

# **CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)**



## **INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021**

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

**DEPARTAMENTO CALIDAD EN LA GESTIÓN**

**Diciembre 2021**

## Contenido

Presentación .....	3
Visión.....	3
Misión.....	3
Valores .....	3
Resumen .....	5
Informe de Avance.....	6
ANEXOS .....	18
EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO DE LAS MEJORAS .....	18
Evidencias Mejora 3 .....	19
Evidencias Mejora 4 .....	26
Evidencias Mejora 5 .....	32
Evidencias Mejora 6 .....	34
Evidencias Mejora 7 .....	52
Evidencias Mejora 8 .....	54
Evidencias Mejora 9 .....	55
Evidencias Mejora 10 .....	62
Evidencias Mejora 12 .....	72
Evidencias Mejora 13 .....	74
Evidencias Mejora 14 .....	76
Evidencias Mejora 15 .....	82
Evidencias Mejora 16 .....	85
Evidencias Mejora 17 .....	87
Evidencias Mejora 18 .....	95
Evidencias Mejora 19 .....	99
Evidencias Mejora 20 .....	102

## Presentación

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

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

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

## Visión

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

## Misión

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

## Valores

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

## Resumen

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

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

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

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

## Informe de Avance

### 1. Mejora 1, sub-criterio 1.2

**Acción de mejora:** regularización de licenciamiento de software

**Objetivo:** incrementar en un 25% el número de licencias de productos informáticos.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Realizar proceso de compra	50%
2.	Instalación de los equipos	0%
Estatus de la mejora		25%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 1

### 2. Mejora 2, sub-criterio 1.2

**Acción de mejora:** actualización de las aplicaciones de ofimática, correo electrónico y mensajería instantánea.

**Objetivo:** lograr la actualización de un 9% de las aplicaciones ofimáticas, correo electrónico y mensajería instantánea.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Proceso de compra	0%
2.	Proceso de migración de los buzones de correo y de las aplicaciones ofimáticas.	0%
Estatus de la mejora		0%

### 3. Mejora 3, sub-criterio 1.3

**Acción de mejora:** elaboración e implementación del plan de comunicación estratégica.

**Objetivo:** crear estrategias de comunicación para ampliar el rango de acción que fomente la identidad y credibilidad de la institución.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Recopilar datos generales y puntuales de la institución.	100%
2.	Analizar la situación actual.	100%
3.	Plantear los objetivos.	100%
4.	Crear las estrategias de comunicación a implementar.	80%
5.	Implementar el plan de comunicación.	0%
Estatus de la mejora		76%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 3

### 4. Mejora 4, sub-criterio 1.4

**Acción de mejora:** implementación del sistema de información de la gestión financiera (SIGEF).

**Objetivo:** implementar el SIGEF con el cual se dará seguimiento a la ejecución presupuestaria articulada a la programación, registros contables estándares para todas las instituciones.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Reunión para dar a conocer el SIGEF comisión del ministerio de hacienda.	100%
2.	Taller de capacitación sobre SIGEF	100%
3.	Levantamiento de información institucional para enviar al ministerio de hacienda.	100%

4.	Inicio de implementación del sistema de información de la gestión financiera (SIGEF).	0%
Estatus de la mejora		75%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 4

#### 5. Mejora 5, sub-criterio 2.1

**Acción de mejora:** implementar en un 35% el sistema de control de gestión.

**Objetivo:** implementar un sistema automatizado de monitoreo, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, que permita contar con información en línea y permanente del comportamiento de los principales indicadores para la toma de decisiones.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Realizar Benchmarking con otras instituciones que hayan implementado el Sistema Control y Gestión.	100%
2.	Revisar y actualizar las políticas de indicadores.	100%
3.	Identificar los requerimientos para la implementación.	0%
Estatus de la mejora		67%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 5

#### 6. Mejora 6, sub-criterio 2.1

**Acción de mejora:** ejecutar plan de auditoría enfocado en mejorar controles internos y mitigar riesgos.

**Objetivo:** realizar auditorías a las áreas de mayor riesgo para fortalecer los controles internos mediante una adecuada evaluación de gestión de riesgos y diseño de políticas y procedimientos.



**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Identificar áreas de mayor riesgo.	100%
2.	Hacer evaluación de riesgos.	100%
3.	Crear plan de auditoría.	100%
4.	Realizar auditorías.	85%
Estatus de la mejora		96.3%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 6

**7. Mejora 7, sub-criterio 2.3**

**Acción de mejora:** proyecto aplicación para acuerdos y evaluación del desempeño.

**Objetivo:** implementar un sistema de evaluación del personal basado en las metas establecidas y consensuadas previamente entre el supervisor y el supervisado.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Culminar con el desarrollo de la aplicación de Evaluación del Desempeño.	100%
2.	Preparar los Acuerdos de Desempeño de todo el personal.	100%
3.	Realizar Evaluación del Desempeño.	0%
Estatus de la mejora		67%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 7

**8. Mejora 8, sub-criterio 2.3**

**Acción de mejora:** implementación en un 50% del sistema de gestión de proyectos.

**Objetivo:** consolidar un sistema de gestión de proyectos que permita el manejo adecuado de los mismos desde su concepción hasta la evaluación luego de su ejecución.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Revisar y actualizar políticas de Gestión de Proyectos.	25%
2.	Definir dentro del PEI las iniciativas estratégicas a través de proyectos.	100%
3.	Gestionar curso de gestión de proyectos para todo el todo el personal de PPP.	50%
<b>Estatus de la mejora</b>		<b>58%</b>

**Evidencias:** Ver anexo mejora 8

### 9. Mejora 9, sub-criterio 3.2

**Acción de mejora:** implementar en un 90% el plan de capacitación.

**Objetivo:** tener planificada la capacitación de acuerdo a las necesidades de los departamentos.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Levantamiento de información de las necesidades por departamento.	100%
2.	Coordinar talleres y cursos.	100%
3.	Realizar plan de capacitación.	100%
4.	Implementar plan de capacitación.	92%
<b>Estatus de la mejora</b>		<b>98%</b>

**Evidencias:** Ver anexo mejora 9

**10. Mejora 10, sub-criterio 3.3**

**Acción de mejora:** adecuar la institución a los requisitos de certificación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

**Objetivo:** inicio de las actividades que preparan la institución para la implementación de un sistema que permita mejorar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Contratación de asesor.	100%
2.	Levantamiento de información.	100%
3.	Identificación y evaluación de riesgos.	100%
4.	Crear política general de seguridad y salud en el trabajo.	100%
5.	Organización para la entrega y uso de los equipos de protección personal-EPP.	75%
6.	Entrega de equipos	75%
Estatus de la mejora		92%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 10

**11. Mejora 11, sub-criterio 3.3**

**Acción de mejora:** programa de reconocimiento del personal.

**Objetivo:** reconocer a todo el personal de la institución de acuerdo a su desempeño laboral.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Crear las políticas de reconocimiento al personal y dar seguimiento al proceso de aprobación.	0%

## SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

2.	Enviar comunicación a los directores para elegir los candidatos de la premiación.	0%
3.	Convocar empleados elegidos a la premiación.	0%
4.	Realizar evento de premiación trimestral.	0%
Estatus de la mejora		0%

### 12. Mejora 12, sub-criterio 4.1

**Acción de mejora:** implementación base de datos de acuerdos interinstitucionales.

**Objetivo:** implementar un sistema para gestionar las relaciones interinstitucionales, identificar los actores y controlar la ejecución del mismo a través de las actividades realizadas.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Identificar las informaciones que debe contener la base de datos de acuerdos interinstitucionales ideal para la Coraasan.	100%
2.	Diseñar junto a Tecnología de la Información, la base de datos para el registro y control de los acuerdos interinstitucionales.	100%
3.	Actualización de las políticas y procedimientos.	20%
4.	Alimentar periódicamente la base de datos desde todos los departamentos involucrados.	100%
Estatus de la mejora		80%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 12

### 13. Mejora 13, sub-criterio 4.2

**Acción de mejora:** estandarización del portal web institucional.

**Objetivo:** seguir las normas y estándares que establecen el contenido que debe ser publicado por la institución y así facilitar a toda persona interesada la búsqueda de las mismas.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Solicitar información conforme a la ley mensualmente.	100%
2.	Revisar información recibida y validar que sigue las normas y estándares.	100%
3.	Cargar información al portal.	100%
Estatus de la mejora		100%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 13

#### 14. Mejora 14, sub-criterio 5.1

**Acción de mejora:** proyecto levantamiento de documentación.

**Objetivo:** mantener actualizados los procesos de acuerdo a las necesidades institucionales.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Identificar la totalidad de documentos levantados.	100%
2.	Creación/actualización de manual de funciones de cada dirección.	100%
3.	Dar seguimiento a las metas asignadas.	100%
Estatus de la mejora		100%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 14

**15. Mejora 15, sub-criterio 6.1**

**Acción de mejora:** reducción del banco de clandestinos e incremento de la facturación.

**Objetivo:** reducir el banco de usuarios clandestinos en un 25% e incrementar la facturación.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Inspección a cada codificación clandestina para definir los usuarios factibles para formalizar un contrato.	30%
2.	Definición y digitación de las propiedades hijas con instalación del medidor a la propiedad madre.	50%
3.	Seguimiento continuo al 25% de las propiedades habitadas con agua hasta formalizar el contrato.	50%
Estatus de la mejora		43%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 15

**16. Mejora 16, sub-criterio 6.2**

**Acción de mejora:** recuperación de cartera de clientes con gestión legal interna.

**Objetivo:** reducir en un 20% las cuentas por cobrar de los clientes morosos eligiendo los sectores con mayor nivel de recaudación.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Realizar análisis de trabajos por brigadas para implementar el doble turno en el Dpto. con el incremento de brigadas.	0%

2.	Compra de dos camiones para ampliar el cobro mediante oficina móvil.	50%
Estatus de la mejora		25%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 16

### 17. Mejora 17, sub-criterio 7.1

**Acción de mejora:** fortalecimiento y funcionamiento del comité de ética institucional.

**Objetivo:** fomentar el correcto proceder del comité de ética, creando así un ambiente de integridad y transparencia institucional.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Definir acciones a ejecutar este año.	100%
2.	Ejecutar acciones de acuerdo a lo planificado.	38%
3.	Informe de seguimiento.	100%
Estatus de la mejora		79%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 17

### 18. Mejora 18, sub-criterio 8.2

**Acción de mejora:** implementación del sistema de responsabilidad social y empresarial.

**Objetivo:** implementar un programa que tenga como fundamento los valores de la institución, basado en la transparencia, equidad corporativa, rendición de cuentas y aspectos económicos, sociales y medio ambientales.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Contratar un consultor de responsabilidad social empresarial.	0%
2.	Levantamiento de información.	100%
3.	Realizar Benchmarking con otras CORAAS.	0%
4.	Crear el plan de acciones que definan la ejecución del sistema.	0%
5.	Dar seguimiento al plan de acciones.	0%
6.	Implementación gradual del sistema.	0%
Estatus de la mejora		17%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 18

**19. Mejora 19, sub-criterio 9.1**

**Acción de mejora:** adquisición e implementación de un software de gestión estratégica.

**Objetivo:** lograr la sistematización de la planificación, las políticas y procedimientos, así como la gestión de la calidad.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Elaborar términos de referencias del software Gestión Estratégica.	100%



SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

2.	Gestionar la adquisición del software Gestión Estratégica.	90%
3.	Crear el plan de implementación.	0%
4.	Seguimiento al plan de implementación.	0%
5.	Implementación del Software Gestión Estratégica.	0%
Estatus de la mejora		38%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 19

**20. Mejora 20, sub-criterio 9.2**

**Acción de mejora:** recertificación del sistema de gestión de calidad.

**Objetivo:** mantener la certificación de los laboratorios de Agua Potable y Aguas Residuales.

**Tareas:**

Item	Tarea	Status
1.	Plan de auditoría interna.	100%
2.	Realizar auditoría interna.	100%
3.	Actualización de análisis de riesgo.	100%
4.	Completar proceso de revisión por la dirección.	100%
5.	Auditoría de externa.	100%
Estatus de la mejora		100%

**Evidencias:** Ver anexo mejora 20

**ANEXOS**  
**EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO DE LAS MEJORAS**

Evidencias Mejora 1

```

Sistema Compras          CORAASAN          13:14:51
CM1660                  ASUNTO DE VIDA          15/12/21
                        SOLICITUDES SERVICIO POR DEPARTAMENTO  TI
-----
| Ver Detalle          Fechas 2021/11/01 - 2021/12/31
Solicitud      Nombre Activo          Trabajo a Realizar
-----
25 - TRABAJO A REALIZAR
25 - Departamento Solicitante
26 Solicitud 2676 DIRECCION TEC INFOR Y COMUNIC
26 Solicitud de Compras 000000
26 Depto a Usar ..: 01 870000 01 DIRECCION TEC INFOR Y COMUNIC
26 Activo ..:
26 Clase Equipo ..:
26 Tipo Equipo ..:
27 Codigo Equipo ..:
Tipo Trabajo ..: 11 LICENCIA DE SOFTWARE
Fecha ..: 2021/11/25 POR AUTORIZAR ENCARGADO
Observacion ...: LICENCIA SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 10 PRO, PRES
-----
F1=Reto
    
```

```

Sistema Compras          CORAASAN          13:21:43
CM1660                  ASUNTO DE VIDA          15/12/21
                        SOLICITUDES SERVICIO POR DEPARTAMENTO  TI
-----
| Ver Detalle          Fechas 2021/11/01 - 2021/12/31
Solicitud      Nombre Activo          Trabajo a Realizar
-----
25 - TRABAJO A REALIZAR
25 - Departamento Solicitante
26 Solicitud 2675 DIRECCION TEC INFOR Y COMUNIC
26 Solicitud de Compras 000000
26 Depto a Usar ..: 01 870000 01 DIRECCION TEC INFOR Y COMUNIC
26 Activo ..:
26 Clase Equipo ..:
26 Tipo Equipo ..:
27 Codigo Equipo ..:
Tipo Trabajo ..: 11 LICENCIA DE SOFTWARE
Fecha ..: 2021/11/25 POR AUTORIZAR ENCARGADO
Observacion ...: LICENCIAS PARA OFFICE PROFESIONAL PLUS 2019, PR
-----
F1=Reto
    
```





Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)

LICENCIAS PARA Office PROFESIONAL PLUS 2019 PARA ESCRITORIO

Cantidad	Descripción	Especificación Técnica
390	Licencias para Office Profesional Plus 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Versiones de escritorio de Outlook, Word, Excel, PowerPoint y OneNote, Access, Publisher, Skype Empresarial.</li> <li>b) Novedades en la nueva versión Word, Excel, Powepoint, Outlook, otros.</li> <li>c) Temas oscuros, Herramienta de aprendizaje, Text-to-speech, Mejoras de accesibilidad, otros.</li> <li>d) Aplicaciones web.</li> <li>e) Calendario administrable, opción de compartir la disponibilidad, programar reuniones y recibir avisos.</li> <li>f) Programar reuniones y responder a invitaciones mediante calendarios compartidos.</li> <li>g) correo electrónico, calendario, videoconferencias en HD y los documentos más actualizados.</li> <li>h) Compartir archivos con contactos externos proporcionándoles acceso o vínculos de invitado.</li> <li>i) Compartir documentos de forma segura y enviar correos.</li> <li>j) Accede a archivos y sincronízalos en equipos PC o Mac y dispositivos móviles.</li> </ul>

### Evidencias Mejora 3

## 1. Datos generales y puntuales de la institución

---

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (Coraasan) fue creada mediante la Ley Orgánica 582 del 4 de abril de 1977, producto de la necesidad de ampliación del primer acueducto de la ciudad de Santiago, debido al crecimiento habitacional de la población.

Está dedicada a la administración, operación y mantenimiento de los acueductos y los alcantarillados de todos los municipios que integran la provincia de Santiago. Su gestión institucional está orientada por la responsabilidad social, la auto sostenibilidad financiera y el respeto al medio ambiente.

Está compuesta por un Consejo de directores y catorce direcciones, de las cuales dos integran la dirección general. Actualmente la institución cuenta con 2500 empleados.

### Marco filosófico

#### Misión

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

#### Visión

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

### Valores

- Compromiso con el usuario
- Responsabilidad social
- Excelencia operacional
- Innovación
- Calidad
- Ética

### Análisis FODA

#### Fortalezas

- Equipo humano con capacidades técnicas y vocación de servicio
- Promueve el desarrollo profesional corporativo
- Imagen institucional reconocida
- Liderazgo en el sector de agua potable y saneamiento
- Diversidad de canales de pago
- Estructura organizacional adecuada
- Cuenta con una infraestructura capaz de producir AP, suficiente para la demanda

## 2. Situación actual

### Descripción de la situación

A partir de un análisis realizado en diferentes fuentes para conocer la imagen y la percepción de Coraasan, entre ellas encuestas realizadas por la institución, empresas dedicadas a esta tarea, analítica del sentir de los usuarios a través de las redes sociales de la institución y expresiones directas de clientes externos se determinó que la satisfacción de los usuarios sobre la atención al cliente y los servicios que reciben no es muy favorable.

También a lo interno, en varias ocasiones se han realizado encuestas y se han escuchado opiniones del personal en diferentes ocasiones, lo que ha permitido comprobar que estos no se sienten identificados con la institución y que no existe una comunicación actualizada ni permanente hacia todos los niveles.

Haciendo un diagnóstico general de la situación se identifican los siguientes problemas:

- La población no se siente conforme con los servicios de Coraasan, especialmente el agua potable, porque no la reciben todos los días.
- Coraasan no abastece a la población los siete días de la semana, veinticuatro horas al día, porque no cuenta con los recursos hídricos ni los sistemas adaptados para el crecimiento poblacional.
- Los clientes se quejan porque consideran que no existe una relación entre factura y servicio.
- En gran parte de los casos no atienden los reportes en corto tiempo.
- El personal de servicio al cliente da atenciones no agradables porque no

## 3. Plantear objetivos

### Objetivo general

- Reestructuración del departamento de Comunicación para ampliar el rango de acción y así fomentar la identidad y credibilidad tanto de la marca Coraasan como de sus colaboradores.

### Objetivos específicos:

- Crear una cultura de comunicación interna en la que los empleados tengan pleno conocimiento de las informaciones que deban manejar para un mejor desempeño de sus funciones.
- Convertir a los empleados en embajadores de la marca.
- Definir y desarrollar la identidad corporativa.
- Cambiar la imagen de la marca que tienen los clientes.
- Crear confianza y legitimidad frente a los públicos objetivos.
- Crear contenido de valor, interactivo y educativo, digase audiovisuales y gráficos, que ayuden a generar más seguidores en las redes sociales.
- Tener los medios de comunicación como aliados.
- Involucrar a los ciudadanos a los proyectos para que estos comprendan la situación, apoyen y defiendan la imagen de la institución.
- Influir en el subconsciente de la gente sobre el mal uso que hacen del agua potable.
- Conseguir publicity y viralidad de las publicaciones que se realicen.
- Lograr una valoración positiva de la institución.

#### 4- Públicos objetivos

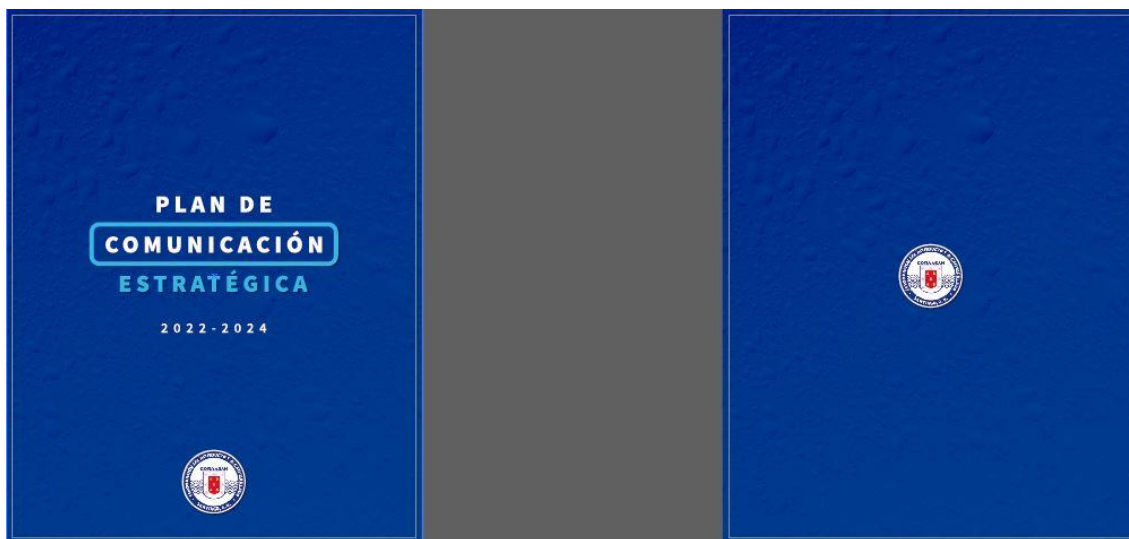
##### Públicos objetivos

###### Público interno

- a. Empleados en general
- b. Sindicato de trabajadores de Coraasan
- c. Contratistas y/o suplidores, proveedores
- d. Familiares del público interno

###### Público externo (todos los consumidores de los servicios de Coraasan)

- a. Empresarios
- b. Comerciantes
- c. Amas de casas
- d. Estudiantes
- e. Medios de comunicación
- f. Gobierno
- g. Sociedad en general





- Coraasan.
- c. Contratistas y/o suplidores, proveedores.
  - d. Familiares del público interno.

**Público externo** (todos los consumidores de los servicios de Coraasan):

- a. Empresarios
- b. Comerciantes
- c. Amas de casas
- d. Estudiantes
- e. Medios de comunicación
- f. Gobierno
- g. Sociedad en general

**Estrategias de comunicación:**

• **Educación para el personal.** Es indispensable que la institución posea un personal capacitado, tanto en sus respectivas áreas, como trato hacia la gente y conocimiento pleno de qué es Coraasan y los servicios que brinda a la sociedad.

• **Educación para niños, adolescentes y jóvenes.** A través del departamento de Cultura del Agua enfatizar en las generaciones más jóvenes para que tengan una

**empatía.** Son claves en instituciones de servicios para tener clientes satisfechos y que puedan ser multiplicadores.

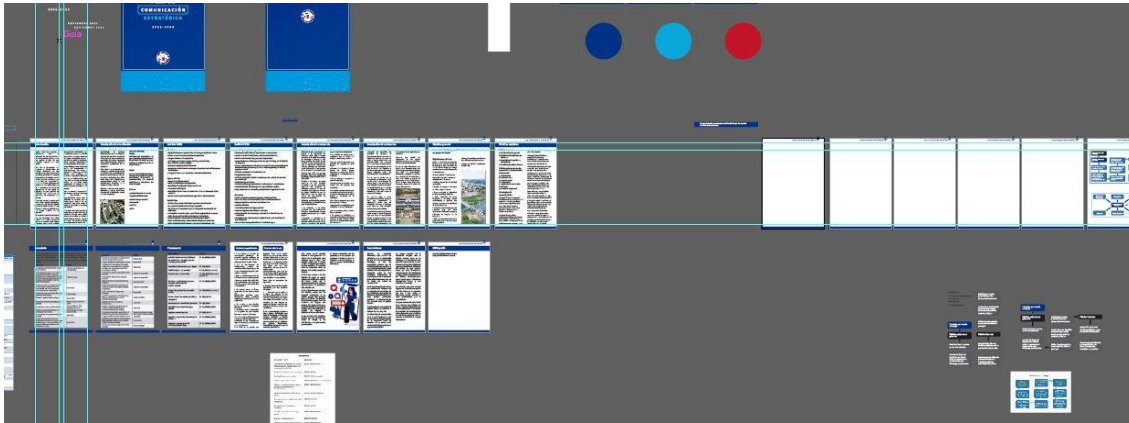
• **Motivación al personal.** Sin esto no se debe esperar darle buen servicio a los usuarios. Si se persigue una buena imagen fuera, se debe trabajar dentro, porque el personal es la cara de Coraasan. Se deben implementar charlas, donde se involucren las altas instancias con las masas; premiación a la labor, actividades sociales y de crecimiento, son algunas de las acciones que se pueden desarrollar para que el público interno se sienta motivado.

• **Comunicación asertiva.** Se debe tener una actitud personal positiva a la hora de relacionarse tanto con los públicos externos como con los internos. Consiste en expresar las opiniones y las valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos.

• **Priorizar casos.** Es necesario poner de urgencia los casos de cortes por error, para evitar que los clientes se sienta insatisfechos con la institución y solucionar las excavaciones con brevedad.

PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATEGICA CORAASAN													
Departamento Comunicaciones													
No.	Público o grupo de interés	Objetivo	Indicador					Mensajes	Canales	Acciones	Responsable	Fecha de cumplimiento	
			Nombre	Línea base	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024						
1	Público interno	Definir y desarrollar la identidad corporativa.	¿Qué tan identificados están las infraestructuras y el personal de Coraasan?	N/D	85%	90%	95%	Somos servicio, somos calidad, somos salud, somos Coraasan.	Reuniones, Manual de identidad	Revisar el manual de identidad corporativa. Establecer los colores y una misma línea gráfica que identifique a la institución.	Dpto. Comunicaciones y dirección Planeación y Desarrollo	abr-22	
2									Diálogo entre directivos	Gestionar un uniforme para el personal. Que se catiblica un tipo por área y exigencias de la misma.	Ricardo Hamao	Iniciar a mediados del 2022 y concluir en el 2024	
3	Público externo	Definir y desarrollar la identidad corporativa.	¿Qué tan identificados están las infraestructuras y el personal de Coraasan?	N/D	85%	90%	95%	Somos servicio, somos calidad, somos salud, somos Coraasan.	Reuniones	Identificar los plantas físicas o infraestructuras de Coraasan. Que todas sean los mismos colores y los letreros sean rediseñados.	Dpto. Administrativo, Mantenimiento y Edificaciones, dirección General	A partir de febrero 2022	
4									Debate	Crear un slogan.	Dpto. Comunicaciones y dirección General	A mediados del año 2022	
5	Público externo	Definir y desarrollar la identidad corporativa.	¿Qué tan identificados están las infraestructuras y el personal de Coraasan?	N/D	85%	90%	95%	Somos servicio, somos calidad, somos salud, somos Coraasan.	Oficinas Comunicaciones	Fortalecer al personal de Medios Sociales para la creación y producción de contenido para las redes sociales.	Ricardo Hamao, dirección General, Dpto. Comunicaciones	A partir de agosto 2022	
6									Redes sociales, Intranet	Colocar mensajes de valor de dominicanos destacados en diferentes ambientes, que sirvan de motivación.	Dpto. Comunicaciones	A partir de mayo 2022	

# SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021



PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 12										PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 13									

## Evidencias Mejora 4

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021



FORMULARIO  
CONTROL DE ASISTENCIA

DIRECCION: Dirección Administrativa y Financiera  
DEPARTAMENTO: Dirección Adm. Y Financiera  
FECHA EMISIÓN: 14/08/2017 REVISIÓN: 0  
FECHA REVISIÓN:

Asunto: Introducción al SIGEF

Fecha: 8 junio 2021

Convoa: Dirección Administrativa y Financiera

Tiempo: -

Participantes				
No.	Nombre	Cargo-Unidad	Firma	Datos de contacto (Teléf., correo Electrónico.)
1	Gregorio Jugo	Enc. Finanzas	[Firma]	gjugos@corraasan.gob.do
2	Luisa E. Pajón	Asist. Op. Fis. Fin.	[Firma]	lcepa@corraasan.gob.do
3	Orlando Rodríguez	Enc. Desarrollo F.I	[Firma]	orodriguez@corraasan.gob.do
4	Alexandra Amador	Enc. Presupuesto	[Firma]	alexandra@corraasan.gob.do
5	Yuan Fco Romagosa	Enc. Contabilidad	[Firma]	yromagosa@corraasan.gob.do
6	José W. Ortega	Director Planificación	[Firma]	fortyga@corraasan.gob.do
7	Yusuf Vargas	Enc. Tesorería	[Firma]	yvargas@corraasan.gob.do
8	Oliver Calderón	Director Rev. y Análisis	[Firma]	olcalderon@corraasan.gob.do
9	Lidia Cruz	ENC. DIV. CONTROL DE BIENES	[Firma]	lcruz@corraasan.gob.do
10	Carla Lora	Dirección General	[Firma]	mlora@corraasan.gob.do
11	Wanda Hernández	Dir. Operativa	[Firma]	wahernandez@corraasan.gob.do
12	Comandante Caserio	Comandante Unidad de Recaudación	[Firma]	comandante.caserio@corraasan.gob.do
13	Francisco M. Escobar		[Firma]	francesm7@netmail.com
14	Ramona M. Salas	Directora RRHH (Prestado)	[Firma]	ramonasalas@netmail.com
15	Rosendo Martínez	Director Adm. y Financ.	[Firma]	rosendomart@netmail.com

Firma del Responsable



FORMULARIO  
CONTROL DE ASISTENCIA

DIRECCION: Dirección Financiera  
DEPARTAMENTO: Presupuesto  
FECHA EMISIÓN: 01/12/2021 REVISIÓN: 0  
FECHA REVISIÓN:

Asunto: Capacitación del sistema Sigef (Departamento Presupuesto).

