de cumplimiento del POA <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 datos, entre otros. <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Con el objetivo de presentar y debatir temas de actualidad, mediante el</p>	<p>No todas las aplicaciones tecnológicas poseen métodos de evaluar los impactos de los servicios en red.</p> <p>N/A</p>
---	---	--

	<p>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).</p> <p>Encuentro con la firma de ingenieros expertos Woodard y Curran de Lawrence, Massachusetts en junio del 2021 para el intercambio de ideas sobre el funcionamiento de los acueductos, recolección de aguas residuales y la comercialización de estos servicios. Certificaciones activas: Nortic A2, A3, A4 y E1.</p> <p>Participación en la feria Expo Water 2021 en la ciudad de Miami, Estados Unidos para explorar tecnologías que permitan a la institución elevar la calidad en los servicios que ofrece a través de la adquisición de tecnologías de punta, alternativas del mercado en cuanto a limpieza y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado sanitario.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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	N/A

	de valor.	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>No siempre se involucra a todos los grupos de interés para la definición de mejoras.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de reportes y consultas de información incluida en las aplicaciones informáticas para los procesos administrativos, comerciales y operativos. <p>Encuestas a los distintos grupos de interés para actualización del PE 2021-2024.</p>	
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.	<p>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 que son tomadas en cuenta cuando se analiza el informe mensual del área de atención al cliente.</p> <p>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 con los resultados se realizan mejoras a dichos procesos.</p>	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	Involucramos a los ciudadanos/clientes en	N/A

<p>desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios a través de encuestas de satisfacción de clientes, así como también de medición de sus expectativas y necesidades. Contamos con buzones de sugerencias de clientes en todas las oficinas comerciales, portal 311, interacción a través de las redes sociales, call center y formulario de contacto en la página web de CORAASAN.</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Aseguramos que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y dar soporte a los clientes/ciudadanos a través de nuestra página web alineada a los estándares de las NORTIC para lograr certificación de las mismas. 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.</p>	<p>N/A</p>
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>En CORAASAN promovemos la accesibilidad con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>N/A</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios informativos en la factura. • Redes Sociales • Nuestra pagina Web • Mensajes instantáneos 	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>En CORAASAN desarrollamos un sistema de respuesta a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>No siempre se retroalimenta algunos reporte. *Los reportes de quejas no siempre son cerrados en el sistema por el responsable de solucionarlos.</p>

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	Definimos la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus	No todas las áreas de la institución tienen claro su rol dentro del mapa de proceso.

<p>pertenece.</p>	<p>colaboradores/socios pertenecen a través de: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional, Sistema de 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.</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<p>No siempre se realizan análisis de costo beneficios de los acuerdos interinstitucionales.</p>
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Desarrollamos un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios a través del apoyo o coordinación interinstitucional con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>No contamos con una única unidad que de soporte y seguimiento a esas relaciones.</p>

	<p>través del Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
<p>4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Emprender 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 las encuestas realizadas por la empresa MKT 2018 y 2019 donde se midió la percepción y la satisfacción de clientes en los distintos puntos de la institución y la encuesta de satisfacción ciudadana realizada por la institución en el 2021. Así mismo 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.</p>	<p>No siempre se da el seguimiento a los planes de acción surgidos por esos levantamientos.</p>
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>En CORAASAN creamos grupos de trabajos con organizaciones / proveedores de servicios para solucionar problemas, a través de los acuerdos interinstitucionales,</p>	<p>No siempre se le da el seguimiento requerido a estas acciones realizadas en conjunto con otras instituciones.</p>

	<p>con instituciones como: PUCMM, ISA. Asimismo, a partir del intercambio con organismos nacionales e internacionales, que permiten introducir nuevos procesos innovadores.</p> <p>Por otro lado, se coordinan procesos operativos y administrativos con organizaciones externas como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.	<p>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 proyectos de innovación que se puedan ejecutar en la institución.</p>	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	<p>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</p>	N/A

diferentes unidades).	multidisciplinarios para trabajar en los distintos proyectos que surgen en la Institución, como son: Equipo de Calidad, Equipo NOBACI, Equipos Acuerdos 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
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>Con el objetivo de medir la percepción sobre la imagen global de la institución, se han realizado varias encuestas, cuyos resultados son los siguientes:</p> <p>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:</p> <p>La satisfacción general con respecto al servicio recibido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho 79.8% 	

	<p>Con respecto al servicio esperado entre mucho mejor y mejor se obtuvo el 88.9%.</p> <p>El servicio recibido se adecua a las necesidades del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuado 81.5% <p>Con respecto al servicio esperado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejor y mucho mejor 88.9% <p>Con respecto al trato recibido por parte de los empleados fue valorado en 92.4%, la profesionalidad del personal en un 89.6% y en cuanto a la información que le han proporcionado sobre su tramites y gestión fue suficiente e útil en un 84.1%.</p> <p>2019: En la encuesta virtual realizada en noviembre con el fin de medir si los servicios ofrecidos por la CORAASAN esta adecuados a la necesidades de sus usuarios, el 91.80% dice es satisfactorio, completamente satisfactorio o muy satisfactorio.</p> <p>Con relación al trato recibido por parte de empleados, el 93.90% dice estar satisfactorio y muy satisfactorio.</p> <p>La empresa MKT en su encuesta realizada para medir la satisfacción, indica un 63.5% como bueno y muy bueno. La satisfacción general calculada refleja un 79.9%.</p> <p>2020: CORAASAN, comprometida en medir la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios que ofrece aplicó la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de</p>	
--	---	--

	<p>los Servicios Públicos en la Administración Pública General.</p> <p>Satisfacción general calculada sobre los servicios ofertados:</p> <p>72.9% entre de acuerdo y muy de acuerdo.</p> <p>80.9% con respecto a la seguridad en las transacciones realizadas por los clientes.</p> <p>75.0% refiere a que el personal posee los Conocimientos necesarios para responder a inquietudes.</p> <p>64.4% Grado en el que los clientes se Identifican con la CORAASAN, y el 67.3% desearían que otras instituciones funcionen como la CORAASAN.</p> <p>2021: En la encuesta realizada con fines a medir la satisfacción de los clientes con relación a los principales servicios solicitados por los clientes, la satisfacción general calculada corresponde al 72.9%.</p> <p>La satisfacción general en las dimensiones tangibles de los servicios de la CORAASAN el 79.8% dice estar de acuerdo y muy de acuerdo.</p> <p>Con respecto a la percepción de los empleados sobre la rapidez en el servicio prestado el 69.3% dice estar de acuerdo y muy de acuerdo.</p>	
--	---	--

