

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO

(CORAASAN)



Informe de Autoevaluación

Preparado por el Comité de Calidad

Septiembre 2021

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

El autodiagnóstico de Coraasan es el resultado de sesiones de trabajo realizadas por el comité de calidad en conjunto con los diferentes departamentos de la institución para el análisis de sus áreas, basado en los nueve (9) criterios del Marco Común de la Evaluación. Con estas evaluaciones identificamos las fortalezas y áreas de mejora de la institución. Del mismo surge un plan de mejora orientado a mejorar las debilidades detectadas y al mejoramiento del desempeño de la Institución siempre con miras en brindar un servicio de calidad a nuestros ciudadanos/clientes.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL

1.1.1 MISIÓN

Satisfacer las necesidades de agua y saneamiento de la provincia de Santiago para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

1.1.2 VISIÓN

Ser una institución innovadora, modelo en la región del caribe, socialmente responsable y autosostenible con usuarios satisfechos y conscientes del valor del agua.

1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales son los pilares más importantes de cualquier organización y reflejan las creencias de sus miembros, especialmente la de sus directivos. A continuación listamos los valores de nuestra institución:

Compromiso con el usuario: capacidad que tiene el personal a todos los niveles para tomar conciencia de la importancia de cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello y colocándose en la posición del que usa nuestros servicios.

Excelencia operacional: integran las ventajas competitivas con las características de calidad, eficacia de la institución; es ser excelente, ágil y confiable en sus procesos.

Responsabilidad social: es el compromiso de la institución con el medio ambiente en que se desenvuelve y con la sociedad de la que hace parte; se define como su contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.

Innovación: acción de cambio que supone una novedad, y que se refiera a modificar elementos ya existentes en la institución con el fin de mejorarlos.

Ética: transparencia, sinceridad, compromiso con la palabra empeñada con los usuarios de los servicios.

Calidad: capacidad para satisfacer las necesidades explícita e implícitamente, según unos parámetros. En cuanto a la prestación del servicio, es asociada a su cualidad en relación con la percepción de satisfacción.

1.1.4 BASE LEGAL

El marco legal de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), está conformado por:

Ley 582-77 que crea la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, CORAASAN.

El 4 de abril de 1977, el Poder Ejecutivo promulga la ley No. 582-77 que crea a Coraasan como entidad pública, autónoma, con personalidad jurídica, con patrimonio propio o independiente y duración ilimitada.

Ley No. 64-00 de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Ley No. 1-12: Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030.

Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública.

Reglamento No. 493-07 para la aplicación de la ley No. 498-06.

Ley 340-06, sobre Compras y Contrataciones Publicas y su reglamento de aplicación No. 543-12.

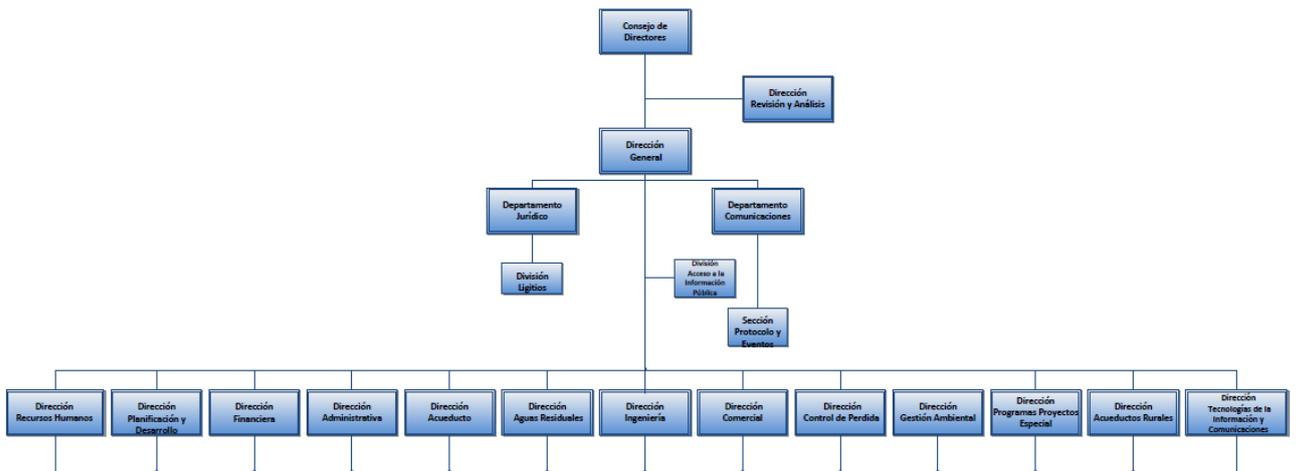
Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la Republica.