Fecha: 01/12/2021.

Convoa: Dirección Financiera

Tiempo: 5 horas.

Participantes				
No.	Nombre	Cargo-Unidad	Firma	Datos de contacto (correo Electrónico.)
	María del C. Rodríguez	Analista de Presupuesto	[Firma]	carmen.rodriguez@netmail.com
	Rosa E. Díaz	Analista de Presupuesto	[Firma]	rosae@corraasan.gob.do
	Yusuf Vargas	Tesorería	[Firma]	yvargas@corraasan.gob.do
	José W. Ortega	Director Planificación	[Firma]	fortyga@corraasan.gob.do
	Nelly Corporán	Analista de Presupuesto	[Firma]	ncorporan@corraasan.gob.do
	Jose Martinez	Analista de Presupuesto	[Firma]	JMartinez@corraasan.gob.do
	Celsa Rocas Wany	Analista Presupuesto	[Firma]	celsarocaswany@netmail.com
	Alexandra Amador		[Firma]	alexandra@corraasan.gob.do
	Rosendo Martínez	Asistente Financiera	[Firma]	rosendomart@netmail.com
	Rosendo Martínez	Director Financiera	[Firma]	rosendomart@netmail.com

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021



**FORMULARIO  
CONTROL DE ASISTENCIA**

DIRECCION: Dirección Financiera  
 DEPARTAMENTO: Presupuesto  
 FECHA EMISIÓN: 02/12/2021 REVISIÓN: 0  
 FECHA REVISIÓN:

Asunto: Capacitación del sistema Sigef (Departamento Presupuesto).

Fecha: 02/12/2021.

Convoca: Dirección Financiera

Tiempo: 5 horas.

**Participantes**

No.	Nombre	Cargo-Unidad	Firma	Datos de contacto (correo Electrónico.)
	Yanira del Cañal	Analista de Presupuesto	Yanira del C. Padilla	
	Rosa EE Díaz	Analista de Presupuesto	Rosa EE Díaz	rosaeexpositor@hotmail.com
	Nelly Copoacán	Analista de Presupuesto	Nelly Copoacán	ncopoacan@coraasan.gob.do
	Jose Nicolás Martínez	Analista de Presupuesto	José Martínez	smartinez@coraasan.gob.do
	Alba A. Núñez	Analista Presupuesto	Alba A. Núñez	albanunez@coraasan.gob.do
	Yanis Vargas	Tesorera	Yanis Vargas	
	Francis Cortez	Director Planificación	Francis Cortez	fcortez@coraasan.gob.do
	José W. Martínez	Financiero	José W. Martínez	josewm@coraasan.gob.do
	Alexandra Llanusa Miras	Enc. Presupuesto	Alexandra L. Miras	lanusa@coraasan.gob.do
	Enilda Pérez	Asst. Contabilidad	Enilda Pérez	
	Bismarck Roque	Asist. Contabilidad	Bismarck Roque	broque@coraasan.gob.do
	Rosamely Cobano	Asistente Financiera	Rosamely Cobano	rcobano@coraasan.gob.do

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

	<b>FORMULARIO CONTROL DE ASISTENCIA</b>	CÓDIGO: FOR-PES-01      PÁGINA: 1 de 1 DIRECCION: Dirección Administrativa y Financiera DEPARTAMENTO: Dirección Adm. Y Financiera FECHA EMISIÓN: 14/08/2017      REVISIÓN: 0 FECHA REVISIÓN:
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Asunto: Introducción al SIGEF				
Fecha: 8 junio 2021				
Convoca: Dirección Administrativa y Financiera				
Tiempo: -				
Participantes				
No.	Nombre	Cargo-Unidad	Firma	Datos de contacto (Teléf., correo Electrónico.)
1	Miguel del Roble	Asistente Lin General	[Firma]	829-702-9765
2	Sabell Rojas	Enc. Compras (interna)	[Firma]	809-819-7340
3	Yamika Ortiz	Asistente del Dpto. Legal	[Firma]	849-763-6676
4	Nicolás Noriega	Jurídico	[Firma]	809-865-8796
5	Altagracia Polanco	Dpto. Legal	[Firma]	809-687-5131 (2011)
6	Rosario Lora	Tercera Unidad	[Firma]	809-682-3033
7	Derby Bolívar	Enc. de División	[Firma]	809-688-9101 ext 6023
8	Yohan Antonio Pérez	Unidad de Investigación	[Firma]	m.perez@dirigec.gob.do
9	Graciela Gómez	Directora Calidad Gestión	[Firma]	849-56990127@dirigec.gob.do
10	Patricia Benjón	Enc. Emp. no finan.	[Firma]	benjona@dirigec.gob.do
11				
12				

De: Melissa Jimenez <mjimenez@coraasan.gob.do>  
 Enviado el: viernes, 25 de junio de 2021 1:43 p. m.  
 Para: Derby Bolivar De Los Santos Abreu <dedellosantos@hacienda.gov.do>  
 CC: Onaney Lora Rosario <olora@hacienda.gov.do>; Antonia Altagracia Polanco <alpolanco@hacienda.gov.do>; Eduin Smil Mejia Valdez <emejia@hacienda.gov.do>; Jose Damian Marcelino Alejandro <jmarcelino@coraasan.gob.do>  
 Asunto: Formularios de roles CORAASAN

Buenos Tardes.

Después de un cordial saludo, por este medio remitimos los formularios de roles, con la finalidad de la incorporación del SIGEF en la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN).  
 Los formularios físicos serán remitidos al Ministerio de Hacienda la próxima semana.

Gracias Anticipadas.

**MELISSA JIMÉNEZ**  
 Asistente  
 Dirección Administrativa y Financiera  
 Tel. (809) 582-4343 | ext. 4318  
[mjimenez@coraasan.gob.do](mailto:mjimenez@coraasan.gob.do)

De: Onaney Lora Rosario [<mailto:olora@hacienda.gov.do>]  
 Enviado el: martes, junio 29, 2021 10:03 AM  
 Para: Melissa Jimenez  
 CC: Eduin Smil Mejia Valdez; Antonia Altagracia Polanco; Yohan Antonio Perez Bautista  
 Asunto: RV: Formularios de roles CORAASAN

Buenos días Sra. Jiménez

Ya fueron creados los accesos a los usuarios.  
 Para iniciar, debe ir a la pantalla de inicio del sistema y aparece la opción **Usuario Nuevo Regístrate**, debe completar los campos que aparecen, incluyendo la **contraseña**, que debe cumplir con las siguientes características:

- Longitud mínima de caracteres que debe contener la contraseña: 8
  - Mínima de caracteres especiales: 1
  - Mínima de caracteres en mayúsculas: 1
  - Mínima de caracteres en minúsculas: 1
  - Mínima de dígitos o números: 1
- No se permite utilizar las últimas 5 contraseñas usadas.
- No se permite utilizar el nombre de usuario o correo como contraseña.

Toda contraseña **expirará cada 45 días calendario**. Todas estas validaciones son controlados y alertados por el sistema de seguridad SSO.

Quedamos atentos a cualquier consulta

Saludos cordiales

## SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

Eliminar	Responder	Pasos rápidos	Mover	Etiquetas	Edición	Zoom
----------	-----------	---------------	-------	-----------	---------	------

De: Yris Vasquez  
Para: npaulino@tesoreria.gov.do  
CC: Cristian Jose Quezada Mendez; Jose Damian Marcelino Alejandro  
Asunto: INFORME DE BALANCE EN BANCO AL 7/12/2021

Enviado el: mi. 08/12/2021 15

Mensaje: REPORTE DE BALANCE DE CUENTAS SEGUN BANCO AL 7-12-2021.xlsx (17 KB)

Buena Tardes,

Atención:  
Noemi Paulino U.  
Enc.Implementacion de Normas de tesorerias INSTITUCIONALES

Adjunto les envío el informe solicitado de los balances en las cuentas de nuestra Institución, además le detallamos el uso de cada cuentas de acuerdo a su solicitud.

Nota:  
Cabe destacar que los balances presentado en las diferentes cuentas contienen partidas correspondientes a los cobros de basuras de los diferentes ayuntamientos de la Provincia (Fondos Municipales), Además el balance existente en la cuenta No. 1207000130 contienen los fondos de inversiones del gobiernos para proyecto ya licitados y otros que están en proceso, (Fondos Comprometidos para diversos proyecto), de igual forma existen partida de retenciones por nóminas diversas entre las cuales están: Cafetería, cooperativa, Sindicato, Óptica, farmacia, entre otras.

**DG-XXX-2021**

Santiago, Rep. Dom.  
8 de Diciembre del 2021

**Licenciado  
CARLOS PIMENTEL  
Dirección General Contrataciones Públicas  
Ministerio de Hacienda  
Santo Domingo, D. N.**

Distinguido Director:

Sirva la presente para saludarle, al mismo tiempo solicitamos de sus buenos oficios para que nuestra **CORPORACION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)**, sea parte del proyecto que ustedes están implementando: Interface entre **Sigef** y el Portal de Compras y Contrataciones.

Dicha integración nos permitirá ahorrar costos, tiempo y esfuerzos operacionales; logrando utilizar las buenas prácticas de la automatización, integración y transformación digital de los procesos.

En espera de poder contar con su colaboración y apoyo.

Le Saluda,

**ING. ANDRÉS BURGOS  
DIRECTOR GENERAL**

CC.: Derby De Los Santos, **ViceMinistro del Tesoro**

# SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

De: Melissa Jimenez <[mjimenez@coraasan.gob.do](mailto:mjimenez@coraasan.gob.do)>  
 Enviado: viernes, 25 de junio de 2021 1:43 p. m.  
 Para: Derby Bolivar De Los Santos Abreu <[dedelosantos@hacienda.gov.do](mailto:dedelosantos@hacienda.gov.do)>  
 Cc: Onaney Lora Rosario <[olora@hacienda.gov.do](mailto:olora@hacienda.gov.do)>; Antonia Altgracia Polanco <[apolanco@hacienda.gov.do](mailto:apolanco@hacienda.gov.do)>; Eduin Smil Mejia Valdez <[emejia@hacienda.gov.do](mailto:emejia@hacienda.gov.do)>; Jose Damian Marcelino Alejandro <[jmarcelino@coraasan.gob.do](mailto:jmarcelino@coraasan.gob.do)>  
 Asunto: Formularios de roles CORAASAN

Buenos Tardes.

Después de un cordial saludo, por este medio remitimos los formularios de roles, con la finalidad de la incorporación del SIGEF en la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN). Los formularios físicos serán remitidos al Ministerio de Hacienda la próxima semana.

Gracias Anticipadas.

**MELISSA JIMÉNEZ**  
 Asistente  
 Dirección Administrativa y Financiera  
 Tel. (809) 582-4343 | ext. 4318  
[mjimenez@coraasan.gob.do](mailto:mjimenez@coraasan.gob.do)

Página 1 de 1  
 FORM. No. 5 Aprobado por el  
 Contralor General de la República



## MINISTERIO DE HACIENDA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION FINANCIERA FORMULARIO PARA SOLICITUD DE ACCESO AL SIGEF-INSTITUCIONES

DATOS REFERENTES AL USUARIO										
Nombres y Apellidos: José Damian Marcelino Alejandro					Cargo: Director Administrativo y Financiero					
Cédula/Pasaporte: 001-0019985-8			e-mail: <a href="mailto:jmarcelino@coraasan.gob.do">jmarcelino@coraasan.gob.do</a>			Teléf. 809-582-4343				
Lugar de trabajo: Capítulo: 6104		Sub-Capítulo: 01		DAF: 01		UE: 0001				
Institución: Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)										
Fecha Solicitud: 17 JUNIO 2021					Firma del Solicitante:					
UNIDADES DE ACCESO										
Capítulo: _____		Sub-capítulo: _____		DAF: _____		UE: _____		TI: _____		UAP: _____
Capítulo: _____		Sub-capítulo: _____		DAF: _____		UE: _____		TI: _____		UAP: _____
Periodos: [ ]2009		[ ]2010		[ ]2011		[ ]2012		[ ]2013		[ ]2014
[ ]2015		[ ]2016		[ ]2017		<< Marcar con una "X"				
Nivel Institucional: [ ] JOR		[ ] Capítulo		[ ] Subcapítulo		[ ] UE		<< Marcar con una "X"		
ROLES (A=Asignar, R=Retirar) ver anexo descripción de roles (grupo 2001)										
A/R	GENERALES:			A/R	COMPRAS:			A/R	UEPEX:	
	Ministro de Estado				Consultor Institucional de Compras				Consultor Institucional de UEPEX	
	Director Administrativo Financiero				Consultor de Compras				Operador de Compras UEPEX	



## MINISTERIO DE HACIENDA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION FINANCIERA DESCRIPCION DE ROLES

Esta página es informativa solamente, llenar los roles en la página 1.

Roles	Descripción
Ministro de Estado	Supervisor máximo de las finanzas de los ministerios de estado.
Director Administrativo Financiero	Aprobador de todas las operaciones financieras. Único Aprobador de Distribución de Cuota a nivel de subcapítulo (UPI). Autoriza el acceso al sigef de los usuarios de su institución. Requiere bandeja de firma.
Consultor presupuesto institucionales	Consultar las operaciones de formulación presupuestaria a nivel institucional.
Consultor Institucional de Ejecución Presupuestaria	Consultas de Modificaciones presupuestarias, programación de cuotas, transacciones del gastos y pagos a beneficiarios.
Supervisor de Presupuesto Institucional	Aprobador de las operaciones de formulación del presupuesto.
Operador de Presupuesto Institucional	Crea, modifica y termina las operaciones de formulación del presupuesto.
Supervisor Programación del Presupuesto UR	Aprobador de la distribución de cuotas y modificaciones presupuestarias a nivel de unidad responsable.
Operador Programación del Presupuesto UR	Crear, modificar y terminar modificaciones presupuestarias y distribución de cuotas a nivel de unidad responsable.
Supervisor de Ejecución del Gasto	Aprobar las transacciones de gasto, Anticipos Financieros, regularización de pagos, corrección de registros de gastos y pagos percepción. *RBF
Operador de Ejecución del Gasto	Crea, modifica y termina transacciones del gasto, anticipos financieros, corrección de registros del gasto, regularización de pagos y pagos
Operador de Nomina	Carga y procesa archivos de nominas y otros archivos, retenciones sobre seg. social y certificación de cuentas.
Operador de Reintegros	Crea, modifica y termina los reintegros por crédito a Tesorería. (requiere acceso a la Tesorería Nacional)

### **Evidencias Mejora 5**

Se inició la realización del Benchmarking con el área de Control de Gestión de Edenorte, dentro del POA del Depto. se encuentran las actividades a realizar durante este año para avanzar con el proyecto. La política de indicadores se encuentra en proceso de actualización.

Control de Gestión



SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

Plan Operativo Anual 2021															
Dirección Planificación y Desarrollo															
No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		
1	Sistema de Gestión de Estrategia implementado	Estratégico	1.1	Explorar soluciones disponibles en el mercado	Director de Planificación y Desarrollo	Dirección de TI, Dirección de Administración y Finanzas, Departamento de Compras	Expediente administrativo de compra, pantallas del sistema implementado	Sistema implementado	1					* Falta de presupuesto para adquirir el software * Falta de existencia de fondos para realizar el proceso de adquisición * Disponibilidad de	
			1.2	Realizar las modificaciones presupuestarias para adquirir el software											
			1.3	Preparar términos de referencia para la adquisición del software											
13	Sistema de Control de Gestión Implementado.	Estratégico	13.1	Realizar benchmarking con el área de Control de Gestión de Edenorte y otras instituciones.	Encargada Depto. Form. Mon y Eva PPP	Dirección de TI, Dirección Planificación y Desarrollo, Dirección General y demás Direcciones	Tableros de Indicadores	Porcentaje de unidades- indicadores medidos	35%					* Falta de prioridad por diversidad y abundancia de trabajo. * No contar con la preparación técnica para ejecutar el proyecto.	
			13.2	Definir los indicadores a medir de la institución y clasificarlos.											
			13.3	Gestionar la adquisición o desarrollo de una plataforma tecnológica de control de gestión.											

	<p><b>POLÍTICA</b> <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE</b> <b>INDICADORES DE GESTIÓN</b></p>	<p>CÓDIGO: POL-PES-06      PÁGINA: 1 de 4</p>
		<p>DEPARTAMENTO: Formulación, Monitoreo y Evaluación Planes, Programas y Proyectos</p> <p>FECHA EMISIÓN: 19/06/2017      REVISIÓN: 01</p> <p>FECHA REVISIÓN: 24/08/2021</p>

**1.0 OBJETIVO**

Establecer los lineamientos a seguir para el monitoreo y control de los indicadores de gestión con los que se medirá y evaluará el desempeño de la CORAASAN.

**2.0 ALCANCE**

Aplica al Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, desde el diseño de los indicadores de gestión hasta la elaboración del informe anual de los resultados de medición de los indicadores de gestión correspondiente a cada Dirección.

**3.0 DEFINICIONES**

- 3.1 **Descripción:** referencia de lo que se busca de un indicador.
- 3.2 **Indicador:** es la unidad de medida con la que se va a medir el cumplimiento de ese criterio de medida.
- 3.3 **Fórmula:** metodología a aplicar para la medición.
- 3.4 **Frecuencia:** indica cada qué tiempo se va a medir el indicador.
- 3.5 **Valor de Referencia.** es un valor normativo o una meta que se establece en el

Evidencias Mejora 6

Matriz de riesgos

Matriz



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO  
CORAASAN  
DIRECCIÓN REVISIÓN Y ANÁLISIS  
MATRIZ DE RIESGO  
AUDITORÍA INTEGRAL DE LAS OFICINAS COMERCIALES Y PERIFÉRICAS DE CORAASAN

Preparado Por:	Emili Ahrens
Revisado Por:	Miguel Torres
Emitido Por:	10/3/2021

Área / Macroproceso	Proceso	Riesgo	Factor de Riesgo	Área Responsable	Evidencia		Descripción de Control	Enteñencia de Control			
					SI	No		Tipo de Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado
Efectivo y Equivalentes		Faltan Sobrante en caja	Documentación, registro y custodia de efectivo.	División Tesorería	X		Cuadro de cajas diarias	Operativo	3	3	Red
		Documentación soporte incompleta.			X		Verificación de documentos.	Cumplimiento	2	2	Yellow
		Anuencia de registros.			X		revisión de recibos de pagos del servicio, sistema de información	Cumplimiento	3	3	Red
Almacenes:	Faltan Sobrante en inventarios.	Muestras obsoletas y no dentas.	Documentación de movimientos de mercancías, registros, diferenciac en inventario y custodia.	División Suministro	X		Verificaciones diarias de entradas y salidas de inventario.	Operativo	2	2	Green
					X		levantamiento periódico de mercancías		2	1	Red
					X		Habilitación de almacenes aptos para los inventarios insuñidos por la empresa		3	1	Yellow
	Almacenamiento inadecuado.	X		Habilitación de almacenes aptos para los inventarios insuñidos por la empresa	2	3	Red				
Llamadas masuales:	Número telefónico y data de usuarios errónea	Llamadas a usuarios con el pago al día	Data de clientes/usuarios desactualizada	Departamento Gestión de Cobros (Análisis de Cobros)	X		Actualización data de clientes (existe pero no se cumple)	Cumplimiento	2	3	Yellow
					X		Generación reportes usuario-estado de pago del servicio		1	3	Yellow
					X		Actualización data de clientes (existe pero no se cumple)		2	2	Red
	Número telefónico y data de usuarios errónea	X		Actualización data de clientes (existe pero no se cumple)	2	1	Red				

Matriz



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO  
CORAASAN  
DIRECCIÓN REVISIÓN Y ANÁLISIS  
MATRIZ DE RIESGO  
AUDITORÍA INTEGRAL DE LAS OFICINAS COMERCIALES Y PERIFÉRICAS DE CORAASAN

Preparado Por:	Emili Ahrens
Revisado Por:	Miguel Torres
Emitido Por:	10/3/2021

Área / Macroproceso	Proceso	Riesgo	Factor de Riesgo	Área Responsable	Evidencia		Descripción de Control	Enteñencia de Control						
					SI	No		Tipo de Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado			
GRAL. OFICINAS COMERCIAL Y PERIFÉRICAS CORAASAN 2020	Llamadas automatizadas: via sistema VOICOM	Llamadas a usuarios con el pago al día			X		Generación reportes usuario-estado de pago del servicio	Cumplimiento	1	2	Yellow			
		Clientes no contactados			X		Actualización data de clientes (existe, sin embargo, no se cumple)		3	3	Red			
	Generación de reportes: en el sistema para orden de corte	No validación (firma) de reportes para orden de corte por partes completas	Negligencia de personal designado			X		Estructura de orden petición para aprobación de orden de corte	Cumplimiento	2	2	Yellow		
		Generación de reportes de masas incorrectas (datos)				Inadecuación de manual políticas y procedimientos	X			Manual de Políticas y Procedimientos	3	1	Green	
	Planificación del corte de servicio	Planificación inadecuado de rutas de trabajo en el día	Información errónea de ruta de trabajo; error asignación en el sistema de sectores a trabajar			X		Verificación rutas organizadas por Supervisor Usuário	Operativo	1	3	Yellow		
		Error en corte servicio.				Error asignación en asignación de corte al usuario	X			Asignación orden a aplicar en el sistema, verificación status del cliente	Operativo	1	3	Yellow
	Ejecución de cortes de servicio	Corte de servicio no realizado	No localización de acciones; negligencia de personal; inadecuación al manual de políticas y procedimientos			X		Mantenimiento trabajos realizados de corte por empujado Depto. Gestión de Cobros	Operativo	3	1	Green		
		Formulario ordenes para suspensión del servicio				Inadecuación de manual políticas y procedimientos	X			Manual de Políticas y Procedimientos	Operativo	3	1	Red
		Error en diligenciac de formularios para suspensión del servicio				Información errónea	X			Asignación orden a aplicar en el sistema, verificación status del cliente	Cumplimiento	3	3	Green
	Generación reportes: reconocimiento de servicio	Error en generación de reportes	Inadecuación de manual políticas y procedimientos				X	Manual de Políticas y Procedimientos	Cumplimiento	3	2	Green		
		No validación (firma) de reportes para orden de corte por partes completas				Negligencia de personal designado	X			Estructura de orden petición para aprobación de orden de reconocimiento	Cumplimiento	2	2	Green
							X			Estructura de orden petición para aprobación de orden de reconocimiento	Cumplimiento	3	1	Yellow

# SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

Matriz



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO  
 CORAASAN  
 DIRECCIÓN REVISIÓN Y ANÁLISIS  
 MATRIZ DE RIESGO  
 AUDITORÍA INTEGRAL DE LAS OFICINAS COMERCIALES Y PERIFÉRICAS DE CORAASAN

Preparado Por:	Enxi Ahren
Revisado Por:	Miguel Tavera
Revisado Por:	10/3/2021

Área / Macroproceso	Proceso	Matriz de Riesgos Auditoría Interna		Área Responsable	Existencia de Control						
		Riesgo	Factor de Riesgo		SI	No	Descripción de Control	Tipo de Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado
AUDITORÍA INTE	Planificación reconstrucción de servicio	Planificación inadecuada de rutas de trabajo en el día	Inobservancia de manual políticas y procedimientos	X		Verificación rutas organizadas para reconstrucción por Supervisora Urbacade	Operativo	3	2		
						Manual de Políticas y Procedimientos					1
	Ejecución reconstrucción del servicio	Error en reconstrucción del servicio	Error en sistema de asignación reconstrucción		X		Asignación tipo de orden en el sistema, verificación status cliente	Operativo	3	2	
	Recepción de formularios ordenes de reconstrucción	Error en llenado de formularios	Falta de materiales y equipos necesarios para reconstrucción del servicio; negligencia de personal; no localización de reconstrucción		X		Monitoreo trabajos realizados de reconstrucción por encargado Depto. Gestión de Cobros	Operativo	1	3	
	Recepción de formularios ordenes de reconstrucción	Formulario incompleto	Negligencia de personal, falta de conocimiento; ausencia de información suministrada por el cliente		X		Manual de Políticas y Procedimientos	Operativo	3	2	
	Generación listado y expedientes de clientes morosos	Error en la generación de listado confirmación de clientes morosos	Información (datos cliente) desactualizado en el sistema AS-00		X		Verificación rutas organizadas para reconstrucción por Supervisora Urbacade	Cumplimiento	3	3	
	Ejecución de visitas	Planificación inadecuada de visitas	Información errónea de rutas de trabajo; error asignación en el sistema de sectores a trabajar		X		Planificación de visitas por encargado Área Recuperación Cobros por Cobros Gobierno Municipal	Operativo	2	1	
No contacta al cliente gubernamental				X		Actualización de datos clientes, sin embargo, no se cumple.	Operativo	2	2		
No ejecución de visita a cliente gubernamental		Insuficiencia en el proceso de recuperación de cuantía por cobrar, clientes morosos.		X		Monitoreo trabajos realizados por encargado Cobros Gobierno Municipal	Operativo	3	1		
Recepción formularios de visitas	Error en llenado de formularios	Negligencia de personal, falta de conocimiento; ausencia de información suministrada por el cliente		X		Verificación de llenado de formularios	Operativo	2	1		

Matriz



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO  
 CORAASAN  
 DIRECCIÓN REVISIÓN Y ANÁLISIS  
 MATRIZ DE RIESGO  
 AUDITORÍA INTEGRAL DE LAS OFICINAS COMERCIALES Y PERIFÉRICAS DE CORAASAN

Preparado Por:	Enxi Ahren
Revisado Por:	Miguel Tavera
Revisado Por:	10/3/2021

Área / Macroproceso	Proceso	Matriz de Riesgos Auditoría Interna		Área Responsable	Existencia de Control								
		Riesgo	Factor de Riesgo		SI	No	Descripción de Control	Tipo de Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado		
DIGESTIÓN formularios de visitas en el sistema	No digitación en el sistema de formularios de visita	Inobservancia de manual políticas y procedimientos; negligencia del personal		X		Encargado verifica digitación formularios de visita	Cumplimiento	2	3				
Acuerdos de pago	No aprobación orden de corte por partes competentes	Falta de documentación de acuerdos de pago		X		Estructura de orden jerárquico para aprobación de planificación de visitas	Cumplimiento	3	3				
Acuerdos de pago	No aprobación acuerdo de pago por las partes competentes			X		Estructura de orden jerárquico para aprobación de planificación de visitas	Cumplimiento	3	3				

Elaborador Por: Lic. Miguel Tavera

## Plan de auditoría

Fecha	12/11/2020
Página	Página 9 de 9

4. Plan de auditoría

En la medida que los programas iniciales para estas auditorías se vayan elaborando, se irán adjuntando al presente Plan Anual de Auditoría, y los mismos formarán parte del archivo permanente de la Dirección Revisión y Análisis. Estos programas serán la base de las futuras auditorías recurrentes, con las oportunidades de ser actualizados de acuerdo a las necesidades identificadas. Los programas serán elaborados de acuerdo al formato presentado como Anexo 6 "Programa de auditoría" del Manual de Auditoría Interna, o en otro formato sugerido por la Dirección Revisión y Análisis.

Este documento es aprobado por la Comisión de Auditoría en su sesión No. 02/2020 en fecha 02/10/2020, en la cual entra en vigencia.

Miembros de la Comisión de Auditoría Interna:

  
Lic. Carlos Fandiari  
Presidente Comisión Auditoría Interna

  
Ing. Ana Barranco  
Miembro Comisión Auditoría Interna

  
Ing. Benito Ferreira  
Miembro Comisión Auditoría Interna

  
Lic. Fernando Ramirez  
Miembro Comisión Auditoría Interna

  
Arq. Gilberto Fernandez  
Miembro Comisión Auditoría Interna

  
Lic. Oliver R. Calderón  
Director Revisión y Análisis

  
Lic. Miguel Tavera  
Coordinador Dirección Revisión y Análisis

**Auditorías Realizadas**



DRA-COMEX-003/2021

A : Lcdo. José Ernesto Vásquez  
Director Administrativo Financiero

: Lcdo. Rafael Estrella Reyes  
Enc. Depto. Fiscalización Financiera

: Lcdo. Luis Nicolás Álvarez  
Encargado Departamento Legal

Vía : Ing. Andrés Burgos  
Director General

De la : Dirección Revisión y Análisis

Asunto : Levantamiento Caso Avería Tubería 30" – Sector Bella  
Vista – Robín Gustavo Almonte Martínez

Fecha : 19 de marzo de 2021

Nos permitimos presentar a su despacho, las informaciones correspondientes al levantamiento realizado a la residencia del señor: **Robín Gustavo Almonte Martínez**, con el objetivo de confirmar los daños sufridos como consecuencia del incidente producido el día 20/03/2021.

Dicho levantamiento fue desarrollado dentro de los estándares generalmente aceptados de Auditoría Interna, realizando pruebas de supervisión y posterior confirmación del valor recibido de los daños causados. En vista de que las actividades realizadas se llevaron a cabo de la manera más transparente posible, solo nos queda mencionar la observación realizada.

Sin otro particular,

Atentamente,

Oliver R. Calderón, MA  
Director Revisión y Análisis



Anexo: Copia de cédula, fotos de daños, cotización factura de consumo.



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO  
(CORAASAN)  
DIRECCIÓN REVISIÓN Y ANÁLISIS

RNC 402006238

DRA-COMEX-001/2021

A : Lcdo. José Ernesto Vásquez  
Director Administrativo y Financiero

Via : Lcdo. Juan F. Domínguez  
Encargado Depto. Contabilidad

De la : Ing. Andrés Burgos  
Director General

De la : Dirección Revisión y Análisis

Asunto : Arqueo Caja Chica Oficina Comercial Garabo

Fecha : 5 de febrero de 2021

Después de un cordial saludo, y en atención a la solicitud de realizada por el Departamento Contabilidad, nos dirigimos a ustedes para hacer de su conocimiento los resultados del arqueo efectuado al fondo de caja chica asignado a la Oficina Comercial Garabo. Durante el procedimiento, se realizó el conteo del efectivo en caja, así como la verificación de los comprobantes en poder del custodio, conformados estos últimos por facturas y solicitudes de reposición de fondo en tránsito. Asimismo, el equipo de auditores de esta dirección, evaluó el cumplimiento de las medidas de control interno establecidas para la administración de los fondos de caja chica.

Los resultados incluidos en este documento, fueron comunicados oportunamente a las áreas competentes, con la finalidad de informar sobre los asuntos relacionados al proceso realizado.

En el interés de aclarar cualquier inquietud que pueda surgir de la lectura de la presente comunicación,

Se despide,

Atentamente,

Oliver R. Calderón, MA  
Director Revisión y Análisis



CC.: Dirección Recursos Humanos  
División Tesorería  
Depto. Desarrollo Institucional  
Depto. Comercial Zonas Periféricas



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO  
(CORAASAN)  
DIRECCIÓN REVISIÓN Y ANÁLISIS

RNC 402006238

DRA-COMEX-002/2021

A : Lcdo. José Ernesto Vázquez  
Director Administrativo y Financiero

: Lcdo. Juan F. Domínguez  
Encargado Depto. Contabilidad

Vía : Ing. Andrés Burgos  
Director General

De : Dirección Revisión y Análisis

Asunto : Arqueos Cajas Chicas Tesorería

Fecha : 11 de marzo de 2021

Después de un cordial saludo, nos dirigimos a ustedes para hacer de su conocimiento, los resultados de los arqueos efectuados a los fondos de cajas chicas, asignados a División Tesorería y Sección Taller Mecánica. Durante el procedimiento, se realizó el conteo del efectivo en caja, así como la verificación de los comprobantes en poder del custodio, conformados por facturas y solicitudes de dinero en tránsito. Asimismo, el equipo de auditores de esta dirección, evaluó el cumplimiento de las medidas de controles internos, establecidas para la administración de estos recursos.


Los resultados incluidos en este documento, fueron comunicados, oportunamente, a las áreas competentes, con la finalidad de informar sobre los asuntos relacionados al proceso realizado.

En el interés de aclarar cualquier inquietud que pueda surgir de la lectura de la presente comunicación,

Se despide,



Atentamente,

  
Oliver R. Calderón, MA  
Director Revisión y Análisis



CC.: División Tesorería  
Sección Taller Mecánica



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO  
(CORAASAN)  
DIRECCION REVISION Y ANALISIS

RNC 402006238

DRA-COMEX-004/2021

A : Lcdo. José Ernesto Vásquez  
Director Administrativo Financiero

: Lcdo. Rafael Estrella Reyes  
Enc. Depto. Fiscalización Financiera

: Lcdo. Luis Nicolás Álvarez  
Encargado Departamento Legal

Via : Ing. Andrés Burgos  
Director General

De la : Dirección Revisión y Análisis

Asunto : Levantamiento Caso Avería Tubería 30" – Sector Bella  
Vista – María Petronila Rodríguez

Fecha : 21 de marzo de 2021

*Oliver R. Calderón*

Nos permitimos presentar a su despacho, las informaciones correspondientes al levantamiento realizado a la residencia de la señora: **María Petronila Rodríguez De Martínez**, con el objetivo de confirmar los daños sufridos como consecuencia del incidente producido el día 20/03/2021.

Dicho levantamiento fue desarrollado dentro de los estándares generalmente aceptados de Auditoría Interna, realizando pruebas de supervisión y posterior confirmación del valor recibido de los daños causados. En vista de que las actividades realizadas se llevaron a cabo de la manera más transparente posible, solo nos queda mencionar la observación realizada.

Sin otro particular,

Atentamente,

**Oliver R. Calderón, MA**  
Director Revisión y Análisis



Anexo: Copia de cédula, fotos del incidente.





CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO  
(CORAASAN)  
DIRECCION REVISION Y ANALISIS

RNC 402006238

DRA-COMEX-006/2021

A : Ing. Luis Guevara Álvarez  
Director Programas y Proyectos Especiales

: Lcdo. José D. Marcelino Alejandro  
Director Administrativo y Financiero

: Lcda. Lidia Cruz Raposo  
Encargada División Control de Bienes

: Ing. Carl N. Sterling Borrell  
Encargado Departamento Electromecánica A.P

Vía : Ing. ~~Andrés Burgos~~  
Director General

De la : Dirección Revisión y Análisis

Asunto : Levantamiento y Traslado de Materiales (Toma de López)

Fecha : 14 de mayo de 2021

Después de un cordial saludo, y en atención a la solicitud realizada por la División Control de Bienes, nos dirigimos a ustedes para hacer de su conocimiento los resultados del Levantamiento y Traslado de Materiales procedentes de la Toma de López, con el objetivo de fiscalizar el proceso y emitir un juicio acerca de la logística implementada.

Dicho levantamiento fue desarrollado dentro de los estándares generalmente aceptados de Auditoría Interna, realizando la supervisión del proceso y posterior confirmación de los materiales trasladados a los destinos correspondientes. En vista de que las actividades realizadas se llevaron a cabo de la manera más transparente posible, solo nos queda mencionar la observación realizada.

Sin otro particular,



Atentamente,  
  
Oliver R. Calderón, M.A.  
Director Revisión y Análisis



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO  
(CORAASAN)  
DIRECCIÓN REVISIÓN Y ANÁLISIS

RNC 402006238

DRA-COMEX-005/2021

A : Ing. Andrés Burgos  
Director General

Via : Lcdo. Luis Nicolás Álvarez  
Encargado Departamento Legal

De la : Dirección Revisión y Análisis

Asunto : Informe Estatus Casos Explosión Tubería Bella Vista

Fecha : 12 de mayo de 2021

Nos permitimos presentar a su despacho, las informaciones correspondientes al levantamiento realizado a las supuestas propiedades afectadas en la explosión de la tubería de 30 pulgadas que abastece el tanque de la burrunquita, a la calle Ferrnando Bermúdez en el sector Bella Vista con el objetivo de determinar el estatus de los casos enviados en acción de demandas civiles por daños y perjuicios, instrumentadas por los abogados representantes de las supuestas víctimas, en el caso de explosión de tubería de 30 pulgadas en el sector Bella Vista.

Dicho levantamiento fue desarrollado dentro de los estándares generalmente aceptados de Auditoría Interna, realizando pruebas de supervisión y posterior confirmación de los valores recibidos de los diferentes artículos. En vista de que las actividades realizadas se llevaron a cabo de la manera más transparente posible, solo nos queda mencionar la observación realizada.

Sin otro particular.

*Wilfrán J. González*  
13-05-2021

Atentamente,  
  
Oliver R. Calderón, M.A.  
Director Revisión y Análisis





CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO  
(CORAASAN)  
DIRECCIÓN REVISIÓN Y ANÁLISIS

RNC 402006238

DRA-INF-001/2021

**A** : Lcd. José Ernesto Vásquez  
Director Administrativo y Financiero

**Vía** : Ing. Andrés Burgos  
Director General

**De** : Dirección de Revisión y Análisis

**Asunto** : Resumen Ejecutivo-Arqueos Cajas Generales y Chicas  
Períodos 2016- 2020

**Fecha** : 08 de enero de 2021

Después de un cordial saludo, remitimos para su conocimiento y fines de lugar, el resumen ejecutivo de los arqueos realizados a las oficinas comerciales y periféricas para los periodos 2016-2020.

Los arqueos a estos fondos, se realizaron de acuerdo al Plan Anual de Auditoría Interna para los años indicados, y en base al conteo del efectivo en caja, levantamiento de los recibos y comprobantes que componen reposiciones del fondo; así como también la verificación del cumplimiento de medidas de control interno establecidas en la institución.



Atentamente,  
  
Oliver R. Calderón, MA  
Director de Revisión y Análisis



C.c: División Tesorería

DRA-COMEX-010/2021

A : Lcdo. José D. Marcelino Alejandro  
Director Administrativo y Financiero

: Lcda. María T. León  
Directora Comercial

: Lcda. Yris Vásquez  
Enc. Div. Tesorería

: Lcda. Rosanna de la Cruz Pichardo  
Enc. Div. Comercial Tamboril

Via : Ing. Andrés Burgos  
Director General

De : Dirección Revisión y Análisis

Asunto : Auditoría Especial-Arqueo Caja Chica Tamboril 2021

Fecha : 09 de julio de 2021

Después de un cordial saludo, y en atención a la solicitud de reapertura del fondo de caja chica realizada por la División Comercial Tamboril, mediante la comunicación "**Solicitud de Caja Chica**", la Dirección Revisión y Análisis efectuó un arqueo al fondo de caja chica, con la finalidad de determinar la necesidad de reapertura del fondo con el monto solicitado por la encargada de la División Comercial Tamboril.

Durante el procedimiento, se realizó el conteo del efectivo en caja chica, así como la verificación de los comprobantes en poder del custodio. Asimismo, el equipo de auditores de esta dirección, evaluó el cumplimiento de las medidas de control interno establecidas para la administración de los fondos de caja chica.



---

**DRA-COMEX-012/2021**

**A** : **Maria T. León**  
**Directora Comercial**

: **Lcdo. José D. Marcelino Alejandro**  
**Director Administrativo y Financiero**

: **Lcda. Nelly Estrella**  
**Enc. Oficina Periférica Bella Vista**

**Vía** : **Ing. Andrés Burgos**  
**Director General**

**De la** : **Dirección Revisión y Análisis**

**Asunto** : **Arqueo Caja Chica Bella Vista**

**Fecha** : **04 de agosto de 2021**

---

Después de un cordial saludo, nos dirigimos a ustedes para hacer de su conocimiento, los resultados del arqueo efectuado al fondo de caja chica, asignado a la Oficina Periférica de Bella Vista. Durante el procedimiento, se realizó el conteo del efectivo en caja, así como la verificación de los comprobantes en poder del custodio, conformados por facturas y solicitudes de dinero en tránsito. Asimismo, el equipo de auditores de esta dirección, evaluó el cumplimiento de las medidas de controles internos, establecidas para la administración de estos recursos.

**DRA-COMEX-014/2021**

**A** : **Lcdo. José D. Marcelino Alejandro**  
**Director Administrativo y Financiero**

**Lcdo. Juan Francisco Domínguez**  
**Encargado Departamento Contabilidad**

**Ing. Wilfredo Garcia**  
**Encargada División Control de Bienes**

**Ing. Elvis Aracena**  
**Encargada División Almacén y Suministro**

**Vía** : **Ing. Andrés Burgos**  
**Director General**

**De la** : **Dirección Revisión y Análisis**

**Asunto** : **Levantamiento piezas y material en desuso almacén I, II y III.**

**Fecha** : **10 de septiembre del 2021**

---

Después de un cordial saludo, y en atención a la solicitud realizada por la División Control de Bienes y Almacén de Suministros nos dirigimos a ustedes para hacer de su conocimiento los resultados del "Levantamiento piezas y material en desuso almacén I, II y III.", con el objetivo de participar y fiscalizar el proceso de levantamiento y recepción de los mismos para su solución final.

**DRA-COMEX-016/2021**

**A** : **Lic. José D. Marcelino**  
**Director Financiero**

**Lic. Eddy Ortega**  
**Director Administrativo**

**Ing. Elvis Aracena**  
**Enc. Div. Almacén y Suministro**

**Lic. Juan Francisco Domínguez**  
**Enc. Depto. Contabilidad**

**Lic. Luisa Erenia Cepín**  
**Asistente Depto. Fiscalización Financiera**


**Vía** : **Ing. Andrés Burgos**  
**Director General**

**De la** : **Dirección Revisión y Análisis**

**Asunto** : **Toma Física de Inventario – Almacenes Sajoma y Villa González**

**Fecha** : **05 de octubre de 2021**

Después de un cordial saludo, nos dirigimos a ustedes para hacer de su conocimiento, los resultados de la toma física de inventario de los materiales no registrados en las localidades de Sajoma y Villa González. Dicho trabajo fue realizado con el objetivo de identificar los artículos que se encuentran en dichas oficinas periféricas pero que aún no están registrados en el sistema de información financiera AS/400, en el módulo de inventarios.

		<b>(CORAASAN)</b> <b>DIRECCIÓN REVISIÓN Y ANÁLISIS</b>	<b>RNC 402006238</b>
<b>DRA-COMEX-018/2021</b>			
<b>A</b>	: Lcdo. José D. Marcelino Director Financiero		
	: Lcdo. Eddy Ortega Director Administrativo		
	: Ing. Wilfredo García Encargado División Control de Bienes		
<b>Vía</b>	: Ing. Andrés Burgos Director General	<div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; display: inline-block;">                 DIRECCION ADMINISTRATIVA DADM                  24 NOV 2021                  Fm <i>[Handwritten Signature]</i>                  RECIBIDO             </div>	
<b>De</b>	: Dirección Revisión y Análisis		
<b>Asunto</b>	: Donación Gomas en Desuso		
<b>Fecha</b>	: 26 de Octubre de 2021		
Después de un cordial saludo, nos dirigimos a ustedes para hacer de su conocimiento, los resultados del inventario realizado a las gomas en desuso que hasta la fecha, se encontraban ubicadas en el Taller de Mecánica correspondiente a División Transportación de la institución. El procedimiento se realizó como resultado de la donación de las mismas. La entrega se realizó al señor Gabriel del Carmen Rodríguez Camacho, Cedula 031-0538827-0 a través de la División Control de Bienes, de manera íntegra y organizada.			





**DRA-COMEX-020/2020**

**A** : Lcdo. José D. Marcelino  
Director Financiero

: Lcdo. Eddy Ortega  
Director Administrativo

: Lcda. Yajaira Peralta Rodríguez  
Encargada Departamento Fiscalización Financiera

: Ing. Wilfredo García  
Encargado División Control de Bienes

: Sr. Vicente Estrella  
Encargado División ~~Transportación~~

**Vía** : Ing. ~~Andrés Burgos~~  
Director General

**De** : Dirección Revisión y Análisis

**Asunto** : Venta Tanques Aceites Quemados

**Fecha** : 18 de noviembre de 2021

Después de un cordial saludo, y en atención a la solicitud realizada por la División Control de Bienes, nos dirigimos a ustedes para hacer de su conocimiento los resultados de la venta de cinco (5) tanques de aceites quemados, en desuso e inservible, al señor Robert Alexander Tejeda. Esta acción, propició el acondicionamiento del área del taller mecánico de División Transportación de la institución.

La gestión de la venta fue realizada por la comisión permanente, creada para gestionar la venta de artículos en desuso y que pueden ser aprovechables por la corporación. Es importante señalar que, los tanques de aceites quemados, no se encontraban en condiciones óptimas para su utilización, por lo cual, se tomó la decisión de venderlos al señor Tejeda, dar salida en inventario, acondicionar y aprovechar los espacios del taller.



---

**DRA-INF-002/2021**

**A** : Ldo. José D. Marcelino Alejandro  
Director Administrativo y Financiero

: Ldo. Juan Fco. Domínguez  
Encargado Depto. Contabilidad

: Ing. Elvys Aracena  
Encargada Div. Almacén y Suministro

**Vía** : ~~Ing. Andrés Burgos~~  
Director General

**De** : Dirección Revisión y Análisis

**Asunto** : Revisión Controles Internos de Combustibles en Oficinas  
Periféricas

**Fecha** : 22 de junio de 2021

---

La Dirección Revisión y Análisis, en su rol de unidad de asesoría, aseguramiento, evaluación de riesgos y consulta, ha realizado la Auditoría "**Revisión Controles Internos de Combustibles en Oficinas Periféricas**". El propósito de nuestro trabajo fue verificar la exactitud, custodia y cumplimiento de los procesos de estos materiales.

El trabajo fue desarrollado dentro de los estándares de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Normas Internacionales de Auditoría (NIA), políticas institucionales existentes y mejores prácticas. Los resultados incluidos en el presente informe, fueron socializados, oportunamente, a los niveles responsables de la ejecución de los procesos, recibiendo de su parte los correspondientes planes de acción para cada una de las oportunidades de mejora identificadas, los cuales se incluyen en el presente documento.

En el interés de aclarar cualquier inquietud que pueda surgir de la lectura de dicho informe,



DRA-INF-005/2021

A : Lcdo. José D. Marcelino Alejandro  
Director Administrativo y Financiero

: Ing. Elyvs Aracena  
Enc. División Almacén y Suministros

: Lcdo. Juan Fco. Domínguez  
Enc. Departamento Contabilidad

Vía : Ing. Andrés Burgos  
Director General

De : Dirección Revisión y Análisis

Asunto : Inventario Combustibles y Lubricantes

Fecha : 16 de julio de 2021

Dando cumplimiento a la solicitud de Inventario de Combustible, realizada por la División Almacén y Suministros, con fecha 25 de marzo de 2021, mediante comunicación DAS-007-2021 nos permitimos presentar a su despacho, el informe "Inventario Combustibles y Lubricantes", efectuado el día 30/04/2021, con la finalidad de mantener las cantidades exactas y realizar los ajustes, contables, necesarios en el sistema de información, de acuerdo a las mejores prácticas y lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

El levantamiento, fue desarrollado con el personal del Departamento Contabilidad, División Almacén y Suministros y Departamento Fiscalización Financiera. Los resultados incluidos en el presente informe, fueron comunicados, oportunamente, a los niveles responsables de la ejecución del proceso. Se realizaron las recomendaciones pertinentes, según los aspectos presentados, a los fines de que, a la brevedad de lo posible, se tomen las medidas correctivas que procedan a contribuir con mejoras al proceso auditado.

En el interés de aclarar cualquier inquietud que pueda surgir de la lectura de la presente comunicación,

DIRECCIÓN REVISIÓN Y ANÁLISIS		RNC: 402006231
<b>DRA-INF-006/2021</b>		
<b>A</b>	: <b>Lcdo. José D. Marcelino</b> <b>Director Financiero</b>	
	: <b>Lcda. Wanda Hernández</b> <b>Directora Operativa</b>	
<b>Vía</b>	: <del>Ing. Andrés Burgos</del> <b>Director General</b>	
<b>De la</b>	: <b>Dirección Revisión y Análisis</b>	
<b>Asunto</b>	: <b>Informe de Auditoría: "Revisión de Controles y Pagos de Horas Extras"</b>	
<b>Fecha</b>	: <b>20 de septiembre del 2021</b>	

---

En cumplimiento al Plan Anual de Auditoría Interna para el año 2021, nos permitimos presentar a su despacho el informe correspondiente a la auditoría realizada a la *"Revisión de Controles y Pagos de Horas Extras"* de la CORAASAN, en los periodos comprendidos diciembre 2020 a marzo 2021. Dicha auditoría fue desarrollada con el propósito de analizar, identificar y mitigar riesgos financieros y operativos vinculados a los procesos de pago de horas extras. Los trabajos realizados fueron basados en las mejores prácticas de auditoría y cumpliendo con los estándares Internacionales de las Normas de Auditoría Interna.

Los resultados incluidos en el presente informe, fueron comunicados oportunamente a los niveles responsables de la ejecución del proceso, recibiendo de su parte los correspondientes planes de acción para cada una de las debilidades identificadas los cuales se incluyen en el presente documento. Se realizaron las recomendaciones correspondientes, según los aspectos presentados con la finalidad de que a la brevedad de lo posible se tomen las medidas correctivas que procedan a contribuir con mejoras al proceso auditado.

## Evidencias Mejora 7

Acuerdos de desempeño preparados

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO					
CORAASAN					
Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados					
Período de Evaluación :			Enero-Diciembre 2021		
Total de Servidores Activos en Nómina Fija (Carrearo o no):			2,555		
Total de Servidores Reportados:			2,206		
No.	Cédula	Nombre	Cargo	G.O	
1	03200368730	PEDRO ANTONIO VENTURA DIAZ	INSPECTOR	III	
2	03200325052	JUAN GABRIEL ABREU CARABALLO	INSPECTOR	III	
3	09500168910	SAMUEL TRINIDAD FERNANDEZ	PLOMERO	III	
4	00108578535	CINTHIA LEONOR MADERA DE LOS SANTOS	ENCARGADO (A)	V	
5	03105218899	WANDA ESTEPHANIE HERNANDEZ DE TAVAREZ	DIRECTORA	V	
6	00118215698	LUIS ERNESTO GUEVARA ALVAREZ	DIRECTOR	V	
7	031-0513857-6	JUAN EVANGELISTA NUÑEZ FABIAN	COORDINADOR(A) DEPORTIVO	IV	
8	402-1536202-7	YENIFFER ANTONIA ROSARIO GUTIERREZ	ASISTENTE	IV	
9	031-0096740-9	PEDRO JOSE BORGES TORRES	ENCARGADO	V	
10	031-0275077-9	YUDELKYS INMACULADA GARCIA MARTINEZ	ENCARGADO (A) AREA DE CAJA	V	
11	031-0199382-6	GREGORIO TIRSO LUGO MATEO	ENCARGADO (A)	V	
12	031-0073585-5	ANIBELCA CAROLINA SANTOS PEÑA	ENCARGADO (A)	V	



Acuerdos									
	Nuevo				Cerrar Acuerdo	Exportar a	Mostrar en el Informe	Texto a buscar...	
	PERÍODO EVALUACIÓN	GRUPO OCUPACIONAL	DEPARTAMENTO	EMPLEADO	CARGO	DEPARTAMENTO	SUPERIOR INMEDIATO	TOTAL PONDERACION	ACUFE
<input type="checkbox"/>	Enero - Diciembre 2020	IV	0174400001 DEPTO CALIDAD EN LA GESTION	66170 ROXANNE POLANCO ALBA	ANALISTA	DEPTO CALIDAD EN LA GESTION	61460 ELIZABETH DEL CARMEN VASQUEZ DURAN	55	N / D
<input type="checkbox"/>	Enero - Diciembre 2020	IV	0174400001 DEPTO CALIDAD EN LA GESTION	67120 EMELY JONANDRIT ARTILES GUTIERREZ	ANALISTA	DEPTO CALIDAD EN LA GESTION	61460 ELIZABETH DEL CARMEN VASQUEZ DURAN	55	N / D
<input type="checkbox"/>	Enero - Diciembre 2020	IV	0174400001 DEPTO CALIDAD EN LA GESTION	70380 PATRICIA MARIA TAVAREZ GENAO	ANALISTA	DEPTO CALIDAD EN LA GESTION	61460 ELIZABETH DEL CARMEN VASQUEZ DURAN	55	N / D
<input type="checkbox"/>	Enero - Diciembre 2020	II	0174400001 DEPTO CALIDAD EN LA GESTION	20960 CLARA AGUILERA	NOTIFICADOR/A	NOTIFICACION AL CLIENTE	61460 ELIZABETH DEL CARMEN VASQUEZ DURAN	55	N / D
<input type="checkbox"/>	Enero - Diciembre 2020	II	0174400001 DEPTO CALIDAD EN LA GESTION	42570 JAVIELA ESMERALDA	NOTIFICADOR/A	NOTIFICACION AL CLIENTE	61460 ELIZABETH DEL CARMEN VASQUEZ DURAN	55	N / D

## Evidencias Mejora 8

Gestión de proyectos, se identificaron en el PEI las iniciativas estratégicas como proyectos y el curso de Gestión de proyectos fue suspendido por la entidad educativa, a espera de que nos establezcan nueva fecha.



CORAASAN

### Plan Estratégico Institucional 2021-2024

#### Matriz de Resultados, Indicadores, Proyectos y Productos

Eje Estratégico PEI:		Gestión Empresarial								
Objetivo Estratégico PEI:		Eficientizar la gestión de los procesos de apoyo de la institución, a través de la transformación digital.								
Resultados	Indicador (es)	Línea base	Meta				Iniciativas Estratégicas o Proyectos	Producto o Entregable	Cronograma del Proyecto	
			Años	2021	2022	2023			2024	Fecha Inicio
Consolidada la estructura de comunicación corporativa	% de empleados contratados vs los requeridos	70%	75%	80%	100%	100%	Reestructuración del Departamento de comunicaciones	Estructura de Comunicación Corporativa.	jul-21	dic-23
Elaborado el Plan de Marketing Corporativo	Nivel de elaboración del Plan de Marketing (%)	0%	50%	100%			Plan de Marketing	Plan de Marketing Implementado	mar-22	dic-23
Fortalecida la identidad corporativa	% personal identificado con la Institución	N/D	80%	85%	90%	95%	Manual de identidad corporativa	Manual de identidad corporativa modificado e implementado	nov-21	may-24

**Enviado el:** miércoles, 28 de abril de 2021 6:45 p. m.

**Para:** Juan García Medina

**CC:** Janet Dominguez; Rhina Maria Crespo Tolentino; Melissa Kyomel Martín Troncoso

**Asunto:** RE: carta de compromiso del diplomado Project.

Buenas tardes Juan!

Gusto en contactarte de nuevo, lamentablemente para esta versión del diplomado no tenemos cupos disponibles, estamos por coordinar un nuevo grupo para septiembre, si quieren podemos tenerlos pendientes desde ahora para ese grupo, cualquier cosa nos dejan saber.

Quedamos a la orden.

Saludos,

**Carlos Norberto Gómez Herrera**

Asistente de Logística

**CENTRO DE TECNOLOGIA Y EDUCACION**

Tel.: 1(809)580-1962, ext. 4575

[cgomez@PUCMM.EDU.DO](mailto:cgomez@PUCMM.EDU.DO)



**PUCMM**  
Pontificia Universidad Católica  
Madre y Maestra


**Campus de Santiago:**

Autopista Duarte km. 114, Santiago, R.D.

**Campus de Santo Domingo:**

Av. Abraham Lincoln, esq. Av. Bolívar, Santo Domingo, R.D.

## Evidencias Mejora 9

 <b>DETECCION NECESIDAD DE CAPACITACION Y DESARROLLO 2021</b> DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS		
ITM	Talleres - Entrenamientos	Detección de Necesidades por medio de :
	<b>DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO</b>	
	Administración del Tiempo	Evaluación de Desempeño Mariana Paulino31160, Hector Jaquez62940
	Inteligencia Emocional	Evaluación de Desempeño Laura Pena 63370, Cindy Almonte67010, Ennis Yadira 64660, Cynthia Acevedo64350, Dionicio Rodriguez42180, Socorro Noelia42230, Jose Gutierrez33150, Rafael Adriano40500, Priscillo Morales54110, Ambiorix Rodriguez56010, Paulino Aceved30960, Alejan Acevedo62840
	Trabajo en Equipo	Evaluación de Desempeño Jose Guzman22430, Jesus Gil46260, Socorro Noelia42230, Jose Gutierrez33150, Alejandro Acevedo62840
	Diplomado en Recursos Humanos	Análisis de Brecha Nelly Estrella, Betty Estevez, Glandys Burgos y Nicole Cerda
	Inducción a la administración Pública de los RH	Análisis de Brecha Nelly Estrella

ITM	Talleres - Entrenamientos	Detección de Necesidades por medio de :	
	<b>Seguridad y Salud Ocupacional</b>		
	Prevención de riesgos laborales	Personal de Nuevo Ingreso junto con la Inducción	Personal con mediano/alto riesgo
	Uso y Manejo Equipo de Protección Personal		Personal con mediano/alto riesgo
	Primeros Auxilios		Brigadas de emergencia
	Estructuración de Planes de Emergencia		Comité Mixto Seguridad
	Sensibilización reglamento 522-06		Comité Mixto Seguridad
	Investigación y análisis de accidentes		Comité Mixto Seguridad
	Inspecciones Planeadas		Comité Mixto Seguridad
	Prevención y Combate de Incendio		Brigadas de emergencia
	Evacuación y Rescate		Brigadas de emergencia

ITM	Talleres - Entrenamientos	Detección de Necesidades por medio de :	
	<b>Depto. De Comunicaciones</b>		
	Planificación Estratégica	Detección de Necesidades de Capacitación	
	Auxiliar de Fotografía		
	Diplomado en Montaje de Eventos y Banquetes		
	Diplomado en Marketing para el Cambio		
	Marketing Digital		
	Community Manager o Manejador de Redes Sociales		
	Relaciones Internacionales		
	Producción de Video		
	Ética Profesional		
	Creación de Contenidos		
	Locución		
	Motivación		

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

ITM	Talleres - Entrenamientos	Detección de Necesidades por medio de :	
	Project Management o Gestion de Proyectos	Deteccion de Necesidades de Capacitacion	
	Excel Avanzado		
	Redacion de Informes Tecnicos		
	Inteligencia Emocional		
	Relaciones Interpersonales		
	Trabajo en Equipo		Varios empleados del Departamento.
	Innovacion Empresarial		
1	Investigacion y Desarrollo		
	Gestion de Riesgo		
	Introduccion a los sistemas de Gestion de Calidad		
	Gestion de Procesos		
	Indicadores de Gestion Empresarial		
1	Solucion de Conflictos		
1	Manejo de herramientas digitales		
	Gestion del Tiempo		
	Interpretacion Norma ISO 9001-2015		
	Auditoria Interna a Sistemas de Gestion de la Calidad ISO 9001-2015		

ITM	Talleres - Entrenamientos	Detección de Necesidades por medio de :	
	Depto. Calidad en la Gestión		
	Auditor Lider	Deteccion de Necesidades de Capacitacion	Enc. de Departamaneto
	Auditoria Interna a Sistemas de Gestion de la Calidad ISO 9001-2015		Todos los colaboradores
	Interprestacion de la Norma ISO 9001-2015		Todos los colaboradores
	Manejo de No conformidades y Acciones Correctivas		Todos los colaboradores
	Excel Avanzado		
	Principios de Gestion de Calidad y Satisfacion al Cliente		Todos los colaboradores
	Gestion de Riesgo por Procesos		Todos los colaboradores
	Definicion, medicion, analisis y seguimiento de indicadores		Todos los colaboradores
	Herramienta de calidad y mejora continua		Todos los colaboradores
	Mejoras y Optimizacion de Procesos		Todos los colaboradores

ITM	Talleres - Entrenamientos	Detección de Necesidades por medio de :	
	Excel Avanzado	Deteccion de Necesidades de Capacitacion	
	Ortografia y redacción		
	Relaciones Humanas		Todo el Personal del Departamento
	Qgis		
	Microsoft Office		
<b>DIRECCIÓN COMERCIAL</b>			
1	Calidad en el Servicio y actualizacion de los procesos comerciales.	Entrenamiento Interno, dirigida por la Direccion Comercial	Agentes de Servicio al Cliente y Call Center
1	Paquete Office	Deteccion de Necesidades de Capacitacion	Comercial Gurabo, otros
1	Manejo de Conflictos		
1	Relaciones Humanas		Comercial Gurabo, otros
1	Taller Liderazgo		Mandos medios y Encargados
1	Servicio al cliente.		Personal Operativo, Comercial Gurabo
1	Inteligencia Emocional		Comercial Gurabo
1	Ortografia y redacción		Comercial Gurabo
1	Redacion de Informes Tecnicos		Comercial Gurabo
1	Plomeria		Personal Operativo
1	Administracion Economica		Comercial Gurabo



SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

ITM	Talleres - Entrenamientos	Detección de Necesidades por medio de :	
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>			
<b>Depto. Almacén y Suministro</b>			
	Servicio al cliente.	Detección de Necesidades de Capacitación	Todo el Personal del Departamento
	Paquete Office		
<b>Depto. Taller de Mecánica</b>			
	Relaciones Humanas		
	Funcionamiento y Manejo de los Sistemas de la Nissan Frontier, Electricidad, Controles, Inyección, A/C (Viamar-Santo Domingo Motors)		Mecánicos
	Sistema Hidráulica y Neumática de los Scania		
<b>Transportación</b>			
	Trabajo en Equipo		Todo el Personal del Departamento
	Manejo preventivo		Personal con vehículos asignados y choferes
	Relaciones Humanas		Todo el Personal del Departamento
	Seguridad Vial		Choferes
	Ley de Tránsito		Choferes

ITM	Talleres - Entrenamientos	Detección de Necesidades por medio de :	
<b>DIRECCIÓN AGUAS RESIDUALES</b>			
<b>Depto. Operación y Mantenimiento de Redes AR</b>			
	Secretaría		Secretarías AR
	Cuidado y Mantenimiento de Vehículos		Choferes y personal con vehículo asignado
	Servicio al cliente.		
	Trabajo en Equipo		
<b>Depto. Tratamiento AR</b>			
	Control y manejo de Sistema de Cloro Gas		
	Fundamentos básicos en el área de automatización para operadores de Plantas de Tratamiento AR	Detección de Necesidades de Capacitación	Varios empleados del Departamento.
	Mantenimiento de Filtro Banda		
	Paquete Office		Secretarías AR
	Muestreo de Calidad del agua en Platas de Tratamiento de AR		

FECHA DE EMISIÓN		PLAN DE CAPACITACION							GERENCIA: Recursos Humanos		DIVISION: Capacitación y Desarrollo		FECHA EMISIÓN: 14/08/2017		FECHA REVISIÓN: 23/01/2018		Revisión:	
01/01/2021		TRIMESTRE ENERO/MARZO 2021																
DIRECCION GENERAL																		
DETECCIÓN DE NECESIDADES																		
Competencias Técnicas a Trabajar	Talleres - Entrenamientos	Dirigido a				Proveedor	Tiempo Horas	Costo Directo de Capacitación	Costo Indirecto de Capacitación	SUB TOTAL	Fecha Planificada	Fecha Ejecución						
		Posición	Nombre	CANTIDAD	Gerencia													
<b>HABILIDADES DURAS, CONOCIMIENTO DE ESTRUCTURAS Y SISTEMAS DE LA INSTITUCION.</b>	Inducción	Cuatro grupos para Empleados de nuevo ingreso	Varios	60	TODAS	Corraasan	4	N/A	100,00	6.000,00	Feb/Marzo 2021	17,18,22 y 23 de febrero						
	Inducción a la Adm pública	dos grupos para Empleados de nuevo ingreso	Varios	60	TODAS	Inap	8	N/A	100,00	6.000,00	Feb/Marzo 2021	13-14-15, 20-21-22, 27-28-29 de abril						
	Diplomado en Recursos Humanos	Recursos Humanos	Varios	5	RH	TEP-PUCMM	96	22.000,00		110.000,00	Febrero/Junio 2021	del 13 de febrero al 26 de junio 2021						

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

DOMINIO DEL CONOCIMIENTO, DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y PROCESOS	Introduccion a la Norma ISO	Calidad de la Gestion y otros	Varios	25	TODAS	UNAPEC	22	3.500,00		87.500,00	feb-21	del 10-17-24-31 de marzo y 7 de abril
HABILIDAD PI EVALUACION DE RIESGO Y RESPUESTA LOGICAS, IMPARCIAL Y RAZONADA CON LA PREVENCION Y PROTECCION EN EL AREA DE TRABAJO	Prevención de Riesgos Laborales	varias Direcciones	Varios	30	TODAS	Infotep	4	100,00	3.000,00		Marzo 2021	4, 11, 18 de marzo
	Uso EPP	Cuatro grupos para Empleados de nuevo ingreso	Varios	60	TODAS	Infotep	4	100,00	6.000,00		Feb/Marzo 2021	17,18,22 y 23 de febrero
	Servicio al cliente	2 Grupos, D. Ambiental, Aguas Residuales, Comercial y otros.	Varios	20	TODAS	Infotep	4	N/A	100,00	2.000,00	Marzo 2021	25 y 26 de febrero; 1, 2 y 3 de marzo

DOMINIO DEL CONOCIMIENTO, PARA SER CAPAZ DE DEMOSTRAR LA CAPACIDAD Y LA EXPERIENCIA DEL AREA QUE DESEMPEÑA, PROPORCIONANDO METODOLOGIAS Y NECESARIAS PARA RESPONDER A LAS EXIGENCIAS DE RH	Diplomado Experto en Integridad Corporativa, Transparencia y Buen Gobierno.	Director de Planificacion, Cooperacion Internacional, Juridico, Compras y Contrataciones	Francis Ortega, Rossina Abreu, Richard olivo, y Cinthia Madera	4	planificac ion, Financiera y Legal	TEP-PUCMM	100	60.000,00		240.000,00	del 4 de feb al 20 de abril	6 de septiembre 2021
	Inteligencia Emocional	Evaluación del Desempeño, varias	Varios	25	TODAS	Infotep	4	N/A	100,00	2.500,00	Febrero 2021	23-24- 25 de marzo
CAPACIDAD DE ORGANIZACION Y PLANIFICACION, PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS PROPUESTOS, TENDENCIAS DEL MERCADO Y EL CAMBIO, POR ELLO QUE UN BUEN PROFESIONAL CON HABILIDADES	Trabajo en Equipo	varias Direcciones	Varios	30	VARIAS	Infotep	4	N/A	100,00	3.000,00	Feb/Marzo 2021	19 de marzo
	Manejo defensivo y leyes de Tránsito	Transportación, empleados	Varios	50	VARIAS		4	N/A	100,00	5.000,00	Marzo 2021	15-16 de marzo

29/03/2021	<b>TRIMESTRE ABRIL / JUNIO 2021</b>								DIVISION: Capacitación y Desarrollo		Revisión:
									FECHA EMISIÓN:14/08/2017		
									FECHA REVISIÓN:23/01/2018		

DIRECCION GENERAL												
DETECCIÓN DE NECESIDADES												
Competencias Técnicas a Trabajar	Talleres - Entrenamientos	Dirigido a				Proveedor	Tiempo Horas	Costo Directo de Capacitación	Costo Indirecto de Capacitación	SUB TOTAL	Fecha Planificada	Fecha Ejecución
		Posición	Nombre	CANTIDAD	Gerencia							
HABILIDADES DURAS, CONOCIMIENTO DE ESTRUCTURAS Y SISTEMAS DE LA INSTITUCION.	Inducción a la administración pública	Cuatro grupos para Empleados de nuevo ingreso	Varios	105	TODAS	Corraasan	15	N/A	200,00	63.000,00	mayo/junio	14-15-16, 20-21-22 de abril, 7, 4-5-6, 11-12-13, 19-20-21 de mayo
	Inducción	Cuatro grupos para Empleados de nuevo ingreso	Varios	120	TODAS	Corraasan	5	N/A	200,00	24.000,00	abril/junio	8-9, 14-15, 29, de abril 17, 18, 24 de mayo
	Uso EPP	Cuatro grupos para Empleados de nuevo ingreso	Varios	120	TODAS	Infotep	8		200,00	24.000,00	abril/junio	8-9, 14-15, 29, de abril 17, 18, 24 de mayo

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

HABILIDAD P/ EVALUACION DE RIESGO Y RESPUESTA LOGICAS, IMPARCIAL Y RAZONADA CON LA PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN EN EL AREA DE TRABAJO	Primeros auxilios	Brigada de Emergencia	Varios	60	TODAS	Infotep	8	N/A	200,00	12.000,00	Marzo/Abril 2020	14/6/2021
	Sensibilización reglamento 522-06		Varios	60	TODAS		4	N/A	200,00	12.000,00	Mayo/Junio 2022	17/6/2021
DOMINIO DEL CONOCIMIENTO, PARA SER CAPAZ DE DEMOSTRAR LA CAPACIDAD Y LA EXPERIENCIA DEL AREA QUE DESEMPEÑA, PROPORCIONANDO METODOLOGIAS Y NECESARIAS PARA RESPONDER A LAS EXIGENCIAS DE CADA DIRECCION	TALLER DE EXCEL AVANZADO	Varias Direcciones		31		TEP-PUCMM	27	8.500,00	-	263.500,00	abril/mayo 2020	Del 12 de junio al 17 de julio del 2021
	CIVIL 3D	Diseño y Presupuesto	53170 Eduardo Cruz, 66850 Luis Nuñez, 40690 Mikeydirrosa, 64320 Katelin Ureña	4	Dirección de Ingeniería	Infinity Capacitaciones	15	2.900,00		11.600,00	abril/mayo 2021	Cancelado por que fue imposible ejecutar el pago por la vía solicitada

CAPACIDAD DE ORGANIZACION Y PLANIFICACION, PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS PROPUESTOS, TENDENCIAS DEL MERCADO Y EL CAMBIO, POR ELLO QUE UN BUEN PROFESIONAL CON HABILIDADES BLANDAS DEBE ESTAR EN CONSTANTE ACTUALIZACION SOBRE EL SECTOR DONDE EJERCE SUS LABORES.	CURSO AUDITOR INTERNO ISO 19011:2018	Calidad en la Gestión	72420 Emmy De Asis	1	Dirección de Planificación	TEP-PUCMM	24	16.500,00	-	16.500,00	DEL 8 AL 12 DE MAYO 2021	Del 26 de junio al 31 de julio del 2021	dic-21
	CURSO RESPONSABILIDAD SOCIAL	Calidad en la Gestión	Nadia Tavarez	1	Dirección de Planificación	TEP-PUCMM	32	14.000,00	-	14.000,00	del 17 de Abril 2021	Del 17 de abril al 5 de junio 2021	dic-21
	DIPLOMADO IMPUESTOS CORPORATIVOS	Tesorería	70979 Yris Vasquez	1	Dirección de Adm. Y Financiera	TEP-PUCMM	76	22.000,00	-	22.000,00	DEL 10 DE ABRIL AL 21 DE AGOSTO 2021	DEL 10 DE ABRIL AL 21 DE AGOSTO 2021	dic-21
	GESTION DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE	Tesorería	10 colaboradores de tesorería	10	Dirección de Adm. Y Financiera	TEP-PUCMM	12	3.500,00	-	35.000,00	DEL 13 AL 22 DE ABRIL 2021	DEL 13 AL 22 DE ABRIL 2022	N/A

12/07/2021	TRIMESTRE JULIO / SEPTIEMBRE 2021										DIVISION: Capacitación y Desarrollo	
											FECHA EMISIÓN:14/08/2017	
											FECHA REVISIÓN:23/01/2018	
											Revisión:	

DIRECCION GENERAL												
DETECCION DE NECESIDADES												
Competencias Técnicas a Trabajar	Talleres - Entrenamientos	Dirigido a				Proveedor	Tiempo Horas	Costo Directo de Capacitación	Costo Indirecto de Capacitación	SUB TOTAL	Fecha Planificada	Fecha Ejecución
		Posición	Nombre	CANTIDAD	Gerencia							
HABILIDADES DURAS, CONOCIMIENTO DE ESTRUCTURAS Y SISTEMAS DE LA INSTITUCION.	Inducción a la administración pública	Cuatro grupos para Empleados de nuevo ingreso	Varios	56	TODAS	Coraasan	15	N/A	200,00	33.600,00	JULIO/ SEPTIEMBRE	21/7, 10/8, 28/8
	Inducción	Cuatro grupos para Empleados de nuevo ingreso	Varios	99	TODAS	Coraasan	4	N/A	100,00	9.900,00	JULIO/ SEPTIEMBRE	15/7, 09/08, 28/08, 28/08

HABILIDAD P/ EVALUACION DE RIESGO Y RESPUESTA LOGICAS, IMPARCIAL Y RAZONADA CON LA PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN EN EL AREA DE TRABAJO	Uso EPP	Cuatro grupos para Empleados de nuevo ingreso	Varios	99	TODAS	Infotep	4	N/A	100,00	9.900,00	JULIO/ SEPTIEMBRE	15/7, 09/08, 28/08, 28/09
	Evaluación y rescate	Brigada de Emergencia	Varios	0	TODAS	Infotep	4	N/A	200,00	-	JULIO/ SEPTIEMBRE	salud ocupacional solicito, detener por las desvinculaciones
	prevención y Combate de incendios		Varios	32	TODAS	American Fire	4	N/A	200,00	6.400,00	JULIO/ SEPTIEMBRE	24 y 28 /08
DOMINIO DEL CONOCIMIENTO, PARA SER CAPAZ DE DEMOSTRAR LA CAPACIDAD Y LA EXPERIENCIA DEL AREA QUE DESEMPEÑA, PROPORCIONANDO METODOLOGIAS Y NECESARIAS PARA RESPONDER A LAS EXIGENCIAS DE CADA DIRECCION	DIPLOMADO EN COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PUBLICO Y DESCENTRALIZADO,	Adm. Y Financiera	Ramon pichardo, Lisbeth Lopez, Miguel Pichardo, Esteban Rosario, Osvaldo	13		CAES	24	15.000,00	-	195.000,00	DEL 17 DE JUNIO AL 8 DE JULIO	del 24/6 al 22/7
	CURSO DE HABILIDADES COLABORATIVAS PARA NUEVOS DESFIOS	DIRECCION DE R.H., COMERCIAL Y ACUEDUCTO	VARIOS	51	TODAS	TEP-PUCMM	20	9.000,00	-	459.000,00	DEL 3 AL 19 DE AGOSTO DEL 2021	3 y 24 de 08

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

CAPACIDAD DE ORGANIZACION Y PLANIFICACION PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS, PROYECTOS, TENDENCIAS DEL MERCADO Y EL CAMBIO, POR ELLO QUE UN BUEN PROFESIONAL CON HABILIDADES	CURSO DE ENTRENAMIENTO EN METROLOGIS CON ENFOQUE EN INTERPRETACION DE RESULTADOS DE CALIBRACIONES	ACUEDUCTOS/AUTOMATIZACION		3	ACUEDUCTO	BDC SERRALLES	7	14.432,00		43.296,00	JULIO/ SEPTIEMBRE	21/09
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--	---	-----------	---------------	---	-----------	--	-----------	-------------------	-------

29-3-2021

TRIMESTRE OCTUBRE / DICIEMBRE 2021

DIVISION: Capacitación y Desarrollo

FECHA EMISION:14/08/2017

FECHA REVISION:23/01/2018

Revisión:

DIRECCION GENERAL

DETECCION DE NECESIDADES

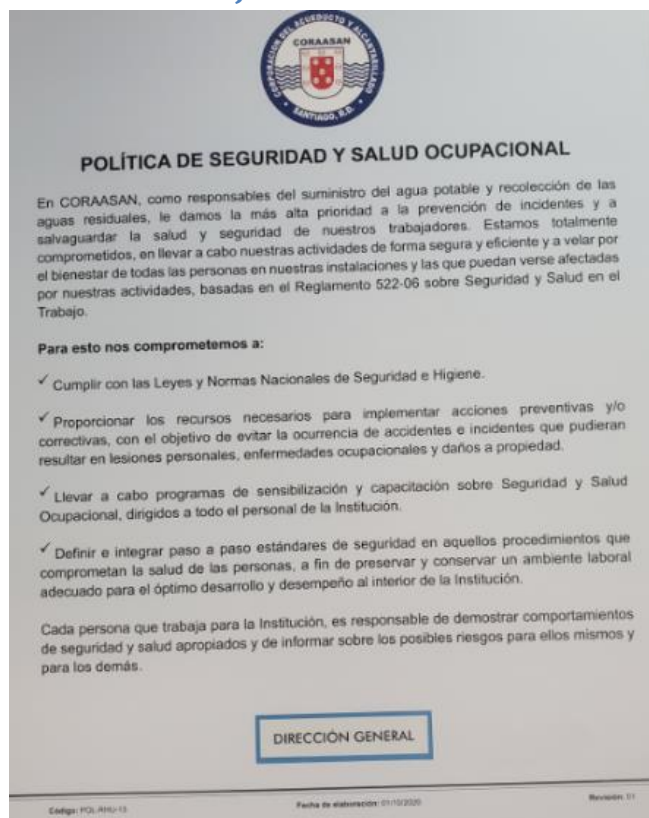
Competencias Técnicas a Trabajar	Talleres - Entrenamientos	Dirigido a				Proveedor	Tiempo Horas	Costo Directo de Capacitación	Costo Indirecto de Capacitación	SUB TOTAL	Fecha Planificada	Fecha Ejecución
		Posición	Nombre	CANTIDAD	Gerencia							
HABILIDADES DURAS, CONOCIMIENTO DE ESTRUCTURAS Y SISTEMAS DE LA INSTITUCION.	Inducción a la administración pública	1 Grupo para Empleados de nuevo ingreso	Varios	30	VARIAS	Coraasan	15	N/A	265,00	23.850,00	11-12-13 DE OCTUBRE	11-12-13 DE OCTUBRE
	Inducción	varios grupos para Empleados de nuevo ingreso	Varios	250	TODAS	Coraasan	4	N/A	250,00	62.500,00	OCTUBRE /NOVIEMBRE	22-26 y 28 de octubre, 2-4-9-11-16-18 y 23 de noviembre

HABILIDAD P/ EVALUACION DE RIESGO Y RESPUESTA LOGICAS, IMPARCIAL Y RAZONADA CON LA PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN EN EL AREA DE TRABAJO	Uso EPP	varios grupos para Empleados de nuevo ingreso	Varios	250	TODAS	Infotep	4	N/A	100,00	25.000,00	OCTUBRE /NOVIEMBRE	22-26 y 28 de octubre, 2-4-9-11-16-18 y 23 de noviembre
	Riesgo Laboral	Produccion A.P., Bacheo, Electromecánica y A.R.	Varios	90	Financiera, Acueducto y A.P.	Infotep	4	N/A	265,00	23.850,00	8-12 Y 13 DE OCTUBRE	8-12 y 13 de octubre
	Manejo de sustancias Químicas ( Cloro Gas)	Personal del Dpto. de Produccion Agua Potable	Varios	25	Acueducto	Infotep	4	N/A	265,00	6.625,00	25-27 DE OCTUBRE	25 y 27 de octubre
	Entrenamiento Cloro Gas		Varios	25	Acueducto	Deinsa	4	N/A	265,00	6.625,00	OCTUBRE /NOVIEMBRE	21 de octubre

DOMINIO DEL CONOCIMIENTO, PARA SER CAPAZ DE DEMOSTRAR LA CAPACIDAD Y LA EXPERIENCIA DEL AREA QUE DESEMPEÑA, PROPORCIONANDO METODOLOGIAS Y NECESARIAS PARA RESPONDER A LAS EXIGENCIAS DE CADA DIRECCION	Curso de Fundamentos de COBIT @19	Seguridad TIC	Kelvin Lopez, Engel Garcia, Pablo Dominguez	3	DIRECCION TIC	TEOREMA	24	65.400,00	-	196.200,00	DEL 13 AL 23 DE SEPTIEMBRE	DEL 13 AL 23 DE SEPTIEMBRE
	Manejo de Redes Sociales	Personal del Depto. Comunicaciones	Todo el Personal	15	RIRECCION GENERAL	Infotep	10	N/A	265,00	3.975,00	LOS DIAS 14 Y 15 DE OCTUBRE	14 y 15 de octubre
	Plomería	Micromedición, Mant. Y Rep. De medidores, Instalación de servicios, Medidores Especiales, Alto consumo y Geofono.	Personal de nuevo Ingreso		15	RIRECCION GENERAL	Infotep	40	N/A	265,00	3.975,00	LOS DIAS 14 Y 15 DE OCTUBRE



## Evidencias Mejora 10



LEVANTAMIENTO DE RIESGO PRIMERA ETAPA					
INFORMACIONES DEL PROCESO					
PROCESO - SUB PROCESO	DEPARTAMENTO ZONA / LUGAR	PUESTO DE TRABAJO	ACTIVIDAD QUE REALIZA	EQUIPOS	COMENTARIO
ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUEDUCTO	DEPTO PRODUCCION AP	ENCARGADO	Planifica, supervisa y controla los distintos programas establecidos para lograr el tratamiento del Agua Potable, con la finalidad de garantizar el mayor índice de producción adecuada.	Chalecos Reflectivos para Ing. Con bolsillos	
				Botas Piel punta de acero Waterproof	
				Mascarilla de 2 Filtros / Gases Medio Cara	
				Filtro mascarilla	
				Casco Protector blanco	
				Gautes Nitrilo	
				Gafas Protectoras claras	
ADMINISTRATIVO : 2 DEPTO PRODUCCION AP	SECRETARIA	Realiza labores de asistencia secretarial al servicio del Depto. De Producción y Calidad A.P, con la finalidad de mantener al día las informaciones y comunicaciones que se tramita.	Casco Protector blanco		
			Gafas Protectoras claras		
			Chalecos Reflectivos		

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUEDUCTO	DEPTO PRODUCCION AP	SUPERVISOR TECNICO	Responsable de supervisar y coordinar todo lo relacionado con el monitoreo constante de las plantas de tratamiento para velar por una buena calidad de Agua Potable, bajo normas y procedimientos establecidos.	Mascarilla de 2 Filtros / Gases Media Cara	
				Filtro mascarilla	
				Chalecos Reflectivos	
				Botas Piel punta de acero Waterproof	
				Guautes Nitrilo	
				Casco Protector blanco	
				Gafas Protectoras claras	

ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUEDUCTO	DEPTO PRODUCCION AP	SUPERVISOR DE PLANTA	Responsable de convertir el Agua cruda en Agua Potable atendiendo normas y procedimientos establecidos.	Chalecos Reflectivos	
				Casco Protector blanco	
				Botas Piel punta de acero Waterproof	
				Mascarilla de 2 Filtros / Gases Media Cara	
				Filtro mascarilla	
				Guautes de Piel Reforzado	
				Gafas Protectoras claras	
				Botas de gomas Altas	
				Tapones auditivos con cordón	
				Mascara completa	
				Traje Seguridad cloro	

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUEDUCTO	DEPTO PRODUCCION AP	AUXILIAR BRIGADA	Responsable de la limpieza de todas las áreas externas e internas de la planta, con la finalidad de que permanezcan en adecuado mantenimiento del área de la planta, atendiendo a las normas y procedimientos establecidos.	Chaleco Ignifugo	
				Bota / Cadera 32"	
				Mascarilla de 2 Filtros / Gases Media Cara	
				Filtro mascarilla	
				Guantes de Piel Reforzado	
				Gafas Protectoras claras	
				Botas de gomas Altas	
ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUEDUCTO	DEPTO PRODUCCION AP	OPERADOR DE TOMA	es responsable de todos los procesos de Operador de Toma, como: paneles eléctricos, bombeo, limpieza y mantenimiento de las plantas	Chalecos Reflectivos	
				Casco Protector Amarillo (P-Obrero)	
				Bota / Cadera 32"	
				Guantes de Piel Reforzado	
				Gafas Protectoras claras	
				Botas de gomas Altas	
ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUEDUCTO	DEPTO PRODUCCION AP	Operador de Planta	Responsable junto al Sr supervisor de Planta del proceso de potabilización del Agua cruda, atendiendo normas y procedimientos establecidos.	Chalecos Reflectivos	
				Casco Protector Amarillo (P-Obrero)	
				Botas Piel punta de acero Waterproof	
				Mascarilla de 2 Filtros / Gases Media Cara	
				Filtro mascarilla	
				Guantes de Piel Reforzado	
				Gafas Protectoras claras	
				Botas de gomas Altas	
				Tapones auditivos con cordón	
				Mascara completa	
				Traje Seguridad cloro	



SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUEDUCTO	DEPTO MANTENIM ELECTROMECA AP	ENCARGADO	Realiza, dirige, supervisa y controla el programa de mantenimiento eléctrico, mecánico e industrial preventivo y correctivo, con la finalidad de garantizar óptimos niveles de rendimiento y operación en los equipos.	Chalecos Reflectivos para Ing. Con bolsillos	
				Casco Protector blanco	
				Botas Piel punta de acero Antideslizante	
ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUEDUCTO	DEPTO MANTENIM ELECTROMECA AP	SECRETARIA	Realiza labores de asistencia secretarial al servicio del Depto. Mantenimiento Electromecánico, con la finalidad de mantener al día las informaciones y comunicaciones que se tramita.	Chalecos Reflectivos para Ing. Con bolsillos	
				Chalecos Reflectivos para Ing. Con bolsillos	
ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUEDUCTO	DEPTO MANTENIM ELECTROMECA AP	ELECTROMECA NICO	Responsable del mantenimiento electromecánico preventivo y correctivo de los equipos, instalaciones, maquinarias y otros relacionados, con la finalidad de garantizar óptimos niveles de rendimiento y operación en los mismos, atendiendo a las normas y procedimientos establecidos.	Casco Protector Azul	
				Chalecos Reflectivos	
				Botas Piel punta de acero Antideslizante	
				Gafas Protectoras claras	
				Tapones auditivos con cordón	
				Guantes para electricista	
ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUEDUCTO	DEPTO MANTENIM ELECTROMECA AP	AYUDANTE ELECTROMECA NICO	Realizar el mantenimiento electromecánico preventivo y correctivo de los equipos, instalaciones, maquinarias y otros relacionados, con la finalidad de garantizar óptimos niveles de rendimiento y operación en los mismos, atendiendo a las normas y procedimientos establecidos.	Casco Protector Azul	
				Chalecos Reflectivos	
				Botas Piel punta de acero Antideslizante	
				Gafas Protectoras claras	
				Tapones auditivos con cordón	
				Guantes para electricista	
ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUEDUCTO	DEPTO MANTENIM ELECTROMECA AP	AUXILIAR DE SERVICIO	Tramitar documentos y objetos del área.	Casco Protector Azul	
				Chalecos Reflectivos	
ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUEDUCTO	DIY TALLER INDUSTRIAL	ENCARGADO	Programa, dirige, supervisa y controla el programa de mantenimiento industrial preventivo y correctivo, con la finalidad de garantizar óptimos niveles de rendimiento y operación en los equipos, maquinarias y herramientas de la institución..	Casco Protector blanco	
				Chalecos Reflectivos para Ing. Con bolsillos	
				Botas Piel punta de acero Antideslizante	

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUEDUCTO	DIY TALLER INDUSTRIAL	ASISTENTE	Realiza funciones de asistencia administrativa y operacional, con la finalidad de mantener al día la documentación y manejo de información de la división del taller electromecánico.	Casco Protector Azul	
				Chalecos Reflectivos	
				Botas Piel punta de acero Antideslizante	
DIY TALLER INDUSTRIAL	MECANICO INDUSTRIAL	Ejecutar los trabajos de mecánica industrial preventiva y correctiva		Casco Protector Azul	
				Botas en Drill/Mecanicos	
				Botas Piel Punta de Acero Antideslizante	
				Guantes de Piel Reforzado	
				Tapones Auditivos con Cordon	
				Gafas Protectoras Claras	
ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUE	DIY MANTENIMIENTO ELECTRICO	ENCARGADO	Responsable de coordinar y planificar todo los trabajos del área eléctrica atendiendo normas y procedimientos establecidos.	Casco Protector blanco	
				Chalecos Reflectivos para Ing. Con bolsillos	
				Botas para Electricista	
				Tapones Auditivos con Cordon	
ADMINISTRATIVO : 2 DIRECCION ACUEDUCTO	DIY MANTENIMIENTO ELECTRICO	ELECTRICISTA	Responsable de la instalación, reparación y mantenimiento eléctricos de los equipos, maquinarias y otros relacionados	Casco Protector Azul	
				Chalecos Reflectivos	
				Botas para Electricista	
				Gafas Protectoras Claras	
				Guantes para Electricista	
				Tapones Auditivos con Cordon	

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

IN1597 Total Despachado de un Material por Departamento GGOMEZ

Material... | 06 - 004134 MASCARILLA DESECHABLE

Marca	Departamento	Cantidad	Mon to
9999	720000 DIRECCION GENERAL	12.00	12,600.00
9999	720010 DIV ACCESO A LA INFORM PU	1.00	1,050.00
9999	722000 DEPTO DE COMUNICACIONES	3.00	3,150.00
9999	722001 SECC DE PROTOCOLO Y EVENT	1.00	1,050.00
9999	723000 DEPTO JURIDICO	7.00	7,350.00
9999	730000 DIRECCION RECURSOS HUMANO	2.00	2,100.00
9999	730010 DIV DESARROLLO ORGANIZACI	4.00	4,200.00
9999	730020 DIV CAPACITACION Y DESARR	2.00	2,100.00
9999	730030 DIV RELAC LABORALES Y SOC	5.00	5,250.00
9999	730031 SECC DEPORTE	9.00	9,450.00
9999	730032 SECC EQUIDAD DE GENERO	1.00	1,050.00
9999	730033 SECC GESTION DE SEGURIDAD	1.00	1,050.00
9999	730040 DIV REGISTRO Y CONTROL	2.00	2,100.00
9999	730050 DIV SEGURIDAD Y SALUD OCU	5.00	5,250.00
Total Cantidad Despachada			639.00

Más...

CORAASAN CORAASAN 08:35:07

Sistema Inventario ASUNTO DE VIDA

IN1597 Total Despachado de un Material por Departamento GGOMEZ

Material... | 05 - 000063 CHALECO REFLECTIVO

Marca	Departamento	Cantidad	Mon to
9999	730050 DIV SEGURIDAD Y SALUD OCU	18.00	1,458.00
9999	763050 DIV BACHEO Y SENALIZACION	40.00	3,240.00
9999	793000 DEPTO FISCALIZACION PROYE	8.00	648.00
9999	864001 DEPTO FISCALIZACION PROYE	7.00	567.00
Total Cantidad Despachada			73.00

Final

CORAASAN CORAASAN 10:59:14

Sistema Inventario ASUNTO DE VIDA 2021/06/1

IN1597 Total Despachado de un Material por Departamento GGOMEZ

Material... | 05 - 000056 GAFAS PROTECTORAS

Marca	Departamento	Cantidad	Mon to
6993 TRUPPER	763050 DIV BACHEO Y SENALIZACION	40.00	8,000.00
6993 TRUPPER	773000 DEPTO OPERACION REDES AP	1.00	200.00
6993 TRUPPER	776010 DIV TALLER INDUSTRIAL	3.00	600.00
Total Cantidad Despachada			44.00

Final

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

CORAASAN		C O R A A S A N		11:00:45	
Sistema Inventario		A S U N T O D E V I D A		2021/06/11	
IN1597		Total Despachado de un Material por Departamento		GGOMEZ	
Material...	05 - 001515	CAPOTE TIPO BATA M			
Marca	Departamento	Cantidad	M o n t o		
9999	770000	DIRECCION ACUEDUCTOS	4.00	1,934.36	
9999	771000	DEPTO PRODUCCION AP	14.00	6,770.26	
9999	783000	DEPTO MANT ELECTROMECHANIC	3.00	1,450.77	
9999	784010	DIV MANTENIMIENTO REDES A	10.00	4,835.90	
9999	813000	DEPTO MICROMEDICION	6.00	2,901.54	
9999	813004	SECC ALTO CONSUMO	1.00	483.59	
9999	815010	DIV CORTE Y RECONEXION	2.00	967.18	
9999	817010	DIV CORTE Y RECONEXION	5.00	2,417.95	
9999	817012	DIV CORTE Y RECONEXION	4.00	1,934.36	
9999	832000	DEPTO ORNATO	1.00	483.59	
			Final		
Total Cantidad Despachada			50.00		

CORAASAN		C O R A A S A N		11:02:25	
Sistema Inventario		A S U N T O D E V I D A		2021/06/11	
IN1597		Total Despachado de un Material por Departamento		GGOMEZ	
Material...	05 - 000049	BOTAS DE GOMA N 10 ALTAS			
Marca	Departamento	Cantidad	M o n t o		
9999	765030	DIV. MANTENIMIENTO AUTOMO	1.00	429.00	
9999	771000	DEPTO PRODUCCION AP	1.00	429.00	
9999	773000	DEPTO OPERACION REDES AP	1.00	429.00	
9999	775002	SECC AGUA DEL CAMBIO	1.00	429.00	
9999	782000	DEPTO TRATAMIENTO AR	4.00	1,716.00	
9999	784010	DIV MANTENIMIENTO REDES A	3.00	1,287.00	
9999	793000	DEPTO FISCALIZACION PROYE	2.00	858.00	
9999	864001	DEPTO FISCALIZACION PROYE	7.00	3,003.00	
			Final		
Total Cantidad Despachada			20.00		

CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSULTORIA PARA CERTIFICACION DE  
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ENTRE LOS QUE SUSCRIBEN:

De una parte: LA CORPORACION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO(CORAASAN), Registro Nacional del Contribuyente RNC NO.40-200-6238,entidad autónoma del Estado Dominicano, creada y regida por la Ley 582 del 4 de abril del año 1977, ubicada en la Avenida Circunvalación, sector Nibaje No.123, de esta Ciudad de Santiago de los Caballeros, Provincia de Santiago, República Dominicana, legalmente representada en virtud del Decreto número 405-2020, de fecha veintisiete (27) de agosto del año 2020, dictado por el Presidente de la Republica, Luis Rodolfo Abinader Corona; por su Director General **ING. ANDRÉS BIENVENIDO BURGOS LÓPEZ**, dominicano, mayor de edad, casado, Ingeniero Agrónomo, portador de la cédula de identidad y electoral No. 031-0170970-1, domiciliado y residente en esta ciudad de Santiago de los Caballeros, Provincia de Santiago, República Dominicana, quien para los fines y consecuencias legales del presente acto se denominará, se denominará **CORAASAN**, o por su propio nombre, de una parte .....

**Y MANAGEMENT CONSULTING GROUP (MCG)**, institución creada por las leyes de la República Dominica , identificada con el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) No.1-22-01214-1, con domicilio Social en la Calle Itzamana No.17, Suite SC1,Los Cacicazgos, Santo Domingo, Distrito Nacional , República Dominicana, debidamente representada por el señor **PORFIRIO DE JESUS QUEZADA DELGADO**, en calidad de Gerente, Dominicano, mayor de edad, empresario, soltero, portador de la Cédula de Identidad No.001-0122729-6, Domiciliado y residente en la Calle Itzamana No.17, Suite SC1,Los Cacicazgos, Santo Domingo, Distrito Nacional, Republica Dominicana, quien para los fines y consecuencias legales del presente contrato se denominará **EL ASESOR**



CORPORACIÓN  
DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
DE SANTIAGO

**CONSULTORÍA PARA LA CERTIFICACIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN  
LA CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO  
(CORAASAN)**

**CORAASAN-DAF-CM-2021-0049**

**Informe inicial**

*Resumen de actividades ejecutadas (Plan de trabajo y cronograma ajustado, inventario inicial de documentos y recomendaciones de mejora generales)*

Santo Domingo, D.N  
Septiembre, 2021





**Contenido**

1. Objetivo general de la consultoría .....3

2. Alcance del informe .....3

3. Metodología de trabajo .....3

4. Contexto.....3

5. Diagnóstico inicial.....4

    5.1 Puntos fuertes ..... 4

    5.2. Puntos a mejorar..... 4

6. Revisión documental.....15

7. Recomendaciones.....15

8. Cronograma de trabajo actualizado .....15

9. Próximos pasos .....17

10. Anexos .....18

Id	Modo de tarea	% completado	Task Name	Duración	Comienzo	Fin	Predecesora	4º trimestre					1er tri
								ago	sep	oct	nov	dic	ene
1		17%	Certificación del SG de SST en CORAASAN	98.5 días	mié 8/9/21	lun 24/1/22							
2	✓	100%	Fase I. Planificación y organización del proyecto	8.5 días	mié 8/9/21	lun 20/9/21							
3	✓	100%	Reunión de inicio - kick off	0.5 días	mié 8/9/21	mié 8/9/21							
4	✓	100%	Revisión y ajuste del cronograma	1 día	mié 8/9/21	jue 9/9/21	3						
5	✓	100%	Diagnóstico general de situación actual en materia de SSO	1 día	mar 14/9/21	mié 15/9/21	4FC+3 días						
6	✓	100%	Informe inicial	3 días	mié 15/9/21	lun 20/9/21	5						
7		12%	Fase II. Ejecución de requisitos para programa de SST	79 días	vie 24/9/21	jue 13/1/22							
8		90%	Actualización y/o formación legal de los comités mixtos de SSO	3 días	vie 24/9/21	mié 29/9/21	6FC+4 días						
9		0%	Presentación de los Comités Mixtos al Ministerio de Trabajo	5 días	mié 29/9/21	mié 6/10/21	8						
10		60%	Revisión e identificación de procesos y puestos de trabajo en CORAASAN	5 días	mié 6/10/21	mié 13/10/21	9						
11		30%	Propuesta y socialización de herramienta y metodología para identificación de peligros y evaluación de riesgos	3 días	mié 13/10/21	lun 18/10/21	10						
12		0%	Identificación de peligros por procesos y puestos de trabajo	10 días	lun 18/10/21	lun 1/11/21	11						
13		0%	Análisis y evaluación de riesgos por procesos y puestos de trabajo	20 días	lun 1/11/21	lun 29/11/21	12						

## SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

Id	Modo de tarea	% completado	Task Name	Duración	Comienzo	Fin	Predecesora	4º trimestre					1er tri
								ago	sep	oct	nov	dic	ene
14		30%	Elaboración del Programa de SST basado en los requerimientos del reglamento 522-06	10 días	lun 29/11/21	lun 13/12/21	13						
15		0%	Presentación del Programa de SST al Ministerio de Trabajo	5 días	lun 13/12/21	lun 20/12/21	14						
16		0%	Preparación del plan de implementación del SG-SST	5 días	lun 20/12/21	lun 27/12/21	15						
17		0%	Divulgación del plan de implementación	3 días	lun 27/12/21	jue 30/12/21	16						
18		0%	Seguimiento a las acciones derivadas del Programa de SST	10 días	jue 30/12/21	jue 13/1/22	17						
19		0%	Fase III. Cierre del proyecto	7 días	jue 13/1/22	lun 24/1/22							
20		0%	Informe final consolidado	3 días	jue 13/1/22	mar 18/1/22	18						
21		0%	Reunión de cierre del proyecto	0.5 días	mar 18/1/22	mar 18/1/22	20						
22		0%	Evaluación final del proyecto	0.5 días	lun 24/1/22	lun 24/1/22	21FC+3 día						

## Evidencias Mejora 12

Registro de acuerdos institucionales



# SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

Registro de Acuerdos Interinstitucionales

CORAASAN												
Departamento de Cooperación Internacional e Interinstitucional												
Registro de Acuerdos Interinstitucionales - 2021												
No.	Tipo de Acuerdo	Acuerdo	Institución	Fecha	Prioridad	Fecha Compromiso de Inicio	Fecha inicio	Fecha Terminado	Tiempo total	Estatus	Comentarios	Comunicación / Difusión
0.1.21		Periodista	Colegio de Periodistas									
0.2.21		ISA	Instituto Superior de Agricultura								<a href="#">XACUERDOSACULTIVO BORRADOR ACUERDO ISA CORAASAN feb 2018.docx</a>	
0.3.21		MOPC	Ministerio de Obras Públicas								<a href="#">XACUERDOSCONVENIO CORAASAN-MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS temaflo carta.doc</a>	
0.4.21		Medio Ambiente	Ministerio de Medio Ambiente									
		EDENORTE	Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte								<a href="#">XACUERDOSAcuerdo Eduorte (Edenorte).pdf</a>	
0.6.21		MINERD	Ministerio de Educación									
0.7.21		Pucmm	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra								<a href="#">XACUERDOSACUERDO PUCMM REDACTADO.docx</a>	
0.8.21		Coarom	Corporacion de Acueductos y Alcantarillado de la Romana								<a href="#">XACUERDOSACUERDO CORAASAN-COAROM (borrador 4).docx</a>	
0.9.21		Gobernacion	Gobernacion de Santiago									
1.0.21		Ciegos	Fundacion Solidaridad y Desarrollo de los No Videntes									

Sistema Gestión Acuerdos Interinstitucionales

Mi Cuenta

Acuerdo

<input type="checkbox"/>	ID	NOMBRE	TIPO DE ACUERDO	INSTITUCIÓN	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	RESPONSABLE	COMUNICACIÓN / DIFUSIÓN	CREADO POR
<input type="checkbox"/>		Instituto del Tabaco de la República Dominicana	Institucional	INTABACO	6/10/21				jperalta
<input type="checkbox"/>		Colegio de Periodistas y Fundación Periodismo en Reflexión	Institucional	CDP Y FUNPER	23/4/21	23/4/24			jperalta
<input type="checkbox"/>		Ministerio de Obras Públicas	Institucional	MOPC	8/4/21	8/11/24	Dirección General		jperalta
<input type="checkbox"/>		Corporacion de Acueductos y Alcantarillado de la Romana	CORAAS	COAAROM	3/2/21	3/2/25			jperalta
<input type="checkbox"/>		Plan Sierra	Institucional	Plan Sierra	10/12/19	10/12/24	Dirección de Ingeniería y Proyectos.		jperalta

## SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

<input type="checkbox"/>		Asociación de Promotores y Constructores de Viviendas del Cibao, INC	Institucional	APROCOVICI	1/5/19	1/5/22	Dirección Ingeniería, Recursos Humanos y Gestión Ambiental	Falta Ultimo Convenio	jperalta
<input type="checkbox"/>		Gobierno de la República de China representado por la empresa CHANGJIANG institute of survey, planni	Institucional	CHANGJIANG Institute	23/4/19		Dirección de Medio Ambiente, Aguas Residuales, Ingeniería y Acueductos.	Fecha de Terminación (Indefinido)	jperalta
<input type="checkbox"/>		Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra	Institucional	PUCMM	24/4/18	24/4/22	Dirección General y Dirección Recursos Humanos		jperalta
<input type="checkbox"/>		Instituto Tecnológico de Santo Domingo	Institucional	INTEC	8/3/16	8/3/21	Direcciones de Planificación y Desarrollo, Aguas Residuales, Gestión Ambiental, Ingeniería y Comercio		jperalta
<input type="checkbox"/>		Universidad Tecnológica de Santiago	Institucional	UTESA	18/8/15		Dirección General y Aguas residuales		jperalta
<input type="checkbox"/>		Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional	Institucional	INFOTEP	18/11/13		Dirección Recursos Humanos, Administrativa y financiera	Vencida pero sigue ejecutándose	jperalta

## Evidencias Mejora 13

### 1. Solicitar información conforme a la ley mensualmente.

Correo Calendario Contactos Tareas Amaury Rodríguez Díaz

Libros de banco correspondientes a Mayo 2021

**Amaury Rodríguez Díaz**  
 jue 10/06/2021 0:48  
 Amaury Rodríguez | CORAASAN Aux: Oficina Acceso a la Información Teléfono: 809-502-4343; Ext. 4115 E-mail: arod...

← RESPONDER   ← RESPONDER A TODOS   → REENVIAR  

**Bismary Roque**   **Marcar como no leído**  
 mar 08/06/2021 9:07

**Para: Amaury Rodríguez Díaz;**

Reenviaste este mensaje el 10/06/2021 8:48.

13 documentos adjuntos

05-BANCO BH-.xps   05-BANCO BH-.xps   05-BANCO CE-.xps   05-BANCO DE-.xps   05-BANCO DE-.xps   05-BANCO DE-.xps   05-BANCO DE-.xps   05-BANCO DE-.xps

## 2. Revisar información recibida y validar que sigue las normas y estándares.

### Nivel I: Informativo

Característica a evaluar	Ponderación
Base legal de la Institución	0.5 LISTO
Marco Legal del Sistema de Transparencia	
- Leyes	0.5 LISTO
- Decretos	0.5 LISTO
- Reglamentos y Resoluciones	0.5 LISTO
- Normativas	0.5 LISTO
Estructura orgánica de la Institución	0.5 LISTO
Derechos de los Ciudadanos	0.5 LISTO
Oficina de Libre Acceso a la Información	
- Estructura organizacional de la OAI	0.5 LISTO
- Manual de organización de la OAI	0.5 LISTO
- Manual de Procedimiento de la OAI	0.5 LISTO
- Estadísticas y balances de gestión de la OAI	1.5 LISTO
- Nombres del RAJ y los medios para contactarlo	1 LISTO
- Resolución sobre Información clasificada	1 LISTO
- Índice de documentos disponibles para la entrega	1 LISTO
- Portal de Transparencia estandarizado	1 LISTO
Planificación	
- Plan Estratégico Institucional	1 LISTO
- Plan Operativo Anual (POA)	1 LISTO
- Memorias Institucionales	1 LISTO
Publicaciones oficiales	0.5 LISTO
Estadísticas institucionales	2 LISTO
Información básica sobre Servicios al público	0.5 LISTO
Portal de 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias	
- Enlace funcionando y registro activo	0.5 LISTO
- Estadísticas trimestrales	1 LISTO
Declaraciones Juradas de Bienes	5 LISTO

VALIDACIÓN REALIZADA.

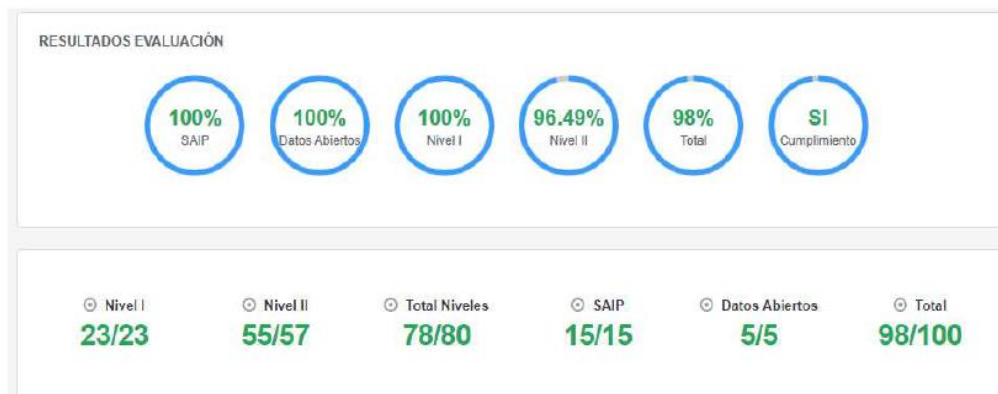
## 3. Cargar información al portal.

### Nivel I: Informativo

Característica a evaluar	Ponderación
Base legal de la Institución	0.5 LISTO
Marco Legal del Sistema de Transparencia	
- Leyes	0.5 LISTO
- Decretos	0.5 LISTO
- Reglamentos y Resoluciones	0.5 LISTO
- Normativas	0.5 LISTO
Estructura orgánica de la Institución	0.5 LISTO
Derechos de los Ciudadanos	0.5 LISTO
Oficina de Libre Acceso a la Información	
- Estructura organizacional de la OAI	0.5 LISTO
- Manual de organización de la OAI	0.5 LISTO
- Manual de Procedimiento de la OAI	0.5 LISTO
- Estadísticas y balances de gestión de la OAI	1.5 LISTO
- Nombre del RAJ y los medios para contactarlo	1 LISTO
- Resolución sobre Información clasificada	1 LISTO
- Índice de documentos disponibles para la entrega	1 LISTO
- Portal de Transparencia estandarizado	1 LISTO
Planificación	
- Plan Estratégico Institucional	1 LISTO
- Plan Operativo Anual (POA)	1 LISTO
- Memorias Institucionales	1 LISTO
Publicaciones oficiales	0.5 LISTO
Estadísticas institucionales	2 LISTO
Información básica sobre Servicios al público	0.5 LISTO
Portal de 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias	
- Enlace funcionando y registro activo	0.5 LISTO
- Estadísticas trimestrales	1 LISTO
Declaraciones Juradas de Bienes	5 LISTO

VALIDACIÓN REALIZADA.

## SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021



### Evidencias Mejora 14

Identificación de la totalidad de documentos levantados.

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

Solicitud Documentación						
No.	Fecha Solicitud	Tipo de Solicitud	Documento	Area Responsable	Origen	Prioridad
34-20	8/1/2021	Política	Toma Física de Activos Fijos	Control de Bienes	Poa	Mejora
1-21	12/1/2021	Política	Control Acceso a Internet, POL-TIC-07	Seguridad TIC	POA	Baja
02-21	13/1/2021	Procedimiento	Solicitud Análisis Microbiológico AP y AR – PRO-LAB-01	Acueductos / Aguas Residuales	Dueño de Proceso	Alta
03-21	13/1/2021	Procedimiento	Solicitud Análisis Físicos Químicos – PRO-LAB-02	Acueductos / Aguas Residuales	Dueño de Proceso	Alta
04-21	13/1/2021	Procedimiento	Solicitud Análisis Físicos Químicos y Microbiológico – PRO-LAB-03	Acueductos / Aguas Residuales	Dueño de Proceso	Alta
5-21	13/1/2021	Procedimiento	Solicitud Control de Calidad y manejo de Producto No Conforme PRO-LAB-04	Acueductos / Aguas Residuales	Dueño de Proceso	Alta
6-21	13/1/2021	Documento	Requisitos de los Clientes Internos Laboratorio Agua Potable – DOC-GAP-01	Acueductos A.P	Auditoria Interna	Alta
7-21	18/1/2021	Formulario	Plan de Acción de Quejas y Sugerencias FOR-SGC-12	Calidad en la Gestión	Dueño de Proceso	Mejora
8-21	19/1/2021	Documento	Plantilla de Proceso DUC-SGC-01,02, 03 y 4	Desarrollo Institucional	Dueño de Proceso	Baja
9-21	26/1/2021	Manual	Manual de Calidad, MAN-SGC-01	Calidad en la Gestión	Dirección General	Mejora
10-21	26/1/2021	Formulario	Lista Chequeo validación de Procesos, FOR-LAB-06	Laboratorio Agua Potable	Dueño de Proceso	Mejora
11-21	10/2/2021	Procedimiento	Evaluación de la Satisfacción de Clientes y Manejo de Quejas del SGC. POL-SGC-04	Calidad en la Gestión	Dueño de Proceso	Mejora
12-21	15/2/2021	Formulario	FOR-TIC-17 Formulario Control de Acceso Archivos de Video Vigilancia	TIC - Div. Seguridad	POA	Mejora
13-21	3/3/2021	Política	Seguridad de la Información, POL-TIC-01	TIC - Div. Seguridad	Dueño de Proceso	Mejora
14-21	23/3/2021	Documento	Declaración Aplicabilidad	TIC - Div. Seguridad y Monitoreo	Dueño de Proceso	Baja
15-21	23/3/2021	Manual	Manual de Funciones DPPE	Dirección Programas y Proyectos Especiales	MAP	Alta
16-21	29/3/2021	Documento	Plantilla de Proceso DOC-SGC-05,06 y 08	Desarrollo Institucional	Director P.D.	Baja
17-21	5/4/2021	Manual	Manual de Funciones de Agua No Contabilizada	Agua No Contabilizada	MAP	Mejora
18-21	19/4/2021	Formulario	FOR-SGC-32 Quejas y Sugerencias	Calidad en la Gestión	Dueño de Proceso	Baja
19-21	22/4/2021	Procedimiento	PRO-SGC-04 Procedimiento Gestión de Riesgos y Control de Cambios	Calidad en la Gestión	Por Caducidad	Alta
20-21	30/4/2021	Formulario	Formulario Analisis Microbiológico A.P. FOR-GAP-02	Laboratorio Agua Potable	Dueño de Proceso	Mejora
21-21	30/4/2021	Formulario	FOR-GAP-05	Laboratorio Agua Potable	Dueño de Proceso	Mejora
22-21	30/4/2021	Formulario	FOR-GAP-06	Laboratorio Agua Potable	Dueño de Proceso	Mejora
23-21	30/4/2021	Formulario	FOR-GAP-07	Laboratorio Agua Potable	Dueño de Proceso	Mejora
24-21	30/4/2021	Formulario	FOR-LAB-05	Laboratorio Agua Potable	Dueño de Proceso	Mejora
25-21	30/4/2021	Formulario	Control de Limpieza A.P.	Laboratorio Agua Potable	Dueño de Proceso	Mejora
26-21	30/4/2021	Formulario	FOR-LAB-11	Laboratorio Agua Potable	Dueño de Proceso	Mejora
27-21	30/4/2021	Formulario	FOR-LAB-12	Laboratorio Agua Potable	Dueño de Proceso	Mejora
28-21	30/4/2021	Formulario	FOR-LAB-14	Laboratorio Agua Potable	Dueño de Proceso	Mejora
29-21	07/05/2021	Procedimiento	PRO-SGC-03 Procedimiento Sistema de Auditoria Interna	Calidad en la Gestión	Por Caducidad	Alta
30-21	10/5/2021	Procedimiento	PRO-SGC-01	Desarrollo Institucional	Por Director P. D.	Alta
31-21	10/5/2021	Política	Emision y Reposición de Carnet	Recursos Humanos	Dueño de Proceso	Mejora
32-21	10/5/2021	Política	Polita Permiso del Personal Laboral	Recursos Humanos	Dueño de Proceso	Baja
33-21	13/5/2021	Política	Contraseñas	TIC - Div. Seguridad y Monitoreo	Dueño de Proceso	Mejora
34-21	13/5/2021	Política	Politica de Asistencia Remota a Usuario	TIC - Div. Seguridad y Monitoreo	Dueño de Proceso	Mejora

Creación/actualización de manual de funciones de cada Dirección.

Tenemos un total de cuatro manuales para el presente año 2021 de los cuales hasta el momento tenemos el 100% levantado, de éstos tenemos el 25% aprobado y el 75% restante en proceso de revisión por parte de los involucrados.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>AGUA NO CONTABILIZADA</b>	CÓDIGO: MAN-GAP-02	PÁGINA: 12 de 13
		DIRECCIÓN: Agua No Contabilizada DEPARTAMENTO: No aplica FECHA EMISIÓN: 29/07/2016 FECHA REVISIÓN: 22/03/2021	REVISIÓN: 01

**9.0 FIRMA DE APROBACIÓN**


	Nombre de cargo	Firma	Fecha
Analista de documentación	Laura Betances		27/05/2021
Colaborador	Ana Disla Enc. Dpto. Balance de Agua		8/4/2021
	Kerman Torres Enc. Dpto. Control de Dotación		5/06/2021
Revisado por	Pablo Pichardo Enc. Dpto. Desarrollo Institucional		22/05/2021
	Francis Ortega Dir. Planificación y Desarrollo		28/05/2021
Aprobado por	Eddy Ortega Dir. Dirección ANC		8/06/2021

Seguimiento a las metas asignadas

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

Asignación			Proceso				
Analista Documentación	Fecha		Fecha Inicio	Fecha Aprobado	Difusión	Inducción	Estatus
	Asignada	Inicio de Compromiso					
Victor Reyes	8/1/2021	26/1/2021	26/1/2021	9/2/2021	28/4/2021	N/A	Completado
Victor Reyes	12/1/2021	12/1/2021	12/1/2021	10/2/2021	5/3/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	13/1/2021	13/1/2021	13/1/2021	11/2/2021	17/2/2021		Completado
Alina Rodríguez	13/1/2021	13/1/2021	13/1/2021	5/2/2021	17/2/2021		Completado
Alina Rodríguez	13/1/2021	18/1/2021	18/1/2021	11/2/2021	17/2/2021		Completado
Alina Rodríguez	13/1/2021	18/1/2021	18/1/2021	1/3/2021	4/3/2021		Completado
Alina Rodríguez	13/1/2021	18/1/2021	18/1/2021	17/2/2021	5/3/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	18/1/2021	22/1/2021	22/1/2021	4/2/2021	8/3/2021	N/A	Completado
Katty Toribio	19/1/2021	22/1/2021	23/1/2021	9/3/2021	30/3/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	26/1/2021	26/1/2021	26/1/2021	10/3/2021	17/3/2021		Completado
Alina Rodríguez	26/1/2021	26/1/2021	26/1/2021	1/3/2021	4/3/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	10/2/2021	16/2/2021	16/2/2021	3/3/2021	4/3/2021	N/A	Completado
Victor Reyes	15/2/2021	15/2/2021	15/2/2021	22/2/2021	5/3/2021	N/A	Completado
Victor Reyes	3/3/2021	10/3/2021	9/3/2021	7/7/2021			En Proceso
Victor Reyes	23/3/2021	30/3/2021	29/3/2021	7/7/2021			En Proceso
Laura Betances	23/3/2021	23/3/2021	16/3/2021	7/7/2021			En Proceso
Katty Toribio	29/3/2021	29/3/2021	29/3/2021	29/3/2021	30/3/2021	N/A	Completado
Laura Betances	5/4/2021	5/4/2021	5/4/2021	7/7/2021			En Proceso
Clara Pérez	19/4/2021	19/4/2021	19/4/2021	19/4/2021	21/4/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	22/4/2021	27/4/2021	26/4/2021	20/5/2021	26/5/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	30/4/2021	3/5/2021	3/5/2021	12/5/2021	24/5/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	30/4/2021	10/5/2021	10/5/2021	12/5/2021	19/5/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	30/4/2021	10/5/2021	10/5/2021	12/5/2021	19/5/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	30/4/2021	10/5/2021	10/5/2021	12/5/2021	19/5/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	30/4/2021	13/5/2021	12/5/2021	12/5/2021	21/5/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	30/4/2021	13/5/2021	12/5/2021	12/5/2021	21/5/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	30/4/2021	13/5/2021	12/5/2021	12/5/2021	21/5/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	30/4/2021	14/5/2021	12/5/2021	12/5/2021	21/5/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	30/4/2021	14/5/2021	12/5/2021	12/5/2021	21/5/2021	N/A	Completado
Alina Rodríguez	07/05/2021	17/5/2021	17/5/2021				En Proceso
Katty Toribio	10/5/2021	10/5/2021					En Proceso
Laura Betances	10/5/2021	14/5/2021	14/5/2021	31/5/2021	2/6/2021	En espera de respuesta del dueño	En Proceso
Laura Betances	10/5/2021	20/5/2021	17/5/2021				En Proceso
Victor Reyes	13/5/2021	20/5/2021	20/5/2021				En Proceso

Manuales actualizados


	<b>MANUAL</b> DIRECCIÓN FINANCIERA	CÓDIGO: MAN-GFI-01 DIRECCIÓN: Financiera DEPARTAMENTO: N/A FECHA EMISIÓN: 9/8/2021 FECHA REVISIÓN:	PÁGINA: 1 de 20 REVISIÓN: 00
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

## MANUAL DIRECCIÓN FINANCIERA


	<b>MANUAL</b> DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO: MAN-GAD-01 DIRECCIÓN: Administrativa DEPARTAMENTO: N/A FECHA EMISIÓN: 20/09/2021 FECHA REVISIÓN:	PÁGINA: 1 de 19 REVISIÓN: 00
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

## MANUAL DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



	<b>MANUAL</b> <b>DIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS</b>	CÓDIGO: MAN-RHU-01 DIRECCIÓN: Recursos Humanos DEPARTAMENTO: n/a FECHA EMISIÓN: 15/3/2016 FECHA REVISIÓN: 23/8/2021	PÁGINA: 1 de 21 REVISIÓN: 01
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

**MANUAL**  
**DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> DIRECCIÓN ACUEDUCTOS	CÓDIGO: MAN-GAP-03 DIRECCIÓN: Acueductos DEPARTAMENTO: N/A FECHA EMISIÓN: 24/03/2016 FECHA REVISIÓN: 08/04/2021	PÁGINA: 1 de 26 REVISIÓN: 01
------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

**MANUAL DE FUNCIONES**  
**DIRECCIÓN ACUEDUTOS**

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> AGUA NO CONTABILIZADA	CÓDIGO: MAN-GAP-02	PÁGINA: 1 de 13
		DIRECCIÓN: Agua No Contabilizada DEPARTAMENTO: No aplica FECHA EMISIÓN: 29/07/2016 FECHA REVISIÓN: 22/03/2021	REVISIÓN: 01

**MANUAL**  
**DIRECCIÓN AGUA NO CONTABILIZADA**

**Evidencias Mejora 15**

Definición y digitación de 664 propiedades hijas aproximadamente con instalación del medidor a la propiedad madre.

666tema Comercial CA1534	C O R A A S A N A S U N T O D E V I D A <b>CODIFICACIONES MADRE</b>	10:10:09 9/07/21 CECILIA
Zonas ...: <u>1 01</u>		
Sec-Manz. Inicial: <u>01</u> - <u>001</u> Final <u>19</u> - <u>999</u>		
Seclec.	SE-MAN-PROPI-VI	DIRECCION
—	<u>1 085 005 A 01</u>	AV. 27 DE FEBRERO S/N LAS COLINAS LAS COLINAS
—	<u>1 104 002 A 01</u>	C/ ALFREDO MOREL L-17 LAS COLINAS
—	<u>1 109 018 A 02</u>	AV. LAS CAOBAS 32 ALTOS LAS COLINAS
—	<u>1 109 021 A 01</u>	C/ MANUELA DIAZ 3-B LAS COLINAS
—	<u>1 110 025 A 01</u>	C/ ANA VALVERDE 10 LAS COLINAS
—	<u>1 126 003 D 01</u>	AV. 27 DE FEBRERO S/N TIERRA ALTA
—	<u>1 128 046 A 02</u>	C/ 6-A S/N ALTOS TIERRA ALTA
—	<u>1 129 009 A 01</u>	C/ 6-A 3 TIERRA ALTA
—	<u>1 141 008 A 02</u>	C/ 27 9 TIERRA ALTA
—	<u>1 143 021 A 01</u>	CARRET. A JACAGUA 198 TIERRA ALTA
Total Codificaciones: <u>664</u>		F2 Listar

Inspección a codificaciones clandestinas (Enero-Mayo 2021).

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

DIVISION USUARIOS CLANDESTINOS						
DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
VISITAS REALIZADAS 2021	6.281	6.583	7.823	6.873	6.207	33.767

Macro Zona : <u>  </u> DIV. CAPT. USUARIOS CLANDESTI						Seleccion de Trabajo			
						Total Codificac. <u>  </u> 2146			
ZONA	SECTOR	MANZANAS	FECHA-HORA	GENERAC		Selec.	Manz.	Cant.	Total
1	13	- 1	10	2013/02/06	11:06:	-	1	4	4
1	13	- 11	25	2013/02/06	11:07:	-	2	4	8
1	13	- 26	34	2013/02/06	11:07:	-	3	33	41
1	13	- 35	62	2013/02/06	11:10:	-	4	1	42
1	13	- 40	48	2013/02/06	11:08:	-	6	4	46
1	13	- 63	73	2013/02/06	11:41:	-	7	4	50
1	13	- 64	94	2013/02/06	11:27:	-	8	8	58
1	13	- 76	96	2013/02/06	11:55:	-	9	2	60
1	13	- 399	434	2013/02/06	12:03:	-	10	1	61
1	13	- 411	428	2013/02/06	12:10:	-	12	6	67
1	13	- 431	431	2013/02/06	12:12:	-			
ZONA .: <u>01</u> SECTOR <u>02</u> URBANIZACION <u>  </u>									

Macro Zona : <u>  </u> DIV. CAPT. USUARIOS CLANDESTI						Seleccion de Trabajo			
						Total Codificac. <u>  </u> 1924			
ZONA	SECTOR	MANZANAS	FECHA-HORA	GENERAC		Selec.	Manz.	Cant.	Total
1	13	- 1	10	2013/02/06	11:06:	-	1	2	2
1	13	- 11	25	2013/02/06	11:07:	-	2	31	33
1	13	- 26	34	2013/02/06	11:07:	-	3	4	37
1	13	- 35	62	2013/02/06	11:10:	-	4	5	42
1	13	- 40	48	2013/02/06	11:08:	-	5	1	43
1	13	- 63	73	2013/02/06	11:41:	-	6	4	47
1	13	- 64	94	2013/02/06	11:27:	-	7	11	58
1	13	- 76	96	2013/02/06	11:55:	-	8	2	60
1	13	- 399	434	2013/02/06	12:03:	-	9	14	74
1	13	- 411	428	2013/02/06	12:10:	-	10	1	75
1	13	- 431	431	2013/02/06	12:12:	-			
ZONA .: <u>01</u> SECTOR <u>05</u> URBANIZACION <u>  </u>									

Macro Zona : <u>  </u> DIV. CAPT. USUARIOS CLANDESTI						Seleccion de Trabajo			
						Total Codificac. <u>  </u> 1376			
ZONA	SECTOR	MANZANAS	FECHA-HORA	GENERAC		Selec.	Manz.	Cant.	Total
1	13	- 1	10	2013/02/06	11:06:	-	1	63	63
1	13	- 11	25	2013/02/06	11:07:	-	2	3	66
1	13	- 26	34	2013/02/06	11:07:	-	3	7	73
1	13	- 35	62	2013/02/06	11:10:	-	4	4	77
1	13	- 40	48	2013/02/06	11:08:	-	5	7	84
1	13	- 63	73	2013/02/06	11:41:	-	7	4	88
1	13	- 64	94	2013/02/06	11:27:	-	8	11	99
1	13	- 76	96	2013/02/06	11:55:	-	9	18	117
1	13	- 399	434	2013/02/06	12:03:	-	10	16	133
1	13	- 411	428	2013/02/06	12:10:	-	11	1	134
1	13	- 431	431	2013/02/06	12:12:	-			
ZONA .: <u>01</u> SECTOR <u>13</u> URBANIZACION <u>  </u>									

Macro Zona : <u>  </u> DIV. CAPT. USUARIOS CLANDESTI						Seleccion de Trabajo			
						Total Codificac. <u>  </u> 722			
ZONA	SECTOR	MANZANAS	FECHA-HORA	GENERAC		Selec.	Manz.	Cant.	Total
1	13	- 1	10	2013/02/06	11:06:	-	1	17	17
1	13	- 11	25	2013/02/06	11:07:	-	2	12	29
1	13	- 26	34	2013/02/06	11:07:	-	4	1	30
1	13	- 35	62	2013/02/06	11:10:	-	5	17	47
1	13	- 40	48	2013/02/06	11:08:	-	6	5	52
1	13	- 63	73	2013/02/06	11:41:	-	7	10	62
1	13	- 64	94	2013/02/06	11:27:	-	8	6	68
1	13	- 76	96	2013/02/06	11:55:	-	9	4	72
1	13	- 399	434	2013/02/06	12:03:	-	10	4	76
1	13	- 411	428	2013/02/06	12:10:	-	11	55	131
1	13	- 431	431	2013/02/06	12:12:	-			
ZONA .: <u>01</u> SECTOR <u>14</u> URBANIZACION <u>  </u>									

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

6,449 nuevos contrato de enero a junio 2021

DESCRIPCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
TOTAL RECONEXIONES REALIZADAS	4282	4741	6649	5636	5515	5637							32,460
RECONEXION DE CLOACA	2	1		4	3	1							11
CANT. DE CORTE GENERADO CORAASAN	18707	24942	26792	21384	23270	20625							135,720
CANTIDAD CORTES MEDIDOS	9982	11007	13604	12672	15549	15123							77,937
CANTIDAD CORTES NO MEDIDOS	5265	6682	8030	8409	10814	11313							50,513
CLIENTES VISITADO NO CORTADO	10606	12304	14513	12448	16746	18480							85,097
CLIENTES VISITADO Q/PAGARON (CORAASAN)	4065	4003	6090	4715	5126	4758							28,757
TOTAL VISITADOS	25853	29993	36147	33529	43109	44916							213,547
CORTE DE CLOACA	1	1	2	1	2	16							23
<b>ATENCION AL CLIE TE</b>													
RECLAMOS RECIBIDOS	103	199	259	229	160	385							1,335
RECLAMOS ATENDIDOS DEL MES	32	143	131	102	114	261							783
RECLAMOS ATENDIDOS OTROS MESES	117	214	195	185	243	199							1,093
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS	149	357	326	287	357	400							1,876
<b>CONTRATO</b>													
PROYECTOS CAPTADOS	14	13	7	38	29	24							125
PROYECTOS COBRADOS	9	19	15	14	15	19							91
SERVICIOS NUEVOS SOLICITADOS	740	1037	1287	1115	1183	1142							6,504
SERVICIOS NUEVOS COBRADOS	730	1034	1277	1100	1179	1129							6,449
CAMBIO DE ACOMETIDA SOLICITADOS	31	46	59	44	55	71							306
CAMBIO DE ACOMETIDA COBRADO	22	26	37	27	36	34							182
CAMBIO DE NOMBRE SOLICITADOS	243	343	383	333	339	352							1,993
CAMBIO DE NOMBRE COBRADO	243	342	382	332	335	349							1,983

## **Evidencias Mejora 16**

Solicitud de camiones

## SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

AL : Ing. Andrés Burgos  
Director General

DE LA : Dirección Comercial

ASUNTO : Aprobación para compras y pago tiempo extra

ANEXO : - Cotización compra de camiones  
- Estadísticas de cobro oficina móvil (camión)

FECHA : 12 de marzo del 2021.-

Después de un cordial saludo, por este medio le solicitamos su aprobación para que se agilice las compras de:

- 15,000 medidores (presupuestados para este año).
- 2 camiones cerrados para ampliar las oficinas móviles para el incremento de la cobranza en los barrios.
- 200 Válvulas anti-fraudes.
- Baterías, piezas y pagos de mantenimientos de vehículos externos que tienen paralizados 27 motores, 15 camionetas y 2 camiones de la gestión comercial.

Además, necesitamos se nos autorice la utilización del monto de \$900,000.00 que tenemos asignado mensual para pago de tiempo extra, con este monto cubrimos la demanda de cortes y reconexiones que no se están realizando en horario normal. Para que se comprenda esta solicitud, referimos que en el 2019 el promedio de visitas de cortes eran 47,810 y en el 2021 es de 27,923 mensual. No hicimos la comparación con el 2020 porque la pandemia paralizó los cortes.

Estamos seguros, que el incremento significativo de los ingresos se logra con la disponibilidad de los recursos mencionados, por esto, esperamos la ponderación favorable a nuestra solicitud.

Atentamente,

Lic. María Teresa León  
Directora Comercial

MTL/sm

Copia: Lic. José Ernesto Vásquez, Director Financiero  
Lic. Cinthia Leonor Madera, Enc. Dpto. de Compras

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

QUICK LANE SANTIAGO (E. S.)  
AV ESTRELLA SADHALA #46, STGO. SANTIAGO, REPUBLICA DOMINICANA  
Teléfono: (809) 724-7015 Fax: (809) 724-7015  
info@grupoviamar.com.do

RNC 10101114E  
**J24674**

**Cotización**

Cuenta: 20 1287275      Fecha: 10/02/2021 Cliente: CORPORACION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DI Dirección: AVE CIRCUNVALACION NO. 122, NIBAJE Teléfono: 809-962-4343 Fax: Moneda: US\$ DOLAR USD	Ejecutivo: JUAN CASTILLO Email: jcastillo@grupoviamar.com Teléfonos: 809 - 724-7015 *      8090047815 Referidor: Email: Teléfonos:
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Distinguidos Señores  
Atendiendo a su solicitud, tenemos el placer de someter a su consideración nuestra propuesta de venta del vehículo que se describe a continuación:

**FURGONETA SHINERAY T30 REFRIGERATOR BC      700,816.00**

BOX TRUCK REFRIGERADA A 1800 CC. MOTOR GASOLINA DE 149 CC. 4 CL. 107 HP. TRANSMISION MECANICA DE 5VNE. CAPACIDAD DE CARGA DE 1000KG. ESPACIO DE CARGA DE 3 MT3. SUSPENSION DELANTERA MCPHERSON. SUSPENSION TRASERA DE MUELLE. FRENSO DELANTEROS DE DISCOS Y DE TAMBOR. TRASEROS DE PUERTAS. SOMA. 175/70 R14. HALLUCINOS ANTIBLUQUE. CONEXION A TIERRA. RADIO MP3. AUX. CRISTALES ELECTRICOS. RETROVISORES MANUALES

**CONDICIONES**  
Entrega: INMEDIATA  
Garantía:  
Forma de Pago: DE CONTADO

Este precio está sujeto a cambio sin previo aviso por los motivos siguientes: variación en la tasa de cambio del RD\$ (peso) con respecto al US\$ (dólar); aumento en el ITBIS, en el Impuesto de la Primera Placa (IPP), en el Arancel de Aduanas, por cualquier aumento en los impuestos de circulación de vehículos o la creación de un nuevo impuesto adicional que surja antes de la facturación del vehículo.

**Evidencias Mejora 17**

Plan de trabajo de comité de ética

# SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021



## Plan de trabajo 2021 Comisión de Ética Pública (CEP)

DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN									
Institución: Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORASAAN)			Cantidad de Servidores: 2610			Teléfonos: 809-582-4343			
Titular de la institución: Ing. Andrés Burgos			Sector Gubernamental: Agua			Página Web: www.corasaan.gov.do			
Objetivo General: Impulsar las buenas prácticas de los servidores públicos de CORASAAN, garantizando su									
Actividad no.	Actividad	Medios de verificación (evidencias)	Indicadores	Responsable(s)	Período a realizarse	Tipo	Meta		Descripción
							Cantidad de actividades	Cantidad de personas	
<b>PARA LLENADO DE LA CEP</b>									
<b>Producto 1 - Ética</b>									
Objetivo: Desarrollar programas de ética e integridad focalizados en los servidores públicos, que garantice su apego a los principios rectores de la administración pública.									
1	Sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia de la ética y valores en la gestión pública, a partir de la comprensión de conceptos básicos y ejercicios de reflexión.	- Hoja de registro de los participantes indicando el tema impartido. - Convocatorias. - Correos electrónicos. - Comunicaciones.	- Cantidad y tipo de sensibilizaciones realizadas. - Cantidad de servidores sensibilizados	Coordinador(a) operativo de Educación y el Miembro de apoyo a esta área	T2/T4	Mixta	2	1200	Se haría en modo mixto dependiendo de la pandemia e impartido en los meses del T2: abril (200), mayo (200) y junio (200); y en los meses del T4: octubre (200), noviembre (200) y diciembre (200).
2	Dar seguimiento a que el personal de nuevo ingreso reciba formación en ética como parte del programa de inducción de la institución.	- Registro de asistencia. - Correos electrónicos. - Circulares.	- Cantidad de empleados de nuevo ingreso que hayan recibido inducción en ética pública.	Coordinador(a) operativo de controles administrativos.	Todo el año	Mixta	4		100% de los servidores públicos de nuevo ingreso.
3	Asesorar a servidores públicos en materia de ética e integridad.	- Cuadro control de solicitudes de asesorías recibidas y atendidas. - Constancia de no recepción de solicitudes de asesorías firmado por el quorum de la CEP.	- Cantidad de solicitudes de asesorías recibidas y atendidas.	Miembro de apoyo al coordinador de ética	Todo el año	No presencial	4	Todo el personal	Elaborar plan de asesoría e implementar planillas para que los servidores públicos sometan sus solicitudes.
	Promocionar los medios disponibles para asesorar a	- Correos promocionando medios disponibles.	- Cantidad y tipo de	Miembro de apoyo al				Todo el	Difundir medios disponibles para que los servidores
4	Promocionar los medios disponibles para asesorar a los servidores públicos en materia de ética e integridad.	- Correos promocionando medios disponibles. - Circulares promocionando medios disponibles.	- Cantidad y tipo de promociones realizadas.	Miembro de apoyo al coordinador de ética	Todo el año	Mixta	4	Todo el personal	Difundir medios disponibles para que los servidores públicos depositen sus solicitudes de asesorías.
5	Participar en las capacitaciones dirigidas a los miembros de la CEP coordinadas por la Dirección de Capacitación en Ética y Transparencia.	- Hoja de registro de los participantes indicando el tema impartido. - Convocatorias. - Correos electrónicos. - Comunicaciones. - Certificación emitida	- Cantidad y tipo de capacitaciones recibidas. - Cantidad de miembros de las CEP capacitados.	Coordinador(a) operativo de Educación	Todo el año	Mixta	N/A	7	Participar en las capacitaciones que la DIGEIG convoca a la CEP.
<b>Producto 2 - Integridad en la gestión administrativa</b>									
Objetivo: desarrollar acciones e implementación de instrumentos que permitan monitorear la integridad de la gestión administrativa y mejorar el clima ético en las instituciones públicas.									
6	Aplicar modelo de encuesta de clima ético institucional proporcionado por la DIGEIG para medir la percepción de los servidores sobre las prácticas éticas en su institución.	- Tabulación. - Modelo de encuesta aplicada.	- Cantidad de encuestas aplicadas y tabuladas.	Secretario(a)	T1	Mixta	1	Todo el personal	Usar modelo proporcionado por la DIGEIG, para la encuesta de clima ético.
7	Levantar un diagnóstico en base a los resultados de la encuesta aplicada y hacer recomendaciones de mejoras. Diligenciar la implementación de mejoras propuestas en el diagnóstico.	- Diagnóstico elaborado y remitido a la IAIE de la institución y la DIGEIG.	- Cantidad de diagnósticos elaborados y remitidos.	Coordinador General	T3	No presencial	1	7	Consultar con la DIGEIG, sobre la elaboración del diagnóstico.
8	Tramitar y mantener habilitados medios disponibles para la recepción de denuncias.	- Cuadro control de denuncias recibidas y tramitadas. - Constancia de no recepción de denuncias firmada por el quorum de la CEP.	- Cantidad y tipo de medios disponibles.	Coordinador(a) operativa de ética	Todo el año	No presencial	4	7	Seguimiento periódicamente de las denuncias recibidas, para ser socializadas en reuniones. Realizar constancia en caso de no haber denuncias.
9	Reforzar medios disponibles para la recepción de denuncias.	- Reporte sobre debilidades detectadas e implementación de mejoras. - Correos promocionando los medios disponibles.	- Cantidad de reportes remitidos a la DIGEIG.	Coordinador(a) operativa de ética	Todo el año	No presencial	4	7	Establecer nuevos medios de recepción de denuncias. (buzón)
10	Sensibilizar a los servidores de su institución sobre la forma en que deben presentar sus denuncias y promocionar los medios disponibles.	- Compromisos éticos firmado(s) y remitido(s) a la DIGEIG en original. - Certificación de Recursos Humanos de la no existencia de funcionarios nombrados por decreto.	- Cantidad de servidores sensibilizados.	Miembro de apoyo al coordinador de	T2/T4	Mixta	2	Todo el personal	Orientar a los servidores públicos sobre la forma de presentar las denuncias mediante los medios
11	Gestionar la firma de los compromisos éticos por parte de los funcionarios nombrados por decreto, en caso de no haberlo firmado.	- Registro de asistencia. - Correos electrónicos. - Circulares.	- Cantidad de compromisos éticos firmados.	Coordinador(a) General	Todo el año	No presencial	4	1	Mantener actualizada la base de datos con la cantidad de funcionarios nombrados por decreto en la institución, gestionar sus firmas.
12	Sensibilizar sobre el cumplimiento de los compromisos éticos firmado por los funcionarios nombrados por decreto.	- Registro de asistencia. - Correos electrónicos. - Circulares.	- Cantidad de sensibilizaciones realizadas. - Cantidad de funcionarios sensibilizados.	Coordinador(a) operativa de ética	T3	Mixta	1	1	Planificar reunión con el consejo de directores de la institución a fin de realizar la sensibilización sobre los compromisos éticos.
13	Elaborar y/o actualizar el código de ética institucional.	- Código de ética elaborado y/o actualizado remitido a la DIGEIG.	- Código de ética elaborado y/o actualizado.	Coordinador(a) operativo de ética y el miembro de apoyo de esta área	T3	No presencial	1	7	Revisar el código de ética a fin de establecer mejoras.
14	Divulgar el contenido del Código de Ética Institucional entre los servidores públicos de la institución.	- Registro de recepción. - Correos electrónicos. - Circulares.	- Cantidad de divulgaciones de contenido realizadas.	Coordinador(a) operativa de ética y el miembro de	Todo el año	Mixta	4	Todo el personal	Promocionar el contenido del código de ética institucional a los servidores públicos.
15	Participar de forma activa en las acciones y actividades desarrolladas por la DIGEIG sobre la gestión de riesgos de corrupción.	- Registro de asistencia. - Correos electrónicos. - Circulares.	- Cantidad y tipo de actividades realizadas. - Acciones realizadas.	Coordinador(a) operativo de controles administrativos.	Todo el año	Mixta	4	7	Participar en las actividades que la DIGEIG convoca a la CEP.
16	Analizar el cumplimiento de las disposiciones vigentes sobre compras y contrataciones públicas, según la ley 340-06.	- Un informe semestral remitido a la DIGEIG.	- Cantidad de informes realizados y remitido a la DIGEIG.	Coordinador(a) operativo de controles administrativos.	T2/T4	No presencial	2	7	Remitir a la DIGEIG informe semestral sobre las disposiciones vigentes sobre Compras y Contrataciones públicas, según la Ley 340-06.
<b>Producto 3 - Planificación</b>									
Objetivo: Desarrollar estrategias operativas que garanticen el buen funcionamiento de las comisiones de ética pública en las instituciones donde operan.									
17	Realizar reuniones ordinarias mensuales para atender asuntos relativos al plan de trabajo.	- Doce (12) actas de reuniones ordinarias.	- Cantidad de reuniones ordinarias realizadas.	Secretario(a)	Todo el año	Mixta	12	7	Realizar y llevar registros de las 12 reuniones ordinarias.
18	Gestionar con las áreas correspondientes la asignación de fondos dentro del POA Institucional 2022, para el desarrollo de las actividades contempladas en el plan de trabajo de la CEP.	- Acciones realizadas para la gestión de asignación de fondos.	- Cantidad de acciones realizadas.	Coordinador(a) General	T2	No presencial	1	7	Realizar acciones con el área correspondiente para trabajar con el Plan de Trabajo 2022.
19	Gestionar la validación del plan de trabajo 2022, según los parámetros establecidos por la DIGEIG.	- Plan validado por la DIGEIG.	- Cantidad de planes validados.	Coordinador(a) General	T3	No presencial	1	7	Recibir la matriz del Plan de trabajo convocar a la CEP a reunión para su elaboración, remitir a la DIGEIG para su validación.
20	Realizar autoevaluación sobre logros y desafíos de la CEP en el ejercicio de sus funciones.	- Acta de reunión	- Cantidad de autoevaluaciones realizadas.	Coordinador(a) General	T2/T4	No presencial	2	7	Revisión de las actas levantadas de las reuniones del T1 y T2, hacer auto evaluación en junio; y del T3 y T4 hacer autoevaluación en diciembre.
21	Participar del proceso de análisis y reforma de las CEP que llevará a cabo la DIGEIG.	- Hoja de registro de los participantes. - Correos electrónicos. - Comunicaciones. - Captura de pantalla	- Cantidad de actividades acudidas.	Coordinador(a) General	Todo el año	Mixta	N/A	7	Acudir a los procesos de análisis y reformas que la DIGEIG convoca a la CEP.



## Encuesta de clima ético institucional

**De:** Departamento de Comunicaciones  
**Enviado el:** Wednesday, March 31, 2021 3:06 PM  
**Para:** Todos CORAASAN  
**Asunto:** Favor llenar esta encuesta  
**Datos adjuntos:** ENCUESTA DE CLIMA ETICO 2021 (3).docx

### IMPORTANTE

Con el objetivo de dar cumplimiento a las actividades que corresponden al **Plan de Trabajo 2021 de la Comisión de Ética Pública (CORAASAN)**, le solicitamos todo el personal el llenado de la encuesta adjunta a este correo. La misma debe ser remitida a más tardar el **Miércoles 07 de abril** al siguiente correo : [Kinoa@Coraasan.gob.do](mailto:Kinoa@Coraasan.gob.do) o ser llevada impresa a la Oficina de Acceso a la Información Pública (Primer Nivel , Oficina Principal Nibaje).

**Favor de imprimir el documento al personal que no dispone de correo electrónico.**

**Depto. de Comunicaciones | CORAASAN**  
Tel. 809-582-4343 | Ext. 4152, 4153 | Av. Circunvalación  
#123, Nibaje, Santiago  
[www.coraasan.gob.do/](http://www.coraasan.gob.do/)

Gestionar la firma de los compromisos éticos por parte de los funcionarios nombrados por decreto.



DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

EL COMPROMISO ÉTICO DE LOS ALTOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS  
CON EL GOBIERNO Y LA SOCIEDAD

“Por un Gobierno Ético, Eficiente, Transparente y Cercano a la Gente”

Es de todos conocido que los comicios del pasado 5 de julio concitaron el apoyo de amplios sectores de nuestra sociedad que abrigan la esperanza de lograr el funcionamiento independiente de los poderes públicos y de hacer realidad los postergados cambios en la administración del Estado, como la modernización y coordinación de sus instituciones, para así garantizar a los ciudadanos los derechos que les otorgan la Constitución y las leyes.

Que nosotros, integrantes, por tanto, responsables, de los sectores centralizados y descentralizados de la Administración Pública designados por el Presidente Constitucional de la República, Luis Rodolfo Abinader Corona, tenemos el compromiso de trabajar en el implemento de un modelo de gestión al servicio de los ciudadanos.

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

11.- Aceptando, en nuestra condición de funcionario de la Administración Pública, que, en caso de incurrir en violación de los compromisos éticos establecidos en el presente documento, seremos susceptibles de una destitución inmediata y que los procesos que pudieran derivarse de esta circunstancia no tendrán consecuencias judiciales contra las instituciones nacionales.

Yo Andrés Burgos al ser designado (a) en Coraasan mediante el Decreto No. 405-20 ASUMO ESTE COMPROMISO ETICO.

Firma:

Cédula: 031-0170970-1

Firmado en fecha: 23/3/21



El presidente de la República, juntamente con la titular de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, darán seguimiento al cumplimiento del presente Compromiso Ético.

Tramitar y mantener habilitados medios disponibles para la recepción de denuncias.

 <b>Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago</b> Cuadro control de Denuncias  Denuncias Recibidas, CEP- (Coraasan) Actividad 8 del plan de trabajo 2021 TRIMESTRE (Colocar trimestre: Enero-marzo)						
No.	Fecha de Recepción	Denunciante (opcional)	Denunciado	Caso	Conclusión de la CEP	Fecha de Respuesta
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

**Observación**  
 Durante el primer trimestre no se recibieron denuncias de los servidores públicos de la institución.

Participar en las actividades que la DIGEIG convoca a la CEP.

# SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

YOU'RE GOING TO

## Jornada de sensibilización institucional

ORGANIZER MESSAGE

1 TICKET SENT TO

karlainoa@gmail.com  
[Change](#)

DATE

[View Tickets](#)



Realizar y llevar registros de las 12 reuniones ordinarias. Autoevaluación sobre logros y desafíos.

**CORPORACION DEL AGUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORASASAN)**  
**COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA**

Acta de la Reunión Ordinaria de los Miembros de la Comisión de Ética Pública de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, celebrada en fecha JUEVES (28) del mes de ENERO del año dos mil VEINTIUNO (2021).

Reunión No.: 1 Trimestre: T1


Número	Nómina de Presencia
1.	Luis E. Peña (Coordinador General)
2.	Karla Inoa (Secretaría)
3.	Carmen Torres (Coordinador/a Operativo de Educación)
4.	Martha Torres (Coordinador/a Operativo de Controles Administrativos)
5.	Jefferson Cabrera (Coordinador Operativo de Ética)
6.	Oriando Rodríguez (Miembro)
7.	José Rodríguez (Miembro)

Acta de la Reunión

En la ciudad de SANTIAGO DE LOS CABALLEROS, Distrito Nacional/ Provincia Santiago, de la República Dominicana, siendo las 02:00PM horas de la tarde (Dos P.M.) del día Veintiocho (28) del mes de ENERO del año dos mil Veintiuno (2021), se reunieron en la Avenida Circunvalación No. 123, sector NIBAJE, lugar donde tiene su oficina principal la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, los miembros de la Comisión de Ética Pública de dicha institución, a los fines de celebrar la presente reunión, comprobándose la presencia del quórum requerido para la celebración de la misma.

A continuación, se sometió a los miembros presentes de la Comisión de Ética Pública de la Institución el siguiente Orden del Día:

- 1) Ejecuciones del Plan de Trabajo 2021

**CORPORACION DEL AGUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORASASAN)**  
**COMISIÓN DE ÉTICA PÚBLICA**


De inmediato, y conforme al primer orden del día, relativo a las Ejecuciones del Plan de Trabajo 2021, se procedió a intercambiar ideas a los fines. Dentro de los cuales se pudieron plantear los siguientes puntos de vista:

- 1) Seguimiento al personal de Nuevo Ingreso de la Institución para Fines de Inducciones

Dicho esto, los miembros de la comisión de ética pública determinaron que será solicitado a Recursos Humanos un listado con el personal de nuevo ingreso para coordinar en conjunto al departamento de Capacitación las inducciones quedando como designado(s) responsable el Coordinador/a Operativo de Controles Administrativos, para brindar seguimiento al cumplimiento de esta actividad.

Finalmente y en vista de que nadie tenía ninguna moción adicional que presentar, los miembros presentes procedieron a fijar la fecha de la próxima reunión ordinaria de la Comisión de Ética Pública de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, quedando ésta fijada para el día Dieciocho (18) del mes de Febrero del año dos mil Veintiuno (2021).

Dada a los Veintiocho días del mes y año indicados al inicio de este documento, quedó por clausurada la reunión y emitida la presente acta de asamblea ordinaria, la cual se encuentra fiel y conforme a los hechos ocurridos, por cuanto todos los miembros firman manifestando en señal de aprobación de la misma.



SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

**CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORASAAN)**  
**COMISION DE ÉTICA PÚBLICA**

Acta de la Reunión Ordinaria de los Miembros de la Comisión de Ética Pública de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, celebrada en fecha JUEVES (18) del mes de FEBRERO del año dos mil VEINTIUNO (2021).  
 Reunión No.: 2 Trimestre: T1

**Nómina de Presencia**

1. Luis E. Peña		(Coordinador General)
2. Karla Inoa		(Secretaria)
3. Carmen Torres		(Coordinador/a Operativo de Educación)
4. Martha Torres		(Coordinador/a Operativo de Controles Administrativos)
5. Jefferson Cabrera		(Coordinador Operativo de Ética)
6. Orlando Rodríguez		Miembro de Asesoría y Apoyo
7. José Rodríguez		Miembro de Asesoría y Apoyo

**Acta de la Reunión**

En la ciudad de SANTIAGO DE LOS CABALLEROS, Distrito Nacional/ Provincia Santiago, de la República Dominicana, siendo las DOS PM, horas de la tarde (02:00 P.M.) del día Dieciocho (18) del mes de Febrero del año dos mil Veintiuno (2021), se reunieron en la Avenida Circunvalación No. 123, sector NIBAJE, lugar donde tiene su oficina principal La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, los miembros de la Comisión de Ética Pública de dicha institución, a los fines de celebrar la presente reunión, aprobándose lo siguiente:

**CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORASAAN)**  
**COMISION DE ÉTICA PÚBLICA**

De inmediato, y conforme al primer orden del día, relativo a las Modificaciones en la Matriz del Plan de Trabajo 2021, se procedió a intercambiar ideas a los fines. Dentro de los cuales se pudieron plantear los siguientes puntos de vista:

- 1) Acatar las sugerencias de la DIGEIG para modificar y ejecutar las actividades del Plan de Trabajo 2021, reasignando a cada Responsable y las Cantidades de las Actividades

Dicho esto, los miembros de la comisión de ética pública determinaron que para la próxima reunión se encargarán de analizar cómo aplicar en la institución la Encuesta de Clima Ético Laboral para dar a inicio a las actividades correspondiente al primer trimestre, quedando como designado(s) responsable la Secretaria, para brindar seguimiento al cumplimiento de esta actividad.

Finalmente y en vista de que nadie tenía ninguna moción adicional que presentar, los miembros presentes procedieron a fijar la fecha de la próxima reunión ordinaria de la Comisión de Ética Pública de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, quedando ésta fijada para el día Dieciocho (18) del mes de Marzo del año dos mil Veintiuno (2021).

Dada a los Dieciocho días del mes y año indicados al inicio de este documento, quedó por clausurada la reunión y emitida la presente acta de asamblea ordinaria, la cual se encuentra fiel y conforme a los hechos ocurridos, por cuanto todos los miembros firman manifestando en señal de aprobación de la misma.

Luis E. Peña  
Coordinador General

Jefferson Cabrera  
Coordinador Operativo de Ética

Martha Torres  
Coordinador/a de Controles Administrativos

Carmen Torres  
Coordinador/a de Educación

**CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORASAAN)**  
**COMISION DE ÉTICA PÚBLICA (CEP-CORASAAN)**

Acta de la Reunión Ordinaria de los Miembros de la Comisión de Ética Pública de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, celebrada en fecha JUEVES (18) del mes de MARZO del año dos mil VEINTIUNO (2021).  
 Reunión No.: 3 Trimestre: PRIMER

**Nómina de Presencia**

LUIS PEÑA	(Coordinador/a General)
KARLA INOA	(Secretario/a)
CARMEN TORRES	(Coordinador Operativo de Educación)
MARTHA TORRES	(Coordinador Operativo de Controles Administrativos)
JEFFERSON CABRERA	(Coordinador de Ética)
ORLANDO RODRIGUEZ	(Miembro de Asesoría)
JOSE RODRIGUEZ	RAI (Miembro de Apoyo)
ELSA DOLORES	(Suplente)
MARLENY PEÑA	(Suplente)

**CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORASAAN)**  
**COMISION DE ÉTICA PÚBLICA (CEP-CORASAAN)**

**Acta de la Reunión**

En la ciudad de SANTIAGO DE LOS CABALLEROS, Distrito Nacional/ Provincia Santiago, de la República Dominicana, siendo las 02:30 PM, horas de la tarde (Una y Treinta P.M.) del día Dieciocho (18) del mes de Marzo del año dos mil Veintiuno (2021), se reunieron en la Avenida Circunvalación No. 123, sector NIBAJE, lugar donde tiene su oficina principal La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, los miembros de la Comisión de Ética Pública de dicha institución, a los fines de celebrar la presente reunión, comprobándose la presencia del quórum requerido para la celebración de la misma.

A continuación, se sometió a los miembros presentes de la Comisión de Ética Pública de la institución el siguiente Orden del Día:

- 1) Aplicar modelo de encuesta de clima ético institucional proporcionado por la DIGEIG para medir la percepción de los servidores sobre las prácticas éticas en su institución.
- 2) Promocionar los medios disponibles para asesorar a los servidores públicos en materia de ética e integridad.
- 3) Dar seguimiento a que el personal de nuevo ingreso reciba formación en ética como parte del programa de Inducción de la institución.
- 4) Gestionar la firma de los compromisos éticos por parte de los funcionarios nombrados por decreto, en caso de no haberlo firmado.

De inmediato, y conforme al primer orden del día, relativo a las Ejecuciones del Primer Trimestre del Plan de Trabajo 2021, se procedió a intercambiar ideas a los fines. Dentro de los cuales se pudieron plantear los siguientes puntos de vista:

- 1) Enviar un Correo Interno para aplicar la Encuesta Laboral a todos los Empleados
- 2) Especificar el tiempo de entrega de las Encuestas
- 3) Coordinar Capacitaciones de Sensibilización para el día de la Ética durante el mes de abril
- 4) Investigar el Costo de Buzón Ético
- 5) Tabular la cantidad de jornadas que participa la Comisión de Ética
- 6) Solicitar reunión con los funcionarios nombrados por decreto para actualizar las firmas

Dicho esto, los miembros de la comisión de ética pública determinaron reunirse con el depto. De comunicaciones para distribuir vía correo electrónico las encuestas de clima laboral quedando como designado(s) responsable el señor (a) Marleny Peña, Karla Inoa y Orlando Rodríguez; también solicitar a recursos humanos un listado con el personal de nuevo ingreso para coordinar en conjunto al departamento de capacitación las inducciones quedando como designado(s) responsable el señor (a) Carmen Torres, miembro de la comisión de ética, Solicitar una reunión con los funcionarios nombrados por decreto para actualizar las firmas quedando como responsable el Señor Jose Rodriguez y Coordinar las capacitaciones para el día de la Ética durante el mes de abril designado(s) responsable el señor (a) Luis Peña, para brindar seguimiento al cumplimiento de estas actividades.

## SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

Participar del proceso de análisis y reforma de las CEP que llevará a cabo la DIGEIG.

Recording has started. This meeting is being recorded. By joining, you are giving consent for this meeting to be recorded. [Privacy policy](#)

Plan de trabajo 2021 de las CEP (2)

Objetivo	Acciones e implementación de instrumentos que permitan monitorear la integridad de la gestión administrativa y mejorar el clima ético en las instancias	Responsable	Frecuencia	Métrica	Meta	Avance
2 - Integridad en la gestión administrativa	Objetivo: desarrollar acciones e implementación de instrumentos que permitan monitorear la integridad de la gestión administrativa y mejorar el clima ético en las instancias	Secretaría	T1	Mista	1	150
	- Tabulación. - Modelo de encuesta aplicada					
	- Diagnóstico elaborado y remitido a la MAE de la institución y la DIGEIG.	Coordinador General	T3	No presencial	1	7
	- Cuadro control de denuncias recibidas y tramitadas. - Constancia de no recepción de denuncias firmada por el quórum de la CEP.	Coordinador operativo de ética	Todo el año	No presencial	4	7
	- Reporte sobre debilidades detectadas e implementación de mejoras.	Coordinador operativo de ética	Todo el año	No presencial	4	7
	- Comités promocionando los medios disponibles. - Circulars promocionando medios disponibles. - Registro de participantes. - Compromiso de sensibilización.	Miembro de apoyo al coordinador de ética	T2/T4	Mista	2	150

01:27:58

JM JR HC WH

Informe de seguimiento

# SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021



**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**  
Matriz para evaluación del Plan de trabajo 2021  
Comisión de Ética Pública (CEP)

DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN			
<b>Nombre de la Institución:</b> Corporación del Acueducto y Alcantar	<b>Fecha de validación del plan de Trabajo:</b> 23 de febrero 2021	<b>Cantidad de Servidores en la institución:</b> 2610	<b>Técnico evaluador:</b> Natalie Tejada
de Santiago (CORAASAN)			

No.	Descripción de la actividad	Medios de verificación (evidencias)	Indicadores	Período de ejecución proyectada	Cantidad de actividades proyectada	Cantidad de personas proyectadas	Cantidad de actividades realizadas	Fecha (s) de realización de la actividad	PARA LLENADO DE LAS CEP		PARA USO DE LA DIGEIG
									Descripción de la realizada	Ponderación	Observaciones de la DIGEIG
<b>PRODUCTO 1 - ÉTICA</b>											
1	Sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia de la ética y valores en la gestión pública, a partir de la comprensión de conceptos básicos y ejercicio de la reflexión.	- Hoja de registro de las participaciones indicadas en el formato. - Convocatorias. - Correo electrónico. - Comunicaciones.	- Cantidad y tipo de sensibilizaciones realizadas. - Cantidad de servidores sensibilizados.					Segunda Trimestre	En el Primer Trimestre se realizaron varias sensibilizaciones a los servidores públicos, desde el ámbito nacional del personal dentro de la institución.		
2	Desarrollar y capacitar al personal de nuevo ingreso en la formación en ética como parte del programa de inducción de la institución.	- Registro de asistencia. - Correo electrónico. - Circulars.	- Cantidad de empleados de nuevo ingreso que hayan recibido inducción en ética pública.					Segunda Trimestre			
				<b>SEGUNDO SEMESTRE (12/23)</b>							
	Actualizar servidores públicos en materia de ética e integridad.	- Cuadro central de solicitud de actualizar recibidos y atendidos. - Cantidad de solicitudes de actualización de recibidos y atendidos firmadas por el quorum de la CEP.	- Cantidad de solicitudes de actualizar recibidos y atendidos.					Segunda Trimestre			
	Promocionar los medios disponibles para denunciar a los servidores públicos en materia de ética e integridad.	- Correo promocional de medios disponibles. - Circulars. - Promocional de medios disponibles.	- Cantidad y tipo de promocionales realizados.					Segunda Trimestre			

<b>PRODUCTO 2 - INTEGRIDAD EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>											
6	Aplicar modelo de encuesta de clima ética institucional preparada por la DIGEIG para medir la percepción de los servidores sobre la práctica ética en su institución.	- Tabulación. - Modelo de encuesta aplicada.	- Cantidad de encuestas aplicadas y tabuladas.					385	31-3-2021	Se realizó una encuesta a todo el personal de carrera y funcionarios, en el cual se obtuvieron respuestas de 385 servidores públicos (el modelo a utilizar fue el proporcionado por la DIGEIG).	
7	Levantar un diagnóstico en base a los resultados de la encuesta aplicada y hacer recomendaciones de mejorar. Diligenciar la implementación de mejorar propuestos en el diagnóstico.	- Diagnóstico elaborado y remitido a la MAE de la institución y la DIGEIG.	- Cantidad de diagnósticos elaborados y remitidos.						Tercer Trimestre		
8	Tramitar y mantener habilitados medios disponibles para la recepción de denuncias.	- Cuadro central de denuncias recibidas y tramitadas. - Cantidad de solicitudes de recepción de denuncias firmadas por el quorum de la CEP.	- Cantidad y tipo de medios disponibles.					1	Enero 2021 al 31 de Marzo 2021	Durante el primer trimestre se mantuvo actualizado los medios para la recepción de denuncias.	
9	Reforzar medios disponibles para la recepción de denuncias.	- Reporte sobre debilidades detectadas o implementación de mejorar.	- Cantidad de reportes remitidos a la DIGEIG.						Segunda Trimestre		
10	Sensibilizar a los servidores de su institución sobre la forma en que deben presentarse denuncias y promocionar los medios disponibles.	- Correo promocional de medios disponibles. - Circulars. - Promocional de medios disponibles. - Registro de participantes. - Comunicaciones.	- Cantidad de servidores sensibilizados.						Segunda Trimestre		
11	Guardar la firma de las comprimiras éticas por parte de los funcionarios nombrados por decreto, en caso de no haberla firmada.	- Comprimiras éticas firmadas (y remitidas) a la DIGEIG en original. - Certificación de Recurso Humano de la existencia de funcionarios nombrados por decreto.	- Cantidad de comprimiras éticas firmadas.					1	23-3-21	Se prosigió hacer un seguimiento de las comprimiras éticas enviadas por decreto dentro de la institución a asegurar las firmas correspondientes.	
12	Sensibilizar sobre el cumplimiento de las comprimiras éticas firmadas por los funcionarios nombrados por decreto.	- Registro de asistencia. - Correo electrónico. - Circulars. - Código de ética	- Cantidad de sensibilizaciones realizadas. - Cantidad de funcionarios sensibilizados.						Segunda Trimestre		

<b>PRODUCTO 3 - PLANIFICACIÓN</b>											
17	Realizar reuniones ordinarias mensuales para atender asuntos relativos al plan de trabajo.	- Dato (12) acta de reuniones ordinarias.	- Cantidad de reuniones ordinarias realizadas.					3	28-1-21; 18-2-21; 18-3-21	reuniones ordinarias mensuales para atender asuntos relativos al plan de trabajo y lograr y desarrollar CEP.	
18	Guardar con las áreas correspondientes la asignación de fondos dentro del POA institucional 2022, para el desarrollo de las actividades contempladas en el plan de trabajo de la CEP.	- Acciones realizadas para la gestión de asignación de fondos.	- Cantidad de acciones realizadas.						Segunda Trimestre		
19	Guardar la validación del plan de trabajo 2022, según los parámetros establecidos por la DIGEIG.	- Plan validado por la DIGEIG.	- Cantidad de planes validados.						Tercer Trimestre		
20	Realizar autoevaluación sobre la gestión y desarrollo de la CEP en el ejercicio de sus funciones.	- Acta de reunión	- Cantidad de autoevaluaciones realizadas.					3	28-1-21; 18-2-21; 18-3-21	Reuniones realizadas para debatir la gestión y desarrollo de la Cep en el ejercicio de sus funciones.	
21	Participar del proceso de análisis y reforma de la CEP que llevará a cabo la DIGEIG.	- Hoja de registro de las participaciones. - Correo electrónico. - Comunicaciones. - Captura de pantalla	- Cantidad de actividades realizadas.					1	17-2-2021	Participación virtual en el Taller para la formulación Plan de Trabajo Cep 2021	

**Evidencias Mejora 18**

Levantamiento de información sistema de responsabilidad social y empresarial



## BENEFICIOS

---

Al implementar la ISO 26000:2010 en la organización, se pueden lograr los beneficios siguientes:

- o Ventaja competitiva.
  - o Reputación.
  - o La capacidad de atraer y retener trabajadores o miembros, clientes y usuarios.
  - o El mantenimiento de la moral, el compromiso y la productividad de los empleados.
  - o La percepción de los inversores, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera.
  - o Relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, pares, clientes y la comunidad en la que opera.
- 



## PRINCIPIOS

---

En la ISO 26000:2010 existen siete (7) Principios, los cuales son:

1. Rendición de Cuentas.
2. Transparencia.
3. Comportamiento Ético.
4. Respeto a los intereses de las Partes Interesadas.
5. Respeto al Principio de Legalidad.
6. Respeto a la Normativa Internacional de Comportamiento.
7. Respeto a los Derechos Humanos.