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Con respecto a la percepción de los clientes sobre el Interés de los empleados por actuar del modo más conveniente para la solución de sus trámites el 69.1 dice estar de acuerdo y muy de acuerdo.</p> <p>Involucramos y le damos participación a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización, para la actualización de nuestro plan estratégico periodo 2021-2024, se realizó una consulta hecha por la CORAASAN a los clientes institucionales y familiares a través de la aplicación de la “ Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General” y con la información primaria recolectada fueron reforzados una amplia revisión documental.</p>	<p>N/A</p>
<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>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 102 estafetas activas de cobro del servicio.</p> <p>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</p>	<p>Continuar la adecuación de la accesibilidad en las oficinas periféricas de personas discapacitadas</p> <p>No se mide la satisfacción del cliente en cuanto a accesibilidad y atención.</p> <p>No contamos con el proceso de ventanilla única.</p>

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>apropiadas.</p> <p>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.</p> <p>En la encuesta realizada en el 2021 correspondiente a la evaluación de los principales servicios ofrecidos, el 70% dice estar satisfecho con la identificación de las oficinas (ventanillas / módulos).</p> <p>Con relación al costo de los servicios, la CORAASAN tiene los siguientes resultados:</p> <p>2021: Encuesta para medir la satisfacción de los servicios, el 56.7% dice estar de acuerdo con el precio pagado por el servicio recibido.</p> <p>Para la CORAASAN es de suma importancia el cumplimiento de todos sus procesos bajo el marco de la transparencia y apegada a las normativas.</p> <p>Para esto se cumple con la ley 200-04 (Ley de Libre Acceso a la Información Pública) a cargo de la Dirección General de ética e integridad gubernamental (DIGEIG).</p> <p>2021:</p>	<p>N/A</p>
--	---	------------

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En la encuesta de la evaluación de la calidad de los servicios realizada por la CORAASAN, la valoración global es del 71% con relación a la satisfacción.</p> <p>Resultados de la Encuesta del MAP, 2018: Satisfacción con diferentes indicadores de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En relación con la calidad del servicio brindado por CORAASAN, el 72.8% de los clientes se siente satisfecho. <p>2019: En la encuesta realizada por MKT, el 81.6% califica como bueno y muy bueno en la satisfacción de seguridad.</p> <p>El tiempo de atención a los clientes, se monitorea a través de la central telefónica, llamadas: recibidas, atendidas, en espera, perdidas, en cola, tiempo de duración de la llamadas, todo esto por fecha, horas y días picos de cada mes, estas mediciones han permitido implementar medidas correctivas, señalamos las siguientes: Todos los agentes tienen su usuario, su propia caja y ambos métodos de pagos (VISANET Y MASTERCARD). De esta manera evitamos en traspaso de llamadas y que el cliente dure menos tiempo en espera. Para evitar largas esperas por parte del cliente en el seguimiento de sus reportes, se toman los datos del cliente y la supervisora le da seguimiento con los demás Departamentos y vuelve a llamar al cliente con su respectiva respuesta.</p>	<p>No está establecido el tiempo de espera de los clientes.</p>
---	--	---

Se aceleró el proceso de entrenamiento del nuevo personal de cuatro meses a dos meses.

Estadísticas:

AÑO	LLAMADAS			% Eficiencia
	Entrantes	Atendidas	Pérdidas	Llamadas atendidas
2018	13,225	10,962	2,263	83%
2019	307,576	276,961	30,615	90%
2020	331,311	251,788	79,523	76%
2021 (Enero - Junio)	128,112	121,629	6,483	95%

2019:

La encuesta realizada por MKT, refiere un nivel de confiabilidad de un 75.4%.

Con relación al índice de uso de tecnologías de información y comunicación e implementación de gobierno electrónico:

2018 (noviembre), CORAASAN obtuvo un avance de 68.12%; ocupando la posición 114 de 259 instituciones evaluadas en ese momento.

2019 (noviembre), 82.88%.

2020 (agosto), 93.52%.

2021 (julio) 89.60%.

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>En conformidad con lo previsto en las NOBACI:</p> <p>2018 (noviembre) equivale al 90%. 2019 (diciembre) equivale al 93%. 2020 (diciembre) equivale al 96%. 2021 (mayo) equivale al 96%.</p> <p>En octubre 2018 CORAASAN implementa su carta compromiso al ciudadano. La segunda versión fue aprobada en abril 2021.</p> <p>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 cliente en particular y tomando en cuenta si el servicio es medido o no medido.</p> <p>En nuestra base comercial al mes de junio 2021, tenemos registrados como clientes con contrato:</p> <table border="0"> <tr> <td>Domésticos:</td> <td>161,430</td> </tr> <tr> <td>Comerciales:</td> <td>11,557</td> </tr> <tr> <td>Industriales:</td> <td>137</td> </tr> <tr> <td>Gobierno:</td> <td>484</td> </tr> <tr> <td>Sociales:</td> <td>427</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>174,035</td> </tr> </table> <p>Reporte FA-1565</p> <p>Clandestinos habitados: 100,377, esto incluye levantamiento de Navarrete, La</p>	Domésticos:	161,430	Comerciales:	11,557	Industriales:	137	Gobierno:	484	Sociales:	427	Total	174,035	<p>La normalización de todos los clandestinos que están consumiendo el servicio y no están pagando a la institución.</p>
Domésticos:	161,430													
Comerciales:	11,557													
Industriales:	137													
Gobierno:	484													
Sociales:	427													
Total	174,035													

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Canela y Hato del Yaque.</p> <p>Independiente a los clientes registrados, clandestinos, también tenemos codificaciones que pertenecen a solares, terrenos, y construcciones.</p> <p>Con relación a la predisposición de los empleados a escuchar a los clientes: En el 2018, el 84.8% dice estar satisfecho con la seguridad que los empleados mostraron en que la atención brindada lograra que el trámite o gestión fuera resuelta.</p> <p>En el 2020 se realizó una encuesta y se determinaron las siguientes evaluaciones con relación a los empleados y la atención al cliente. Percepción de los clientes sobre el interés de los empleados por actuar del modo más conveniente, el 69.1% está de acuerdo.</p> <p>Percepción de los clientes sobre la Atención personalizada, el 68.9% está satisfecho.</p> <p>En el 2021, se realizó la encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos en la administración pública, en la cual la valoración global con la satisfacción del servicio recibido corresponde al 71%.</p>	<p>No está establecido el tiempo de espera de los clientes.</p>
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>En CORAASAN tenemos establecido como medios o canales de recepción de las informaciones por parte de nuestros clientes, área de servicio al cliente</p>	<p>N/A</p>