Ley General de Libre Acceso a la Información Publica No. 200-04 y su reglamento de aplicación.

Ley No. 311-14 que instituye el Sistema Nacional Autorizado y Uniforme de Declaraciones Juradas del patrimonio de los Funcionarios y Servidores Públicos.

Ley 126-01 de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.

1.1.5 Estructura Organizativa



1.1.6 Servicios

SERVICIOS	MODALIDAD DE PRESTACIÓN
1. Formalización de Contrato de Servicio Nuevo	Presencial, Página Web
2. Cancelación de Contrato	Presencial, Página Web
3. Cierre Temporal del Servicio	Presencial, Telefónica, Página Web
4. Reintegro del Servicio	Presencial, Página Web
5. Cambio de Nombre del Titular del Contrato	Presencial, Página Web
6. Cambio de Tarifa	Presencial
7. Evaluación Proyecto Particulares	Presencial
8. Disponibilidad de servicios	Presencial, Página Web
9. Membresía para Estafeta de Cobro	Presencial, Página Web
10. Venta de Tickets de Agua Potable para Camiones Privados	Presencial, Página Web
11. Inspección con Geófono	Presencial
12. Reubicación de Medidor	Presencial, Telefónica, Página Web
13. Instalación de Acometida de Agua Potable	Presencial
14. Visitas Educativas	Presencial , Telefónica, Página Web
15. Análisis Externo de Agua Potable	Presencial, Telefónica, Página Web
16. Suministro de Agua con Camiones Cisternas	Presencial, Telefónica
17. Señalización	Presencial, Telefónica, Página Web
18. Análisis Externo de Aguas Residuales	Presencial, Telefónica, Página Web
19. Recolección de Aguas Residuales	Presencial
20. Construcción Acometida de Alcantarillado Sanitario	Presencial
21. Cambio de Acometida de Aguas Residuales	Presencial
22. Limpieza de Pozo Séptico	Presencial

1.2 Resumen de Plan Estratégico

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) es el resultado de un gran esfuerzo de reflexión y autoevaluación realizado por un equipo de especialistas de las diferentes áreas de la organización para lograr el cambio que la Provincia de Santiago espera en materia de Agua Potable y Saneamiento.

El PEI 2021-2024 incluye seis (6) ejes y diez (10) objetivos estratégicos, que se despliegan en ciento cuarenta (140) resultados esperados con sus respectivos indicadores y metas anuales. Estos resultados serán logrados mediante la ejecución de doscientas quince (215) iniciativas estratégicas que totalizan una inversión superior a los cien (100) millones de dólares, procedentes de fondos propios y aportes del Gobierno.

Ejes y Objetivos Estratégicos

Planificación y Ejecución de Proyectos de Inversión

- Ejecutar con eficacia, eficiencia y calidad los proyectos de inversión.

Operación y Calidad del Servicio de agua potable

- Abastecer de agua potable a la población con la calidad, cantidad y continuidad requeridas.
- Reducir el Índice de Agua No Contabilizada de 70% a 60%.

Sostenibilidad Ambiental

- Eficientizar las labores de saneamiento de las aguas residuales.
- Operar, mantener y aumentar la cobertura del sistema de alcantarillado.
- Cumplir con las leyes y normas ambientales.

Sostenibilidad financiera

- Fortalecer la administración y gestión financiera.
- Incremento de los ingresos actuales en un 20%.

Gestión Empresarial

- Eficientizar la gestión de los procesos de apoyo de la institución, a través de la transformación digital.

Gobierno Corporativo

- Implementar un modelo de Gobierno Corporativo.

Con la implementación y desarrollo de estas estrategias, se busca cubrir la demanda de agua potable y tratamiento de las aguas residuales, en calidad, cantidad y continuidad, alineados a los resultados esperados definidos por el Gobierno en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNSP) 2021-2024.