### ISO – Organización Internacional de Estandarización

ISO cuenta con una membresía de 163 organismos nacionales de normalización\* de países grandes y pequeños, industrializados, en desarrollo y en transición, en todas las regiones del mundo. ISO cuenta con un portafolio de más de 18.400 normas\* que proveen a las empresas, el gobierno y la sociedad de herramientas prácticas en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, ambiental y social.

Las normas ISO hacen una contribución positiva al mundo en que vivimos. Ellas facilitan el comercio, la difusión del conocimiento, la difusión de los avances innovadores en tecnología y comparten prácticas de buena gestión y evaluación de conformidades.

Las normas ISO aportan soluciones y logran beneficios para casi todos los sectores de actividad, incluida la agricultura, construcción, ingeniería mecánica, fabricación, distribución, transporte, dispositivos médicos, información y tecnologías de comunicación, medio ambiente, energía, gestión de la calidad, evaluación de conformidades y servicios.

### ¿Por qué es importante la responsabilidad social?

A escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible.



El desempeño de una organización en relación

### ¿Qué beneficios se pueden lograr implementando ISO 26000?

Tanto la percepción que se tenga acerca del desempeño de una organización en materia de responsabilidad social, como su desempeño real pueden influir, entre otras cosas en:

- Ventaja competitiva
- Reputación
- Capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios
- Mantenimiento de la motivación, compromiso y productividad de los empleados
- Percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera
- Relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.



### ¿Quiénes pueden beneficiarse de ISO 26000 y cómo?

ISO 26000 proporciona una guía para todo tipo de organización, independientemente de su tamaño o ubicación, sobre:

1. Conceptos, términos y definiciones relacionadas con la responsabilidad social
2. Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social
3. Principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social
4. Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social
5. Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y a través de sus políticas y prácticas dentro de su esfera de influencia
6. Identificación e involucramiento con las partes interesadas
7. Comunicación de los compromisos, el desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social.



Responsabilidad social: 7 temas centrales



# PARTES INTERESADAS EN CORAASAN

ACTORES INSTITUCIONALES	ORDENAMIENTO	GRADO DE IMPORTANCIA (%)
Empleados	1	80
Usuarios Domésticos, Industriales y Comerciales	2	80
Contratistas	3	30
Ministerio de Hacienda	4	40
Plan Estratégico de Santiago	5	20
Ministerio de Medio Ambiente	6	20
Organismos Nacionales e Internacionales	7	10
INDRHI	8	40
Centros Educativos	9	10
Hospitales Públicos y Privados	10	10
INAPA	11	20
Suplidores de Productos y Servicios	12	40
Asociación para el Desarrollo de Santiago (APEDI)	13	30
Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	14	40
Ministerio de Obras Públicas	15	40
Gobiernos Municipales	16	40
Medios de Comunicación	17	30
Fundaciones y ONG'S	18	10
Bancos Comerciales	19	50
CORAAS	20	20
Sociedad Ecológica del Cibao	21	10
Ministerio de Salud Pública	22	30
Programa de Pago por Servicios Ambientales Cuenca Yaque del Norte	23	40
EDENORTE	24	40
Consultores Nacionales e Internacionales	25	40
Entidades Gremiales	26	20
Complejos Deportivos	27	10
Sector Inmobiliario	28	30
Fondo de Agua de Yaque del Norte	29	20
COOPCORAASAN	30	20
SITRACORAASAN	31	50
Campeños o Asoc. Campesinas	32	30

Curso Especializado

## Responsabilidad Social

### Corporativa

(Virtual)

#### Objetivo General:

Obtener una panorámica general de los conceptos, técnicas y políticas claves en Responsabilidad Social y así lograr desarrollar acciones y políticas socialmente responsables.

#### Objetivos Específicos:

- Aplicar los principios de la Responsabilidad Social Corporativa.
- Desarrollar Empresas Socialmente Responsables.
- Incrementar acciones a favor de la Sostenibilidad Ambiental Institucional.
- Definir la inversión Social en las Empresas.

#### Dirigido a:

Cualquier interesado en conocer sobre el tema de la RSC y desarrollar iniciativas a favor de la sostenibilidad, tanto del sector público como privado.

#### Facilitadores:

Karina García

## Evidencias Mejora 19

Términos de referencias del software Gestión Estratégica

# SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021



**Términos de referencia para la adquisición de un software para la formulación, monitoreo y evaluación de la planificación estratégica institucional y los planes operativos anuales, así como la sistematización de la gestión de calidad, la gestión de riesgos y la gestión documental**

**Junio 2021**

**Santiago de los Caballeros, República Dominicana**

## ÍNDICE

1	ANTECEDENTES	2
2	OBJETIVOS DEL PROYECTO	3
2.1	Objetivo General	3
2.1	Objetivos Específicos	4
3	ALCANCE DEL PROYECTO	4
3.1	Módulo de Planificación	5
3.2	Módulo de Gestión de Calidad	5
3.3	Módulo de Gestión Documental	5
4	ENTREGABLES	6
5	DURACIÓN DEL PROYECTO	6
6	REQUISITOS DE LA OFERTA TÉCNICA	6
7	DETALLE DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	7
7.1	Codificación del bien o servicio	7
7.2	Descripción del bien o servicio	7
7.3	Requisitos generales	7
7.4	Requisitos específicos	8
8	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	10
9	REQUISITOS DE LA OFERTA ECONÓMICA	10
10	HONORARIOS Y FORMAS DE PAGO	10

## Proceso de adquisición del software

**Fecha de publicación del aviso de convocatoria** 1 hora de tiempo transcurrido (05/11/2021 12:00:03(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)

**Presentación de aclaraciones** 5 días para terminar (10/11/2021 18:00:00(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)

## SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

<b>Plazo máximo para expedir Emisión de Circulares, Enmiendas y/o Adendas</b>	7 días para terminar (12/11/2021 16:00:00(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)
<b>Presentación de Credenciales/Oferas técnicas y Oferas Económicas</b>	11 días para terminar (16/11/2021 14:00:00(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)
<b>Apertura de Credenciales/Oferas técnicas</b>	12 días para terminar (17/11/2021 13:30:00(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)
<b>Verificación, Validación y Evaluación de Credenciales/Oferas técnicas</b>	18 días para terminar (23/11/2021 14:00:00(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)
<b>Informe Preliminar de Evaluación de Credenciales/Oferas técnicas</b>	18 días para terminar (24/11/2021 13:00:00(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)
<b>Notificación de Errores u Omisiones de Naturaleza Subsanable</b>	19 días para terminar (24/11/2021 17:00:00(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)
<b>Ponderación y Evaluación de Subsanaciones</b>	23 días para terminar (29/11/2021 13:00:00(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)
<b>Notificación de Oferentes Habilitados para presentación de Oferta Económica</b>	26 días para terminar (01/12/2021 15:00:00(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)
<b>Apertura Oferta Económica</b>	28 días para terminar (03/12/2021 13:30:00(UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)
<b>Evaluación de Oferas Económicas</b>	08/12/2021 14:00:00 ((UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)
<b>Acto de Adjudicación</b>	09/12/2021 13:30:00 ((UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)
<b>Notificación de Adjudicación</b>	09/12/2021 17:00:00 ((UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)
<b>Constitución de Garantía de Fiel Cumplimiento</b>	16/12/2021 14:00:00 ((UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)
<b>Suscripción del Contrato</b>	17/12/2021 12:00:00 ((UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)
<b>Publicación del Contrato</b>	20/12/2021 17:00:00 ((UTC-04:00) Georgetown, La Paz, Manaus, San Juan)

## Evidencias Mejora 20

### Plan de auditoría interna

		<b>PLAN DE AUDITORÍA INTERNA</b>		<b>CÓDIGO:</b> FOR-SGC-15 <b>PÁGINA:</b> 1 de 1 <b>GERENCIA:</b> Planificación y Desarrollo <b>DEPARTAMENTO:</b> Calidad en la Gestión <b>FECHA EMISIÓN:</b> 19/05/201 <b>REVISIÓN:</b> 0 <b>FECHA REVISIÓN:</b>
Información General				
<b>Fecha de Inicio</b>	25 de mayo 2021			
<b>Fecha de Conclusión</b>	31 de mayo 2021			
<b>Auditoría No.</b>	1-2021			
<b>Responsable Elaboración</b>	Ing. Roxanne Polanco			
<b>Objetivo</b>	Verificar que el sistema de gestión de la calidad de los Laboratorios de CORAASAN es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.			
<b>Alcance</b>	Todos los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad de los Laboratorios de CORAASAN			
<b>Criterios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos de la Norma ISO 9001:2015</li> <li>• Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>• Requisitos de los clientes</li> <li>• Leyes y Reglamentos Aplicables</li> </ul>			
<b>Equipo Auditor</b>	<b>Auditor Líder</b>	<b>Audidores Acompañantes</b>	<b>Observadores</b>	
	Roxanne Polanco	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Patricia Tavarez</li> <li>2. Elaine Aybar</li> <li>3. Belkis Dominguez</li> <li>4. Raiza Taveras</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emmy De Asis</li> <li>2. Alina Rodriguez</li> </ol>	
<b>REUNIÓN DE APERTURA</b>		<b>REUNIÓN DE CIERRE</b>		
Fecha: 25 de mayo de 2021 Hora: 08:00		Fecha: 31 de mayo de 2021 Hora: 16:00		

### Informe de auditoría interna


SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

	<b>FORMULARIO</b> <b>INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	CODIGO: FOR-SGC-17      PAGINA: 1 de 14 GERENCIA: Planificación y Desarrollo DEPARTAMENTO: Calidad en la Gestión FECHA EMISIÓN: 19/05/2017      REVISIÓN: 0 FECHA REVISIÓN:
		(Empty space for additional information)


Información General			
Fecha	Del 25 de Mayo al 7 de Junio del 2021		
Auditoría No.	1-2021		
Responsable Elaboración	Ing. Roxanne Polanco		
Alcance	Todos los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad de los Laboratorios de CORAASAN		
Objetivo	Verificar que el sistema de gestión de la calidad de los Laboratorios de CORAASAN es Conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.		
Criterios	Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 • Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad • Requisitos de los clientes • Leyes y Reglamentos Aplicables		
Equipo Auditor	Auditor Líder	Auditores Acompañantes	Observadores
	Roxanne Polanco	1. Patricia Tavarez 2. Elaine Aybar 3. Raiza Taveras 4. Belkis Dominguez	1. Emmy de Asis 2. Alina Rodriguez
Resumen de la Auditoría			
Proceso	Descripción del Hallazgo	Referencia de la Norma o del SGC	No Conformidad/ Observación/ Oportunidades de Mejora
Servicio al Cliente (Agua Potable)	No se evidencia que el frasco para la toma de muestra sea enjuagado por lo menos tres veces antes de ser llenado. Durante la auditoría, el colector de muestra realizó esta actividad una sola vez.	Punto 5.3.3.2 Instructivo de Toma de Muestra ITR-GAP-02	Observación
	Se recomienda que la secretaria del laboratorio de agua potable tenga el Procedimiento de Solicitud de Análisis Microbiológico y Fisicoquímicos, PRO-SGC-03 a su	N/A	Oportunidad de Mejora

Análisis de riesgos


# SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

	<b>MATRIZ DE ANALISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS</b>
<b>Producto/Servicio:</b> <u>Análisis Microbiológico de A.P y A.R</u>	<b>Proceso:</b> <u>Análisis Microbiológico de A.P y A.R</u>
<b>Fecha de Evaluación:</b> <u>18 de mayo del 2021</u>	<b>Actuar sobre IPR mayores que:</b> <u>180</u>

Elemento de estudio/Elemento del Proceso	Función	Modo de fallo	Efecto del fallo	Gravedad (G)	Causa del fallo	Ocurrencia (O)	Control actual
Conservación y preservación de la muestra	Mantener la calidad de la muestra	No conservar la muestra a la temperatura adecuada	Deterioro de la muestra	8	Fallos en el suministro de energía eléctrica y/o en los equipos de conservación de temperatura	2	No existe control
		Que la muestra con presencia de dorso no sea tomada con el preservante adecuado	Resultados incorrectos	6	Descuido por parte de las analistas y/o colector de muestra	2	No existe control
Preparación del área, materiales y equipos	Crear las condiciones idóneas para la realización de la analítica	Limpieza y desinfección ineficaz	Contaminación de la muestra	8	Los analistas y/o auxiliares no utilizan las soluciones apropiadas según los instructivos de trabajo.	4	Supervisión frecuente del personal
		No realizar los ajustes a los equipos	Resultados incorrectos	8		2	Formularios de estándares y controles
		La no verificación de las fechas de vencimiento de los medios de cultivos y reactivos	Resultados no confiables	8		2	Revisión de la fecha de vencimiento en las etiquetas de los reactivos, medios de cultivos y soluciones preparadas.
		Preparación y almacenamiento incorrecto de los medios de cultivos y soluciones	Resultados no confiables	8		2	Verificación de la preparación de las soluciones y medios de cultivos

	<b>FORMULARIO MATRIZ DE ANALISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS</b>
<b>Producto/Servicio:</b> <u>Control de Calidad</u>	<b>Proceso:</b> <u>Control de calidad y manejo de producto no conforme</u>
<b>Fecha de Evaluación:</b> <u>18 de mayo 2021</u>	<b>Actuar sobre IPR mayores que:</b> <u>180</u>

Elemento de estudio/Elemento del Proceso	Función	Modo de fallo	Efecto del fallo	Gravedad (G)	Causa del fallo	Ocurrencia (O)	Control actual
Toma de muestra	Garantizar una recepción de muestra adecuada para realizar análisis	Que el cliente externo solicite un cambio de punto de muestreo in situ.	Resultados no conforme	8	Información incorrecta por parte del cliente	3	No existe control
		Datos incorrectos en la etiqueta del envase	Resultados incorrectos	8	Colocación de etiquetas en el envase incorrecto	1	No existe control
		Transporte incorrecto de la muestra por parte del cliente externo	Deterioro de la muestra	8	Que el cliente no transporte la muestra en el contenedor y la temperatura adecuada.	2	Entrega del Brochure informativo
Recepción y almacenamiento de las muestras	Garantizar la calidad de la muestra recibida	La no verificación por parte de la analista de los datos de la muestra	Resultados incorrectos	8	Descuido en la recepción de la muestra por parte del coordinador y/o analista.	2	Cadena de custodia
		Incorrecta temperatura de almacenamiento	Deterioro de la muestra	8	Nevera defectuosa	1	Verificación diaria de temperatura usando el Formulario Control Temperatura del Ambiente y Equipos (FOR-LAB-10)
Almacenamiento de insumos	Garantizar las condiciones de calidad de los insumos	Temperatura inadecuada del ambiente donde se almacena en el laboratorio	Deterioro de reactivos	8	Ambiente inadecuado en el lugar en donde se almacena en el laboratorio	2	Formulario temperatura del ambiente

	<b>MA1</b>
<b>Producto/Servicio:</b> <u>Administración y Finanzas</u>	<b>Proceso:</b> <u>Administrativa y Financiera</u>
<b>Fecha de Evaluación:</b> <u>14 de mayo del 2021</u>	<b>Actuar sobre IPR mayores que:</b> <u>180</u>

Elemento de estudio/Elemento del Proceso	Función	Modo de fallo	Efecto del fallo	Gravedad (G)	Causa del fallo	Ocurrencia (O)	Control actual
Reunión con las áreas involucradas para la elaboración del presupuesto	Trazar los pasos para la elaboración del presupuesto	La poca asistencia de los involucrados	Atraso en la elaboración del presupuesto	7	Poco interés de la partes involucradas de asistir a la reunión	7	
Elaboración del presupuesto por cada área	Presupuestar los recursos necesarios a utilizar para el próximo año	Que las áreas involucradas no presupuesten lo que realmente necesitan	Fallos en la operatividad de la empresa	8	Desconocimiento de la importancia del presupuesto	8	
		Que las áreas involucradas no asignen los recursos a los centros de costos correspondientes	Fallos en la realidad de los gastos de cada centro de costo	2	Desconocimiento de los centros de costos	4	Revisión c
		Que el proveedor no entregue la				Desconocimiento por parte del proveedor	



# SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021



**FORM  
MATRIZ DE ANALISIS M**

**Producto/Servicio:** Control de Calidad **Proceso:** Control de calidad y manejo de producto no conforme  
**Fecha de Evaluación:** 18 de mayo 2021 **Actuar sobre IPR mayores que:** 180

Elemento de estudio/Elemento del Proceso	Función	Modo de fallo	Efecto del fallo	Gravedad (G)	Causa del fallo	Ocurrencia (O)	Control actual	No Detección (D)
Toma de muestra	Garantizar una recepción de muestra adecuada para realizar análisis	Que el cliente externo solicite un cambio de punto de muestreo in situ.	Resultados no conforme	8	Información incorrecta por parte del cliente	3	No existe control	
		Datos incorrectos en la etiqueta del envase	Resultados incorrectos	8	Colocación de etiquetas en el envase incorrecto	1	No existe control	
		Transporte incorrecto de la muestra por parte del cliente externo	Deterioro de la muestra	8	Que el cliente no transporte la muestra en el contenedor y la temperatura adecuada.	2	Entrega del producto	
Recepción y almacenamiento de las muestras	Garantizar la calidad de la muestra recibida	La no verificación por parte de la analista de los datos de la muestra	Resultados incorrectos	8	Descuido en la recepción de la muestra por parte del coordinador y/o analista	2	Cadenamiento	
		Incorrecta temperatura de almacenamiento	Deterioro de la muestra	8	Nevera defectuosa	1	Verificación diaria de temperatura Control Temperatura del Ambiente	

**Producto/Servicio:** Información Documentada **Proceso:** Control de la Información Documentada  
**Fecha de Evaluación:** 14 de Mayo del 2021 **Actuar sobre IPR mayores que:** 180

Elemento de estudio/Elemento del Proceso	Función	Modo de fallo	Efecto del fallo	Gravedad (G)	Causa del fallo	Ocurrencia (O)	Control actual	No Detección (D)
Recepción de solicitud	Requiere la estandarización de procesos	La solicitud no contenga todas las informaciones necesarias	Retraso en el proceso	6	Falta de interés de llenar la solicitud por parte del solicitante	5	Revisión por parte del encargado de desarrollo institucional de la solicitud.	4
					Falta de entrega de los documentos (Descripción del requerimiento para la documentación) de apoyo para la solicitud	7		4
Levantamiento de información documentada	Estandarizar los procesos	La información documentada no concuerda con la realidad de los procesos	No se realizan los procesos en la forma correcta ni en el tiempo preciso.	8	Ausencia de involucramiento de los dueños de procesos e involucrados	5	No existe control actual	4
		No contar con el suficiente personal para levantar las informaciones	Retraso en el proceso	6	Recrutamiento	8	No existe control	2
		Que el analista no cuente con la suficiente experiencia para el levantamiento de las informaciones	Retraso en el proceso	7	Falta de disposición del analista	4	No Existe Control	6
					Que se contrate un analista que no cumpla con el descriptivo de puesto	4	No Existe Control	6
Revisión de la información documentada	Validación de Información documentada	Incumplimiento del tiempo dado para validar dicha información	Retraso en el proceso	7	Exceso de asignaciones o falta de priorización de parte del dueño de proceso	7	No existe control actual	2

**Producto/Servicio:** Humano **Proceso:** Recursos Humanos  
**Fecha de Evaluación:** 12 de Mayo del 2021 **Actuar sobre IPR mayores que:** 180

Elemento de estudio/Elemento del Proceso	Función	Modo de fallo	Efecto del fallo	Gravedad (G)	Causa del fallo	Ocurrencia (O)	Control actual	No Detección (D)
Identificación y evaluación de la necesidad de capacitación	Identificar las necesidades de capacitación para el mejor desempeño de los empleados.	Identificando las necesidades incorrectamente	Mala planificación de las capacitaciones	3	Los encargados de área no tomaron en cuenta la evaluación de desempeño, los descriptivos de puesto y el plan operativo anual.	1	Todas las necesidades deben ser alineadas junto a la evaluación de desempeño, los descriptivos de puesto y el plan operativo anual y el análisis de brecha	
			Mal presupuesto de la real necesidad de capacitación	3		1		

**Producto/Servicio:** Mantenimiento preventivo y correctivo **Proceso:** Mantenimiento de equipos e Instalaciones  
**Fecha de Evaluación:** 11 de Mayo del 2021 **Actuar sobre IPR mayores que:** 180

Elemento de estudio/Elemento del Proceso	Función	Modo de fallo	Efecto del fallo	Gravedad (G)	Causa del fallo	Ocurrencia (O)	Control actual	No Detección (D)
Reporte de avería	Comunicar la necesidad de un mantenimiento correctivo	Fallo en los medios de comunicación	No se puede iniciar el proceso	6	Fallo en la red	2	No existe control	
Asignación de orden de trabajo para revisión	Delegar las funciones al personal responsable de realizar el mantenimiento.	Error en las informaciones en la asignación por parte de la persona que recibió o emitió el reporte.	Retraso en los tiempos de respuestas	6	Informaciones incorrectas por parte del cliente	2	No existe control	
			Que la persona responsable no este disponible en el momento de la asignación.	No se le da respuesta al cliente en el tiempo establecido	6	Mal interpretación de las informaciones dada por el cliente.	2	No existe control
					Que el personal este realizando otros trabajos	1	No existe control	
Identificación causa de la falla	Detectar el tipo de mantenimiento	Falta de conocimiento del técnico	Efectos a la infraestructura y a la seguridad del personal y retraso en los procesos	9	Falta de capacitación del personal	4	No existe control	

## SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2021

### Presentación de Revisión por la Dirección enviada, realización de informe en proceso.

De: Emmy Del Carmen De Asis Cruz Enviado el: ma. 29/06/2021 9:48  
Para: Elwin Rodríguez Gómez; Celeste Suazo; Lesbia Baez; Jenifer Almonte; Francis Ortega; Elaine Aybar; Pablo Miguel Pichardo Soriano; Arturo Ortega; Ruben Antonio Perez Adames; Belkis Dominguez; Ramona Minerva Sabater Santos;  
Jose Damian Marcelino Alejandro; Melissa Jimenez; Janet Dominguez; Rosa Dominguez  
CC: Roxanne Polanco  
Asunto: Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad 2021

Mensaje: Revisión por la dirección 2021.pdf (9 MB)

Buenos días,

Después de un cordial saludo, por este medio les envío la presentación correspondiente a la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, esta contiene todas las informaciones relacionadas al seguimiento del sistema.

Es de suma importancia que la revisen y nos envíen cualquier comentario o sugerencia (compromisos, oportunidades de mejora, entre otros) sobre los puntos expuestos en la misma. Favor hacerlo a más tardar el próximo martes 6 de julio.

Agradeciendo de antemano el apoyo de todos,

Se despide,

### Convocatoria Reunión Revisión por la Dirección enviada

De: Emmy Del Carmen De Asis Cruz Enviado el: mi. 14/07/2021 1  
Para: Elwin Rodríguez Gómez; Celeste Suazo; Lesbia Baez; Jenifer Almonte; Francis Ortega; Elaine Aybar; Pablo Miguel Pichardo Soriano; Arturo Ortega; Ruben Antonio Perez Adames; Belkis Dominguez; Ramona Minerva Sabater Santos;  
Jose Damian Marcelino Alejandro; Melissa Jimenez; Janet Dominguez; Rosa Dominguez; Lisbeth Loidanis Lopez Brito  
CC: Roxanne Polanco  
Asunto: Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad 2021

Buenos días estimados,

Después de un cordial saludo, por este medio les convoco a la reunión de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.

Día: martes 20 de julio 2021  
Hora: 9:30 a.m.  
Lugar: salón de capacitación

Es de vital importancia que todos participen ya que en esta reunión validaremos el informe de Revisión por la Dirección, las acciones a tomar, fechas comprometidas y los responsables de dichas acciones.

Agradeciendo de antemano su participación,

**Ing. Emmy De Asis**  
Encargada De Calidad En La Gestión  
Dirección Planificación Y Desarrollo  
Teléfono: 809-582-4343 Ext.4070  
Correo: [edecasis@corrajan.gob.do](mailto:edecasis@corrajan.gob.do)  
[www.corrajan.gob.do](http://www.corrajan.gob.do)

### Informe de Revisión por la Dirección realizado



**FORMULARIO**  
**INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**CODIGO:** FOR-SGC-27 **PAGINA:** 1 de 2  
**GERENCIA:** Planificación y Desarrollo  
**DEPARTAMENTO:** Calidad en la Gestión  
**FECHA EMISIÓN:** 19/03/2018 **REVISIÓN:** 00  
**FECHA REVISIÓN:**

**1. INFORMACIÓN GENERAL:**

<b>Objetivo de la Revisión por la Dirección:</b>	Asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia del sistema de gestión de la calidad y su alineación continua con la dirección estratégica de la organización
<b>Periodo de Revisión:</b>	Año 2020- Año 2021
<b>Lugar de Realización:</b>	Salón de Capacitación
<b>Fecha y Hora de Realización :</b>	20 de julio 2021 9:30 a.m.

**2. PARTICIPANTES:**

Nombre	Proceso	Nombre	Proceso
Encargado Laboratorio Agua Potable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis Físicoquímicos Agua Potable</li> <li>• Análisis Microbiológicos Agua Potable</li> </ul>	Encargado Desarrollo Institucional	Control de la Información Documentada
Encargado Laboratorio Aguas Residuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis Físicoquímicos Aguas Residuales</li> <li>• Análisis Microbiológicos Aguas Residuales</li> </ul>	Encargado Automatización e Instrumentación/ Mantenimiento de Edificaciones	Mantenimiento Equipos e Instalaciones
Encargado Laboratorio Agua Potable/Aguas Residuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de Calidad y Manejo de No Conformes</li> <li>• Servicio al Cliente</li> </ul>	Director Acueductos y Directora Aguas Residuales y Alcantarillado Sanitario	Revisión por la Dirección
Encargado Calidad en la Gestión/Analista Calidad en la Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de Riesgos y Control de Cambio</li> <li>• Auditoría Interna</li> <li>• Evaluación de la Satisfacción de Clientes y Manejo de Quejas</li> <li>• Manejo de No Conformidades</li> </ul>	Directora Recursos Humanos Enc. Desarrollo Organizacional Enc. Capacitación y	Gestión de Recursos Humanos

Reporte de auditoria externa



**INFORME DE AUDITORÍA**

Código: RS-SE-38  
Versión: 19

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA  
EMPRESA**

**CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE SANTIAGO  
(CORAASAN)**

N° de Expediente	EXP-011/2018/IRE
Etapas de Evaluación	Renovación
Criterio de Auditoría	INTE ISO 9001:2015
Fechas de Evaluación	2021-09-21 al 22
N° de Informe	05

Certificado



**Certificado de Registro de Empresa  
Conforme a las exigencias de la norma  
INTE/ISO 9001:2015  
Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.**

La Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO, ubicada en San José, Costa Rica, certifica que la organización:

National Institute of Standardization Association of Costa Rica, INTECO - San José, Costa Rica, certifies that the organization:



**CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
DE SANTIAGO (CORAASAN)**

Cumple con los requisitos para el siguiente alcance:

"Servicios de análisis microbiológicos y físicoquímicos para aguas residuales y agua potable, tanto para los servicios internos de acueducto, alcantarillado y saneamiento de CORAASAN, así como para los clientes externos".

Complies with the requirements for the following scope:

Services of analysis microbiological and physicochemical for wastewater and drinking water, both for the internal services of aqueduct, sewerage and sanitation of CORAASAN, as well as for the external client.

Que opera en las instalaciones ubicadas en:

Which is carried out in

Av. Circunvalación #123, Nibaje, Santiago, República Dominicana

Firmado digitalmente  
por JONATAN PEREZ  
VARGAS (FIRMA)

Director de Operaciones

Fecha de emisión: 2018/11/19

Fecha de renovación: 2021/11/03

Fecha de expiración: 2024/11/19