	<p>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 registran mediante el sistema SRS-Sistema Reportes y Servicios y cuando el reporte es trabajado y cerrado, se contacta al cliente para medir su satisfacción.</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>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 2019 y 2020.</p>	<p>N/A</p>
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Resultados de la Encuesta, 2020: Satisfacción con diferentes indicadores de servicios: Percepción de los clientes sobre el interés mostrado por los empleados de la CORAASAN en solucionar sus problemas el 75.3% está entre de acuerdo.</p> <p>Satisfacción General Dimensión Responsabilidad de los servicios de la CORAASAN, 73.3%.</p> <p>En la encuesta 2021 de la evaluación de los servicios, el promedio de satisfacción es del 63%.</p>	<p>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.</p>

	Con respecto a la capacidad de respuesta, la valoración promedio de satisfacción corresponde al 60%.	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>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 2018, 2019 y 2020 (enero-diciembre) y 2021(enero-junio), se destacan los siguientes logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de 28,747 nuevos contratos. • Comercialización de 15,090 clientes, que presentaban deudas significativas. • Reintegrados de cancelaciones tanto administrativas como solicitada por el cliente, tenemos 3,882 clientes. • Ingresos durante los operativos de RD\$141, 390,738.91. • Ingresos después de los operativos por las facturaciones procesadas y los acuerdos de pago realizados por un valor de RD\$913, 127,064.38. <p>Con la ejecución del Plan de Alianza y Gestión Comunitaria desde 2018-2021</p>	<p>Aumento de las brigadas para eficientizar la gestión y recuperación de los clientes atrasados y clandestinos.</p>

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>(hasta junio 2021), se han podido lograr los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Nuevos: 2,793 • Comercialización de deudas: 3,733 • Recaudaciones (correspondiente a las actividades de formalización de servicios nuevos, comercializaciones de deuda y facturaciones mensuales: RD\$88, 768,697.44. <p>697 Asociaciones Comunitarias registradas a junio 2021.</p> <p>Otra gestión importante en la cual se involucran los grupos de interés de las diferentes zonas periféricas, es la visita a las comunidades de la Oficina Móvil que durante el periodo 2018-junio 2021, se ha logrado:</p> <p>3,078 personas atendidas y con solución a la inquietud del cliente. RD\$4, 834,778.97 de recaudaciones.</p> <p>Reuniones continuas con empleados para definición de procesos y mejoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias. Encuestas. <p>Las sugerencias que han sido implementadas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envío de factura Automática por Correo electrónico (manejada por Informática y Supervisora Call Center) • Aplicación CORAASAN Móvil 	<p>N/A</p>
--	---	------------

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Consultar Balance y dirección de nuestras oficina Periférica (Tecnología de la Información y Dpto. comunicaciones)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribución de camiones de agua gratis (Depto. Agua del Cambio) • 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. • Pagos a través de canales tecnológicos (Whatsapp, pago recurrente, lectura código QR). • Acceso a la data de la base de datos GIS a través de una aplicación WEB. • Central telefónica IP y software del Call Center. <p>Plan de alianza y Gestión Comunitaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativos Comerciales CORAASAN PA' LA CALLE. • Agua del cambio. • Implementación de varios colores en las facturas como avisos de cortes, estatus normal y consumo fuera del promedio normal. • APP móvil de la CORAASAN. <p>En la encuesta para medir la satisfacción de</p>	<p>N/A</p>
--	---	------------

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la administración pública 2018, el 77.8% está satisfecho con la valoración de la página WEB.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores comerciales de logros por metas planificadas. <ul style="list-style-type: none"> • 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 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. 	<p>N/A</p>
<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>La Dirección Comercial tiene establecido reuniones periódicas con el fin de evaluación de los resultados, 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.</p> <p>Esto permite garantizar la motivación de cada empleado y se reconocen con la entrega de un bono al Encargado de la Oficina.</p>	<p>N/A</p>

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>En CORAASAN contamos con un horario personalizado de lunes a viernes de 7:30am a 6:00pm; sábados de 8:00am / 1:00pm. Nuestro Call Center, con un horario de lunes a viernes de 7:30am a 8:00pm, sábados de 8:00am a 5:00pm, domingos de 8:00am / 1:00pm 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).</p> <p>El MAP en agosto 2018 realizó una encuesta y con relación al horario de trabajo, el 89.1% de los encuestados estuvo de acuerdo.</p> <p>2019, se realizó una encuesta virtual para medir la satisfacción de los servicios, con relación a los horarios el 92.40% dice estar satisfecho con el mismo.</p> <p>En la encuesta realizada en el 2020, el 81.9% está satisfecho con los horarios de atención que tenemos establecidos.</p> <p>En la encuesta 2021 de la evaluación de los principales servicios, el 63% dice estar satisfecho con el horario establecido al público.</p>	<p>No todas las oficinas cuentan con un horario extendido de labores hasta las 6:00pm y los sábados hasta las 1:00pm</p>
<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Los tiempos para ejecución y cierre de órdenes (por tipo de reclamo) están establecidos en el documento (Políticas de</p>	<p>No se le da seguimiento a las insatisfacciones de los clientes en miras a disminuir irregularidades.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>Contamos con los siguientes canales de información: 10 oficinas, 3 oficinas de pagos con atención al cliente personalizada, 102 estafetas de cobro, 1 Call Center, 1 Dpto. Acceso de la Información, 1 Dpto. Comunicaciones y buzones de sugerencia. Además de las siguientes opciones a nivel de redes sociales: página WEB, Facebook, Instagram y Twiter. En el 2020 se realizó una encuesta donde los participantes concluyen que el 84.0% está de acuerdo con que las instalaciones físicas visualmente son atractivas y el 91.9% explican que las ubicaciones de nuestras oficinas son convenientes para sus necesidades.</p> <p>En la encuesta 2021 con relación a la evaluación de los servicios, el 70% dice estar satisfecho con la localización y/o ubicación de las oficinas.</p>	N/A
2. Disponibilidad y precisión de la información.	<p>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.</p> <p>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.</p>	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

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>de rendimiento, mediante la generación y consulta de información, la cual es socializada y analizada con las dependencias de cada gerencia mediante informes, comunicaciones, POA, publicaciones a través de las redes, órgano interno de difusión, notas de prensa, análisis FODA, Plan estratégico 2021-2024.</p> <p>En CORAASAN el defensor público de los clientes es PRO-CONSUMIDOR, quien defiende los derechos de los clientes, desde el 2018 los casos son referidos por dicha entidad mediante un expediente para los fines de una audiencia de conciliación. En promedio se trabajan 3 casos mensuales, pero esto depende de la situación de cada caso, ya que no todos se trabajan de igual manera, y los tiempos de solución varían de acuerdo a la complejidad de la situación que reclame el cliente.</p>	<p>N/A</p>
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Actualización constante de las informaciones suministradas mediante nuestra página WEB.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>No se cuenta con una base de datos comercial actualizada con relación al titular del contrato.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>Con relación al servicio recibido a través de las Notificaciones a clientes del Call Center,</p>	<p>No siempre las órdenes se cierran dentro del plazo establecido.</p>

2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.

mediante el programa (SRS), presentamos los siguientes resultados:

Años	Cientes notificados satisfechos
2018	97.2%
2019	97.9%
2020	95.2%
2021	96.6%

En la CORAASAN hemos tomado medidas para disminuir expedientes con errores, la principal es la capacitación del personal, y la supervisión de los trabajadores, con respecto a los usuarios los errores cometidos que afectan su facturación ameritan una compensación que es aplicada mediante un crédito. Las medidas aplicadas han conllevado una disminución de los créditos aplicados, los motivos que corresponden son los siguientes: error en tarifa, error en pago por error en procedimiento, error en critica de consumo, error de lectura y error por cargo o corte, a continuación detallamos los créditos otorgados en los últimos 3 años:

N/A

AÑO	MOTIVO CRÉDITO	CANTIDAD CLIENTES
2018	Error Tarifa	1,700
	Arreglo pago por error en procedimiento	111
	Error en critica de consumo	65

	Error en lectura	1,927
	Error por cargo o corte	930
	TOTAL	4,733
	Promedio mensual	394

AÑO	MOTIVO CRÉDITO	CANTIDAD CLIENTES
2019	Error Tarifa	37
	Arreglo pago por error en procedimiento	23
	Error en critica de consumo	43
	Error en lectura	1,309
	Error por cargo o corte	509
	TOTAL	1,921
	Promedio mensual	160

AÑO	MOTIVO CRÉDITO	CANTIDAD CLIENTES
2020	Error Tarifa	77
	Arreglo pago por error en procedimiento	6
	Error en critica de consumo	98
	Error en lectura	1,260
	Error por cargo o corte	208
	TOTAL	1,649
	Promedio mensual	137

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>La CORAASAN se creó bajo la Ley Orgánica 582-77, del 4 de abril de 1977.</p> <p>Para garantizar un servicio con calidad: En 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.</p> <p>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.</p> <p>Los laboratorios de agua potable y aguas residuales están certificados por la norma ISO9001-2015 desde noviembre 2018.</p> <p>También contamos con un Dpto. de Consultoría jurídica y una División de Pre-jurídicos.</p>	<p>N/A</p>
---	---	------------

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
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos)</p>	<p>La imagen y el rendimiento global de la CORAASAN han mejorado debido a las</p>	<p>Lograr para el año 2022 aumentar el nivel de satisfacción general revirtiendo los puntos de</p>

<p>de interés).</p>	<p>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, esto viene dado por los trabajos de soluciones definitivas de las aguas residuales y por llevar agua potable con calidad abundante a sectores que nunca le llegaba el servicio además, la puesta en operación de las plantas procesadora de agua La Canela, cien fuegos y próximamente la Noriega I y II. Por todo esto el nivel de satisfacción general positivo es de 80% de acuerdo con la encuesta de clima y cultura organizacional año 2021 pag. 24.</p>	<p>percepción de valoración negativa a positiva.</p>
<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>En CORAASAN se toma en cuenta el involucramiento de los colaboradores en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, se refleja que el 90% de los mismos se les da participación para la toma de decisiones en el desempeño de su trabajo, pág. 11 de la encuesta de clima 2021. También el 83% indicó tener conocimiento de la misión, visión y valores que rigen la Coraasan pag. 6 de la encuesta de clima 2021.</p>	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>En CORAASAN la participación de las personas está relacionada con los procesos de transformación e innovación que se lleva a cabo en la institución. En los resultados del estudio de clima y cultura organizacional pag. 3, el 90% de los colaboradores manifestó que impulsó ideas innovadoras para lograr cambios renovadores en la institución. El 89%</p>	<p>N/A</p>

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>manifestó su participación en la búsqueda de nuevas formas de brindar los servicios a los clientes; el 84% dijo que sus superiores los animan a ser creativos y los integran a los procesos de transformación institucional.</p> <p>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, donde el 91% declaró sentirse conforme con los valores que se fomentan en la institución y el 89% corroboró los códigos de ética y conductas existentes y actualizados, encuesta de clima 2021, pag. 12.</p>	<p>N/A</p>
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>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</p>	<p>N/A</p>

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Recursos Humanos. • Salud, Seguridad e Higiene. • Gestión Ambiental y de los Recursos Naturales. • Clientes. • Gestión Social. 	<p>N/A</p>
---	---	------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de</p>	<p>En la CORAASAN la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización y comunicar sobre la dirección del desarrollo</p>	<p>N/A</p>

<p>la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>del Plan estratégico, planes operativos, presupuesto por área, reporte de actividades gerenciales por mes cumpliendo con los indicadores de medidas se ve reflejada en los resultados de los empleados encuestados que evalúan como bueno el trato que reciben de la organización, así como los espacios que se crean para el desarrollo de las personas. 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 sobre 90% de positividad, evidenciados en el estudios de clima y cultura organizacional 2021 pag. 11.</p>	
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>N/A</p>

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>documentos</p> <p>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.</p> <p>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 PE2021-2024 (pag.30-31).</p> <ul style="list-style-type: none"> Las razones que evalúa el desempeño de los empleados son las siguientes: Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones y, mejoras. <p>Permite comunicar a los empleados cómo marchan en su trabajo y qué deben cambiar en su comportamiento, habilidades o conocimientos.</p>	<p>N/A</p>
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>La CORAASAN 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.</p> <p>Se reconoce mensualmente al empleado del</p>	<p>N/A</p>

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>mes de cada gerencia de la institución con un certificado de reconocimiento y un bono. Así mismo, la Dirección Comercial reconoce trimestralmente la oficina que haya logrado mejores resultados conforme a la meta establecida con una placa.</p> <p>La CORAASAN 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.</p> <p>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.</p>	<p>N/A</p>
---	---	------------

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>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</p>	<p>N/A</p>

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de Normas Disciplinarias ajustadas a cada problema o falta de los empleados. Canal de acceso disponible a la Oficina de 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). <p>Intervenciones de la Gerencia Auditoría Interna y Div. Seguridad en investigación y/o análisis de casos pérdidas y robo.</p> <p>En la CORAASAN el enfoque hacia las cuestiones sociales que han sido desarrolladas 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, también el 96% y 97% formuló que la Coraasan apoya a su personal en las urgencias, necesidades y dedicación</p>	<p>N/A</p>
---	--	------------

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>familiar, encuesta clima 2021 pag. 9 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). En la CORAASAN la toma en consideración de la igualdad de oportunidades Resultados encuentra a los empleados realizada en el año 2011 y 2016: Más del 76 % califica de bueno el trato que recibe. Más del 80% de los encuestados, expresaron su satisfacción con los beneficios obtenidos, la consideración de la igualdad de oportunidades y el trato que les brinda la Coraasan.</p> <p>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, dentro de las condiciones de trabajo se encuentra el clima de relaciones institución-trabajador, su positividad anda en un 89% de acuerdo a la encuesta de clima 2021, pag. 20.</p>	<p>N/A</p> <p>N/A.</p>
---	---	------------------------

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

--	--	--

	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.	
--	--	--

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.).	<p>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 16-92, relacionados al subsistema de registro y control del personal:</p> <p>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</p> <p>Rotación de personal año 2019: 8.15, el año 2018: 3.28 y el año 2017: 3.20.</p> <p>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</p>	N/A

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>digitales, registro de amonestación según normas disciplinarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 satisfacción en los beneficios laborales. (Encuesta 2011, PEI 2012-2015, pág. 54 y la encuesta del 2017). <p>Políticas y procedimientos implementados sobre permisos, licencias y ausencias de los empleados.</p> <p>Como mecanismo para medir la motivación y la implicación del personal, se realizan encuestas de clima organizacional, las cuales tienen un nivel de motivación e implicación por encima de un 85%.</p> <p>Por otro lado, como parte de la revisión y actualización del Plan Estratégico 2016-2020 se realizaron encuestas de motivación y satisfacción del personal obteniendo los siguientes resultados:</p> <p>Motivación del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 49% siempre se siente motivado • 19% frecuentemente se siente motivado <p>Oportunidades de crecimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 48% del personal considera que sí tienen oportunidades de crecimiento • 24% considera que no 	<p>N/A</p>
--	--	------------

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Y el resto dice que a veces <p>Satisfacción con los beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 57% del personal siempre se siente satisfecho con los beneficios recibidos • 17% frecuentemente se siente satisfecho con los beneficios <p>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%</p> <p>En la CORAASAN los indicadores 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.</p> <p>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.</p>	<p>N/A</p>
---	--	------------

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Promedio de resultado de Evaluación de Desempeño:</p> <table border="1"> <tr> <td>Grupo ocupacional</td> <td>2019</td> <td>2018</td> </tr> <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> </table> <p>Premiación por antigüedad, Empleado al Mérito, por el Ministerio de Administración Pública:</p> <p>Para el 2018 Reconocidos 47 empleados.</p> <p>La CORAASAN ha sido reconocida en actos y premiaciones nacionales e internacionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medalla Oro Premio Provincial a la Calidad, 2016. • Medalla Plata Premio Provincial a la Calidad, 2015. • Medalla Bronce Premio Provincial a la Calidad, 2014. <p>Ranking OPTIC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posición No. 46/281 Puntuación 88.89 en el 2019. • Posición No. 121/260 Puntuación 68.37 en el 2018. • Posición No. 89/207 Puntuación 66.27 en el 2017. <p>Para asegurar el involucramiento de todo el</p>	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	<p>N/A.</p>
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																		

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>personal en las mejoras de las actividades la CORAASAN cuenta con el Sistema de Gestión de la Innovación a través del cual todo el personal tiene la apertura de presentar cualquier proyecto de innovación que entienda o una idea brillante. Hasta la fecha se han presentado 12 proyectos de innovación y 38 ideas brillantes.</p> <p>Por otro lado, como parte de la metodología de documentación los procesos son estandarizados con la participación de todo el personal involucrado para que todos tengan la oportunidad de sugerir cualquier mejora que entiendan prudente.</p> <p>La CORAASAN cuenta con niveles de uso de las informaciones tecnológicas mediante diferentes software que son utilizados por los ejecutivos a nivel comercial, presupuestario, financiero, y de capital humano.</p> <p>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 técnico, tecnología, Recursos Humanos y Financiero.</p> <p>En los Servicios: el Departamento 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 División Desarrollo e Implementación de Softwares.</p> <p>En Soporte Técnico se posee una Mesa de Ayuda que permite la medición de los servicios, la solución fue desarrollada por la</p>	<p>N/A</p>
--	--	------------

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>División Desarrollo e Implementación de Softwares.</p> <p>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 División 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.</p> <p>Archivo y Correspondencia, Recursos Humanos y Financiero no cuentan con herramientas que midan la calidad del servicio que prestan, pero utilizan el AS400 para el desempeño de sus funciones.</p> <p>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:</p> <p>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</p>	<p>N/A.</p>
---	--	-------------

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>El 57% de los empleados siempre y frecuentemente se sienten motivados dentro de la organización (Datos Encuesta 2013, y 2016</p> <p>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.</p>	<p>N/A</p>
---	---	------------

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>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.</p> <p>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 Gestión Comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones, capacitaciones, entrenamientos y actividades a los empleados, clientes y ciudadanos. • Pruebas psicométricas aplicadas, nivel académico de los empleados identificados. <p>Resultado de las evaluaciones semestrales o anuales aplicadas</p> <p>La CORAASAN ha sido reconocida en actos y premiaciones nacionales, tales como:</p> <p>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.</p> <p>Y los demás, son como siguen a continuación:</p>	<p>N/A</p>
---	---	------------

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>La frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos se desarrolla como sigue:</p> <p>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</p>	
--	---	--

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento anual a la permanencia de los empleados. 40 en total, al 2015. <p>Reconocimiento mensual del empleado del mes, 75 para el año 2016 y 72 para el año2017.</p> <p>La CORAASAN cuenta con los reportes de los dilemas éticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>N/A</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Solicitar a la gerencia de Atuey y de Reinaldo las actividades con número de participantes y fecha</p>

	<p>Instituciones relacionadas, gobierno, medios de comunicación, proveedores, clientes y la comunidad, a través de las organizaciones comunitarias.</p> <p>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.</p>	
--	--	--

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
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>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. Durante el periodo 2015-2017 se impartieron 39 charlas a estudiantes universitarios y 158 en centros educativos, y hubo 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. En el año 2019, se realizaron 120 charlas a centros educativos y</p>	<p>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</p>

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>universidades. En el 2020, de manera virtual se impartieron charlas sobre el uso racional del agua a 36 centros educativos y a La Asociación Cibao. Durante el 2021 se han impartido 59 charlas a centros educativos y de esos han juramentado 5 centros educativos y ahora son guardianes del agua</p> <p>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 compromiso con la preservación del medio ambiente, el desarrollo continuo de sus empleados y colaboración con nuestra comunidad.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Nuestra Responsabilidad Social Empresarial, se sustenta en políticas y acciones estratégicas que permiten canalizar los esfuerzos en iniciativas que abarcan las áreas</p>	<p>N/A</p>
---	---	------------

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>de interés del sector, divididas en las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Recursos Humanos. • Salud, Seguridad e Higiene. • Gestión Ambiental y de los Recursos Naturales. • Clientes. • Gestión Social. <p>N/A</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campañas de Limpieza. • Siembra de Árboles. • Talleres y Seminarios sobre protección del Medio Ambiente. • Promotor de la Iniciativa del Plan de 	<p>N/A</p> <p>Se está evaluando las estrategias del Plan para la reducción del consumo de electricidad y el fortalecimiento de la comisión designada para estos fines.</p> <p>No se cuenta con incentivos en el uso del transporte público.</p>
---	---	---

<p>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.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Para la Reducción del consumo de Agua, la CORAASAN tiene establecido las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p> <p>Para medir el impacto de la organización</p>	<p>No siempre se da seguimiento y cumplimiento 100% al Plan de Compras Aprobado</p> <p>N/A</p>
--	--	--

<p>cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y</p>	<p>sobre la seguridad y movilidad, la Institución tiene establecido reuniones periódicas con los departamentos de la Dirección de Recursos Humanos y Protección Integral con el fin de evaluar el correcto funcionamiento de todas las instalaciones, a fin de disminuir y eliminar accidentes laborales.</p> <p>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 este manual en colaboración con todas las áreas involucradas.</p> <p>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.</p> <p>Las informaciones aquí contenidas con acumulativas partiendo del año 2011, actualizadas anualmente.</p> <p>Esto para dar cumplimiento al Plan Estratégico 2021-2024 y los respectivos Planes Operativos Anuales, POA</p> <p>Con respecto a la opinión del público sobre la accesibilidad y transparencia y el comportamiento ético de la institución, en la</p>	<p>N/A</p>
--	---	------------

<p>valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>encuesta nacional de satisfacción ciudadana realizada en el 2021 tenemos los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 69.3% se encuentran satisfechos en cuanto a la confiabilidad de los servicios de la CORAASAN. • 75.3% de los clientes se encuentran satisfechos en cuanto al interés mostrado por los empleados de la CORAASAN en solucionar sus problemas. • 61.3% de los clientes se encuentran satisfechos en cuanto al cumplimiento a tiempo. • 71.3% de los clientes se encuentran satisfechos con el buen servicio, sin importar las veces que sea requerido. <p>La institución ha realizado diversos eventos para beneficio de la comunidad, entre los que destacamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de medicamentos a empleados a través de la Fundación Divino Niño, valorado en RD\$1,000,000.00. • 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 	<p>N/A</p>
---	---	------------

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>En el año 2018 se juramentaron 6,264 nuevos estudiantes como guardianes del agua todos con sus carnets de identificación.</p> <p>Para el año 2012 se realizó el “Análisis de la aplicación de la responsabilidad social empresarial en CORAASAN”, mediante el cual se midió la percepción de los empleados con relación a las actividades de responsabilidad social que realiza la CORAASAN, los resultados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>N/A</p>
--	--	------------

	<p>afecta de manera negativa a la vida de las personas, animales y medio ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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% ha 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	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	No se cuenta con una política para reciclar materiales y ni para el uso de materiales reciclados.

<p>molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>regular la producción, así como también mecanismos para evitar que nuestras operaciones afecten el entorno como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • <p>La CORAASAN comprometida con la calidad 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta el año 2017 se juramentaron 24,525 estudiantes como Guardianes del Agua, de los cuales 11,424 	<p>N/A</p>
---	---	------------

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>estudiantes tienen carnet de identificación, para ser portavoces del uso racional y conservación del Recurso agua.</p> <p>En el año 2020 se juramentaron 5 centros educativos como guardines del agua que equivale a 3,224 estudiantes que tienen carnet de identificación para ser portavoces del uso racional y conservación del recurso del agua</p> <p>En el año 2021 se juramentaron 5 centros educativos como guardines del agua que equivale a 3,111 estudiantes que tienen carnet de identificación para ser portavoces del uso racional y conservación del recurso del agua</p> <p>En la CORAASAN contamos con el Depto. Comunicaciones el cual entre otras responsabilidades, da seguimiento con todos los medios de comunicación (Periódico, TV, Radio y Redes sociales) a las opiniones y percepciones, tanto positivas como negativas, del público en general.</p> <p>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.</p> <p>Facilidades de pagos:</p>	<p>No siempre se preparan planes de acción para dar respuestas a las quejas surgidas por estos medios</p> <p>N/A</p>
---	--	--

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Clase Alta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios Domésticos: cobro de un 50% a 85% según monto adeudado. • Usuarios Comerciales: cobro de un 50% del monto adeudado. <p>Clase Media:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios Domésticos: cobro de un 25% a 70% según monto adeudado. • Usuarios Comerciales: cobro de un 50% del monto adeudado. <p>Clase Baja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios Domésticos: cobro de un 15% a 50% según monto adeudado. • Usuarios Comerciales: cobro de un 50% del monto adeudado. <p>En relación a lo antes mencionado y la realización de los operativos, en el período 2018 hasta julio del 2021 se beneficiaron 47,846 clientes.</p> <p>Dentro de las políticas de diversidad étnica y de personas en situación de desventaja, la CORAASAN desarrolló 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medioambientales: • Gestión y aprobación del proyecto de investigación científica. • Aprovechamiento de los Biosólidos Generados en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Rafey en 	<p>Se debe fortalecer estos programas de emplear a minorías étnicas</p> <p>No siempre participamos en proyectos de desarrollo internacional</p>
--	---	---

	<p>Agricultura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación del Vivero La Brasa de CORAASAN, el cual es un proyecto 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. • 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. <p>Cantidad de industrias penalizadas y montos cargados en los últimos años:</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Año 2017 : 52 Industrias RD\$5,137,393.00 • Año 2018: 80 Industrias RD\$5,001,404.00 • Año 2019: 132 industrias RD\$6,271,750.00 • Año 2020: 132 industrias RD\$3,450,091.96 • Año 2021: 132 industrias RD\$3,199,205.00 <p>Del 2019 a julio del 2021 la empresa invirtió un monto de RD\$1, 498,901.88 en becas y estudios de los empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad becas otorgadas a empleados por año: 2018: 25 becas de grado y 5 de post grado y 68 diplomados. 2019: Se realizaron 4 diplomados, 3 maestrías, y se otorgaron 15 becas. 2020: Se realizaron 2 diplomados, 7 maestrías y se otorgaron 4 becas. 2021: Se realizaron 8 cursos y talleres y 5 diplomados • Del año 2019 a julio del 2021 la empresa invirtió en capacitación y adiestramiento a empleados RD\$8, 123,108.36. • Pasantías a estudiantes 2018: Se otorgaron 51 pasantías a estudiantes. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 levantamiento 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. <p>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.</p> <p>2019: Nacimiento: 64 empleados, por un monto de RD\$324,938.25 Matrimonio: 35 empleados, por un monto de RD\$292,264.00 Muerte: 79 empleados, por un monto de RD\$1,277,402.49.</p> <p>2020: Nacimiento: 40 empleados, por un monto de RD\$269,262.00 Matrimonio: 23 empleados, por un monto de RD\$202,152.00 Muerte: 87 empleados, por un monto de RD\$1,810,559.79.</p>	
--	---	--

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>2021 hasta julio: Nacimiento: 29 empleados, por un monto de RD\$138,000.00 Matrimonio: 15 empleados, por un monto de RD\$72,000.00 Muerte: 54 empleados, por un monto de RD\$764,500.41.</p> <p>La Institución para dar apoyo a los ciudadanos/clientes realiza diversas campañas de salud entre las que podemos destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de Salud 2016 - 2017 o prueba tipo PSA, Asistencia: 49 empleados. Vacunación contra el Tétanos. Asistencia: 652 empleados. <p>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.</p> <p>Jornada Prueba PCR 2020: Coraasan Nibaje, asistencia 1850 personas.</p> <p>Jornada de Salud Oftalmológica julio 2021: Coraasan Nibaje, asistencia 78 personas, Coraasan Rafey (Aguas Residuales), asistencia 51 personas</p> <p>Jornada de vacunación 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1era Dosis asistencia 2290 	<p>N/A</p>
---	---	------------

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2da Dosis asistencia 2217 • 3era Dosis asistencia 179 <p>LA CORAASAN realiza Intercambios productivo de conocimientos e información con otras (empresas, tanto a nivel nacional como internacional. A continuación ofrecemos un detalle Anual:</p> <p><u>AÑO 2015</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • La American Water Works Asociación (AWWA) "Conferencia Anual y 	<p>N/A</p>
--	---	------------

	<p>Exposición ACE 2015"</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p><u>AÑO 2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

AÑO 2017

- 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 Pública”** 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

	<p>Americano de Integración Económica (BCAIE). Tegucigalpa, Honduras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foro sobre el Manejo de Acueductos en Época de Sequias. 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 presente año. • 2018 CORAASAN firma acuerdos con INAIPI, ISA, 9 AYUNTAMIENTOS y la OISOE. 	
--	---	--

<p>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).</p>	<p>CORAASAN sumándose a este esfuerzo, desarrolla las siguientes acciones para prevención de la salud y seguridad de los empleados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>N/A</p>
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>N/A</p>	<p>No se realizan mediciones del impacto de las acciones de Responsabilidad Social realizada en la Institución</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 	<p>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</p>	<p>No siempre se logran el 100% de los objetivos planificados</p>

<ul style="list-style-type: none"> Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 	<p>un 24% en Proceso.</p> <p>En cuanto a cobertura de agua potable para el año 2018 tenemos un 93 % y en los índices de potabilidad un 96.0%. En el 2019 la cobertura estaba en (81.31%) y el índice de potabilidad 90.60 %. para el año 2020 la cobertura estaba en un (83.40 %) y el índice de potabilidad en 98.78%. Según se evidencian en los indicadores de la Institución.</p> <p>En cuanto a la cobertura de las aguas Residuales esta fue de un 67% para el 2017. En el 2019 (66 %) y el 2020 65 %.</p> <p>Los resultados en términos de outcome para el año 2018 se formalizaron 10,412 contratos nuevos y se comercializaron 5,006. Para el 2019 se formalizaron 16,636 contratos nuevos y se comercializaron 4,693. En el 2020 6,539 contratos nuevos y se comercializaron 8,089.</p> <p>En Cuanto a los proyectos de inversión, podemos decir que en Agua Potable y Aguas Residuales tuvo el siguiente comportamiento:</p> <p>Agua Potable:</p> <p>Con Recursos de la Institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2018 : RD\$313,605,000.000 2019: RD\$17,056,252,66 (AP y 	<p>No siempre se mide el impacto en la sociedad de las acciones implementadas institucionalmente</p>
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 	<p>AR)pag163</p> <p>Con aportes del gobierno:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2019: RD\$ 1,368,716.368,00 2020;RD\$881,130,828,00 (AP y AR) <p>Con Fondos de crédito externo y el BID:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2018 : UD\$ 6,000,000.00 2019: RD\$ 1,093,680,000,00 2020: RD\$177,571,217,86(pag.1) <p>Aguas Residuales:</p> <p>Con fondos de la Institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2018 : RD\$3,000,000.00 <p>Esto se evidencia en la memoria anual de los 2019 y 2020 de CORAASAN.</p> <p>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 el 2018 estuvo en un 95%, en el 2019 92,0% y en el 2020 96,0% .</p> <p>En las redes de distribución, es decir en</p>	<p>N/A</p>
--	---	------------

	<p>diferentes puntos de la ciudad, para el año 2018 fue de un 96%, para el 2019 95,4%, para el 2020 92%</p> <p>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 96.0%, en el 2019 (90.60%) y el 2020 98,78% (4,2,1,41)</p> <p>Igualmente, para el 2018 las mediciones realizadas a los servicios ofrecidos para agua potable, arrojaron una satisfacción general sobre el 90%, según encuesta .Asimismo para el año 2019 (98%) y para el año 2020 81%</p> <p>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.</p> <p>La concentración de las cargas contaminantes de los efluentes de las plantas, con respecto a los parámetros de sólidos 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</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. • Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. • Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 	<p>medio ambiente y recursos naturales.</p> <p>Ambos se evidencian en los indicadores de la Institución.</p> <p>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</p> <p>Los resultados de las auditorias 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.</p> <p>En el año 2018 se realizaron 40 auditorías y de ellas se identificaron 77 planes de acciones.</p> <p>En la parte externa se evidencia la auditoría realizada por INTECO con 21 planes de acciones.</p> <p>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</p>	<p>No existe un sistema estandarizado que permita medir el nivel de cumplimiento de cada uno de los acuerdos firmados.</p> <p>No siempre se dan seguimiento a los planes de acciones que surgen de las auditorias</p> <p>No siempre se da seguimiento a la implementación de las acciones surgidas de los Benchmarking realizados</p>
---	--	---

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>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.</p> <p>En cuanto 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. Aplicación del sistema de información geográfico (SIG) georreferenciado.</p>	<p>No siempre se da seguimiento a los proyectos surgidos a través del Sistema Gestión de la Innovación</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 	<p>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.</p> <p>Por otro lado, cada directivo trabaja la gestión de riesgos de sus planes de acción a través de la Metodología VAR, coordinado</p>	<p>No existe una metodología estandarizada para medir el nivel de compromiso de los directivos</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 	<p>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:</p> <p>Agua Potable:</p> <p>Índice de Potabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018 : 96,00% • 2019: 90,60% • 2020: 98,78% <p>Continuidad en el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018 : 72% • 2019: 66% • 2020: 63% <p>índice de Producción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018 : 90,00% • 2019 : 90,06% • 2020 : 90,02% <p>Volumen de producción anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 146,010,000.00 • 2019: 142,985,985,00 • 2020: 134,028,000,00 <p>Aguas Residuales:</p>	<p>N/A</p>
--	--	------------

	<p>Volumen tratado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 1,824,004 m3/mes • 2019: 1,897,974 m3/mes • 2020: 4,571,610 m3/mes <p>Caudal Promedio Diario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 1,587 Lt/s • 2019: 603,16 Lt/s • 2020: 1,763,74 Lt/s <p>Sólidos Suspendidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 19.07 mg/lit • 2019: 21,41 mg/lit • 2020: 30,58 mg/lit <p>Demanda Química de Oxígeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 59.03 mg/lit • 2019: 81,17 mg/lit • 2020: 106,45mg/lit <p>Demanda BioQuímica de Oxígeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: 18.05 mg/lit • 2019: 29,23 mg/lit • 2020: 36,54 mg/lit <p>Gestión Comercial:</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 	<p>Índice de Cobro percibido/facturado</p> <ul style="list-style-type: none"> 2018: 69.00% 2019: 82,00% 2020: 61,43% <p>Captación de usuarios clandestinos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2018 : 95,954 2019: 98,822 2020: 100,666 <p>Clientes nuevos:</p> <p>2018: 10,977 2019: 16,636 2020: 6,539</p> <p>Clientes comercializados:</p> <p>2018: 1,771 2019: 11,378 2020: 8,089</p> <p>En cuanto 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.</p> <p>Como parte de los resultados obtenidos a través de la aplicación del Sistema de Benchmarking dentro de la Institución, se</p>	<p>No siempre se da seguimiento a los proyectos surgidos a través del Sistema Gestión de la Innovación</p> <p>No siempre se da seguimiento a la implementación de las acciones surgidas de los Benchmarking realizados</p>
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas). • Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 	<p>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.</p> <p>Dentro de la CORAASAN, para medir la eficacia de las alianzas, el Depto. Cooperación Internacional da seguimiento permanente a los lineamientos y responsabilidades asumidas en los distintos acuerdos firmados por la Institución.</p> <p>En CORAASAN contamos con un valor añadido del uso de la información y de las tecnológicas 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>No existe una metodología de medición exacta del grado de cumplimiento de los acuerdos interinstitucionales</p> <p>No siempre se mide a eficacia de los proyectos tecnológicos.</p>
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 	<p>Gerenciales del Sistema Comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> Automatización de todos los procesos administrativos y m Eficacia de las alianzas as de un 40% de los procesos operativos. <p>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 tecnológicos con su respectivo presupuesto, basado en un análisis por área.</p> <p>Dentro de la CORAASAN se cuenta con la Dirección Auditoría Interna, la cual realiza inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización, con un nivel de cumplimiento año 2018 se ejecutaron el 100% de las auditorías planificadas.</p> <p>La Dirección Revisión y Análisis ejecutó durante el periodo 2018 un total de 41 auditorías, de 26 planificadas, sobrepasando el plan de auditoria de ese año con un nivel de ejecución de 157%. En 2019 se ejecutaron 27 auditorías de un total de 23 planificadas, cumpliendo el plan de auditoria en un 117%. Para el año 2020, se ejecutaron 19 auditorías, cumpliendo la planificación en 57%.</p>	<p>No siempre se ejecutan todas las acciones surgidas como resultado de las auditorías</p>
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 	<p>Además de las ejecuciones de las auditorias, la Dirección Revisión y Análisis realiza seguimientos a los planes de acción de las áreas e inspecciona los procesos de riesgo inherente de la CORAASAN en base a un plan de riesgo.</p> <p>Por otro lado como parte del proceso de Certificación de los Laboratorios AP y AR con las Normas ISO 9001-2015, la compañía INTECO realizo una auditoria externa al Sistema de Gestión de Calidad. Evidencia: Relación de auditorías y relación de planes de acciones e Informe Auditoría INTECO</p> <p>En el año 2018 luego de una serie y arduos trabajos los Laboratorios de Agua Potable y los de Aguas Residuales de esta Institución fueron certificados con Norma ISO 9001-2015. La compañía que nos certifico fue INTECO de Costa Rica. Evidencia: Resolución 049/2018</p> <p>En el 2007 con Prácticas Promisorias con el proceso de automatización de lecturas de medidores y plan barrios, en el mismo año. En la participación al Premio Provincial a la Calidad coordinado por el MAP, obtuvimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2014, medalla de bronce 2015 galardón plata 2016 galardón oro <p>Certificación NORTIC EI</p> <p>Contamos con una certificación con la norma ISO 9001-2015. La compañía que nos</p>	<p>No contamos con certificación con las normas ISO</p>
--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. • Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>certifico fue INTECO de Costa Rica Con la Resolución 049/2018</p> <p>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 2018 -91%, en el 2019 – 66% y 2020 – 69% según lo reflejan los informes trimestrales de ejecución presupuestaria.</p> <p>Los resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera durante los últimos dos años fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: Se hicieron 41 auditorías de ellas surgieron 89 planes de acciones. • 2019: Se hicieron 27 auditorías de ellas surgieron 74 planes de acciones. • 2020: Se hicieron 19 auditorías de ellas surgieron 42 planes de acciones. <p>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.</p>	<p>No siempre las compras se realizan conforme a lo presupuestado.</p> <p>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 auditorias</p> <p>Aun no se han logrados los resultados esperados con el Comité. No se miden los impactos logrados con el menor costo.</p>
--	---	--

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