En este sentido, los principales resultados esperados de la CORAASAN, establecidos como prioritarios en el PNSP y los cuales están distribuidos en los 6 ejes estratégicos definidos, con los siguientes:



2. Resultados del Proceso de Autoevaluación

2.1 Principales Fortalezas Identificadas

- Contamos con un equipo humano con capacidades técnicas y vocación de servicio.
- Poseemos una dirección estratégica y estructura organizacional adecuada.
- Diversidad de canales de pago.
- Laboratorios de Agua Potable y Aguas Residuales certificados con la ISO 9001:2015.
- Para gestionar el rendimiento institucional, contamos con 168 indicadores que miden los resultados esperados que se despliegan de los objetivos estratégicos.
- Involucramos los ciudadanos/clientes a través del departamento Gestión Comunitaria con el Plan de Alianza Comunitaria.
- Cumplimiento de todos sus procesos bajo el marco de la transparencia y apegada a las normativas.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

2.2.1.1 LIDERAZGO

No existe involucramiento de los empleados de nivel operativo con los objetivos estratégicos.

No existen normas de comportamiento formalmente establecidas, para fomentar el buen liderazgo.

No implicamos a grupos de interés externos relevantes para la formulación y desarrollo de la filosofía institucional

2.2.1.2 ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

Se requiere más seguimiento a las acciones de mitigación identificadas para hacer frente a los riesgos.

Se requiere formular el Sistema de Responsabilidad Social basado en las mejores prácticas.

2.2.1.3 PERSONAS

No siempre el personal de competencia forma parte de una entrevista de desarrollo laboral en donde pueda retroalimentarse y compartir expectativas.

2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

Se requiere lograr que todos los acuerdos interinstitucionales se formalicen a través de contratos legalizados y crear políticas y procedimientos escritos para regular los mismos.

Establecer la política y procedimiento formal de gestión de residuos de TI y desechos generados por las industrias.

2.2.1.5 PROCESOS

Se requiere integrar a la mayor parte de los empleados y los grupos de interés en el diseño de los procesos.

No todas las aplicaciones tecnológicas poseen métodos de evaluar los impactos de los servicios en red.

No siempre se le da el seguimiento requerido a las acciones realizadas en conjunto con otras instituciones y no siempre se cuenta con los recursos requeridos para implementar los proyectos propuestos a través del Sistema Gestión de la Innovación.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

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.

Se requiere el aumento de las brigadas para eficientizar la gestión y recuperación de los clientes atrasados y clandestinos.

2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Lograr para el año 2022 aumentar el nivel de satisfacción general revirtiendo los puntos de percepción de valoración negativa a positiva.

2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

No se cuenta con una política para reciclar materiales, ni para el uso de materiales reciclados.

No se realizan mediciones del impacto de las acciones de Responsabilidad Social realizada en la Institución.

Se requiere fortalecer la conciencia en los ciudadanos para el uso racional del agua y sobre la calidad del agua potabilizada.

2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

Se requiere medir el impacto en la sociedad de las acciones implementadas institucionalmente, dar mayor seguimiento a los planes de acciones que surgen de las auditorias y a los proyectos surgidos a través del Sistema Gestión de la Innovación. Se requiere medir la eficacia de los proyectos tecnológicos.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

La realización del autodiagnóstico CAF en CORAASAN nos permite conocer más a fondo la institución, nos confirma que contamos con un gran equipo humano de capacidades técnicas, que ofrecemos comodidad a los clientes a través de una diversidad de canales de pago y oficinas en diferentes puntos de la provincia. Sin embargo, en cuanto a los grupos de interés externo, estos deben ser más involucrados en la elaboración de la filosofía institucional.

Se necesita formular el Sistema de Responsabilidad Social basado en las mejores prácticas y formalizar a través de contratos legales los acuerdos interinstitucionales, así como la formulación del procedimiento de gestión de residuos de TI.

Recomendamos que se revise la cantidad de preguntas del modelo de autoevaluación CAF, con el propósito de reducirla y lograr que se pueda realizar un levantamiento mucho más preciso con respecto a la naturaleza de las organizaciones.

4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA