

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)

FECHA:

Junio 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La organización formuló el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 a través de un ejercicio de autoevaluación y reflexión que contó con la participación de representantes de las diferentes áreas de la Institución. Parte fundamental de este ejercicio estratégico fue la redefinición del marco institucional. En la formulación del plan se tomó en cuenta a grupos de interés relevantes como los clientes y los empleados, para los cuales se aplicó una encuesta. Asimismo, la Dirección General escogió a un grupo de 39 expertos de todas las áreas como parte del equipo timón del proceso. El plan se elaboró tomando en consideración los lineamientos de la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Plan Estratégico de Santiago, los lineamientos del Programa del Gobierno del cambio, entre otros referentes. Además, los consultores a cargo del proceso realizaron varios talleres estratégicos, uno de los cuales se dedicó a la revisión de la filosofía institucional vigente (misión, visión y valores), la cual fue actualizada y debidamente publicada por el Director General. Este proceso de formulación de la misión y la visión está debidamente documentado en el procedimiento de formulación	

	<p>y monitoreo de planes institucionales, el cual fue actualizado en junio del 2021, pero además está incluido en el Marco Metodológico para la Formulación de los Planes Estratégicos Institucionales del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>Evidencias: (ver Plan Estratégico Institucional 2021-2024, murales, sitio web, pantalla de inicio sistema AS-400)</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Los valores institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (compromiso con el usuario, excelencia operacional, responsabilidad social, innovación, calidad y ética) son coherentes con la misión y la visión aprobadas. Fueron establecidos en el taller estratégico sobre filosofía institucional realizado en el marco de la formulación del plan estratégico institucional 2021-2024. De hecho, en la visión se pueden identificar con claridad algunos de esos valores: “ser una institución innovadora, socialmente responsable y autosostenible, modelo en la región del Caribe (indicador implícito de calidad), con usuarios satisfechos y conscientes del valor del agua”. En la misión institucional se confirman valores como el compromiso con el usuario y la calidad: “satisfacer las necesidades de agua potable y saneamiento de la Provincia de Santiago para mejorar la calidad de vida de sus habitantes”.</p> <p>Vale resaltar que la mayoría de estos valores son sugeridos por el marco general de valores del sector público que se puede consultar en el Marco Metodológico para la Formulación de los Planes Estratégicos Institucionales promulgado por el</p>	

	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). Evidencias: (ver Plan Estratégico Institucional 2021-2024).	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El marco institucional de la CORAASAN se redefinió durante el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Esta redefinición de la filosofía se realizó tomando en consideración los instrumentos de planificación global vigentes para la República Dominicana, especialmente: la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Plan Estratégico de Santiago y los lineamientos del Programa del Gobierno del cambio. Para la primera actualización del PEI a realizarse en junio del 2022 se está añadiendo además el Pacto Nacional del Agua y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Evidencias: (ver Plan Estratégico Institucional 2021-2024).	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Para asegurar la comunicación e implementación de la misión, visión y valores, se colocaron en todas las instalaciones de la CORAASAN 55 conjuntos de carteles informativos de la filosofía (cada conjunto tiene 3 carteles) en las áreas públicas de alta concurrencia de personas. Además, la Dirección de Planificación y Desarrollo incluye de forma sistemática en su plan operativo anual (POA) el producto Filosofía institucional difundida a nivel interno y externo, de forma que se garantice la existencia de un plan continuado de difusión de la misión, visión y valores, el cual es revisado trimestralmente. Como consecuencia de la aplicación de este plan, la filosofía institucional fue publicada en el Portal Institucional, la Intranet, así como en la pantalla de inicio de sistema AS-400. También se envía el marco filosófico a través del	No existe involucramiento de los empleados de nivel operativo con los objetivos estratégicos.

correo electrónico y se han realizado publicaciones en las redes sociales institucionales. La filosofía institucional y los objetivos estratégicos han sido difundidos en varios eventos importantes como el lanzamiento del PEI 2021-2024, la presentación del PEI 2021-2024 ante el Consejo de Desarrollo Estratégico de la Provincia de Santiago, los encuentros de rendición de cuentas ante las entidades de Compromiso Santiago, ACIS y representantes de medios informativos. Finalmente, la misión es compartida también en la carta compromiso al ciudadano para que sea de conocimiento de nuestros clientes y usuarios.

Evidencias: (ver murales, letreros colocados en lugares públicos, Portal web institucional, publicaciones en las redes, correos de difusión de la filosofía institucional, carta compromiso al ciudadano, Plan Estratégico Institucional 2021-2024).

Los objetivos estratégicos están incluidos en el PEI 2021-2024, cuyo documento impreso fue enviado a todas las Direcciones de la CORAASAN, a los miembros del Consejo, a los pasados directores, a la Gobernadora Provincial, al Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo, a la Viceministra de Cooperación Internacional, a los integrantes del Consejo para el Desarrollo Estratégico de Santiago, así como al Presidente de la República. A los Encargados de Departamento se les hizo entrega del PEI de manera digital.

Evidencias: (lista control de entrega del PEI, fotos de entrega del PEI).

	<p>Los objetivos operativos son establecidos anualmente en el Plan Operativo Anual (POA), el cual es elaborado por todos los encargados de departamento de la Institución con la participación de sus colaboradores. El POA finalizado e integrado en un documento es publicado en el Portal Institucional de acuerdo a las normativas de transparencia y enviado por correo electrónico a los directores y encargados.</p> <p>Evidencias: (correos electrónicos con envíos del POA, POA 2021 publicado en el Portal).</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>La filosofía institucional es revisada cada 4 años durante la formulación de los planes estratégicos institucionales. No obstante, las estrategias y el resto de la planificación estratégica (objetivos, resultados esperados, indicadores y productos) se someten a un proceso de actualización cada año durante el mes de junio, como establece el artículo 48 del reglamento de la ley 498-06 sobre planificación e inversión pública. En estas actualizaciones, se consideran los cambios en el entorno externo y en la transformación digital. Por ejemplo, la actualización del año 2022 considerará cambios externos que han afectado notablemente la gestión como la inflación, especialmente el incremento de la tarifa eléctrica y de los combustibles. También se tomará en cuenta las inminentes reformas del sector público en el sector de agua potable y saneamiento. Esta actualización se realizará en el nuevo software de planificación integral de la CORAASAN (Syplans), como evidencia manifiesta de la transformación digital que se vive institucionalmente. Evidencias: procedimiento de formulación y monitoreo de planes institucionales.</p>	

<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Hemos desarrollado instrumentos de gestión para prevenir comportamientos no éticos, a través del Comité de Ética, las Normas Disciplinarias de CORAASAN y la Política de Conflicto de Interés, que apoya al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. En adición, se han desarrollado acciones de formación en ética e integridad corporativa. Ejemplo de ello es la participación en el diplomado sobre Integridad Corporativa con la PUCMM, la DIGEIG y la DGCP. Reconociendo la gran importancia de este tema, se incluyó la Ética dentro del marco de valores institucional.</p> <p>Al iniciar la gestión se adaptaron todos los procedimientos de compras documentados a la ley 340-06 y se empezaron a publicar en el Portal Transaccional todos los procesos de compra y contratación. También se inició la implementación del SIGEF, con lo cual se previene la publicación de procesos sin apropiación presupuestaria, así como comprometer recursos sin la debida disponibilidad de fondos. Además, se modificó el sistema interno para poder realizar modificaciones presupuestarias, alineadas a lo que establece el régimen normativo de Hacienda. En adición, se han intensificado los esfuerzos por mejorar la transparencia institucional como mecanismo de prevención de la corrupción. Evidencia de ello, ha sido la mejora consistente en los resultados de las evaluaciones que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. En los primeros seis meses del año 2021 el promedio de las evaluaciones es de 95.75, mientras que en el mismo periodo del 2020 el promedio fue de 87.72</p>	<p>No se ha implementado la Política de Conflicto de Interés, además de que la misma no se encuentra actualizada.</p>
---	--	---

	<p>Evidencias: (actas de reuniones del Comité de Ética, Código de Ética, Normas Disciplinarias, Política de Conflictos de Interés, Lista de capacitaciones impartidas). Evidencias: (Evaluaciones de transparencia de la DIGEIG).</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Los líderes de la CORAASAN ejemplifican los valores institucionales y evidencian con su quehacer un liderazgo de tipo democrático. El Director General, como máxima autoridad institucional, sostiene reuniones mensuales con el Consejo de Directores, reuniones quincenales con su equipo directivo en las que los escucha y se toman decisiones consensuadas que garanticen la buena marcha de la organización. El Director también sostiene reuniones periódicas con el Sindicato de Trabajadores (SITRACORAASAN), instancia que representa a una gran parte de la empleomanía de la Institución. Esta apertura al diálogo refuerza la confianza, la lealtad y el respeto. Evidencias: (actas de reuniones de Directores, actas de reuniones del Consejo, fotos y videos de reuniones con el Sindicato).</p>	<p>No existen normas de comportamiento para fomentar el buen liderazgo, formalmente establecido.</p>

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Definimos estructuras de gestión adecuadas y de procesos como parte de la planificación estratégica de la institución. Estas estructuras de gestión se encuentran plasmadas en el Organigrama Institucional, el cual fue revisado y modificado a la luz del nuevo plan estratégico por el Consejo de Directores mediante acta 529 del 5 de agosto del 2021. Estas estructuras de gestión cuentan con manuales de organización y funciones, así como manuales de cargos, siguiendo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>El sistema de gestión por procesos se ampara en la Norma ISO 9001:2015. Existe un sistema de gestión certificado por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) para los laboratorios de agua potable y aguas residuales. Para la documentación de los procesos se cuenta con un procedimiento de control de la información documentada PRO-SGC-001 el cual fue actualizado en mayo del 2021. Por su parte, el sistema de alianzas se rige por el Manual del Departamento de Cooperación y Relaciones Nacionales e Internacionales MAN-RIN-001 Evidencias: (organigrama institucional, certificado de calidad emitido por INTECO).</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Para gestionar el rendimiento institucional, el PEI 2021-2024 incluye 10 objetivos estratégicos y 168 indicadores que miden 148 resultados esperados que se despliegan de 10 objetivos estratégicos. Estos indicadores estratégicos abarcan todas las áreas de la organización. A nivel operativo, el POA 2021 incluye 405 productos de 14 Direcciones, cada uno con al menos una unidad de medida y su meta anual correspondiente. En la identificación de estos</p>	

	<p>indicadores se tomó en cuenta las necesidades de los diferentes grupos de interés de la CORAASAN. (Evidencias: PEI 2021-2024, POA 2021).</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Para los grupos de interés existe el Plan de Actores Institucionales, mediante el cual se da seguimiento a las partes interesadas de la CORAASAN mediante herramientas como encuestas anuales, entrevistas, reuniones consultivas, etc. Las observaciones de los grupos de interés sirven para actualizar los planes de desarrollo institucional. La gestión de la CORAASAN se abre a la participación de grupos de influencia de la sociedad civil como es el caso de la iniciativa Compromiso Santiago que agrupa a las organizaciones empresariales más importantes de la ciudad. (Evidencias: Plan de Actores Institucionales, fotos de encuentros con organizaciones de la sociedad).</p>	<p>No existe una política institucional para la operación, seguimiento y actualización del plan de actores institucionales</p>
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se dispone del software Syplans que permite formular y monitorear la planificación estratégica y operativa anual, así como los riesgos de la gestión. El sistema cuenta con un cuadro de mando integral y tableros de control por productos y actividades. Además, se emiten informes de seguimiento trimestrales al cumplimiento de los Planes Operativos Anuales (POA), con una metodología tipo semáforo.</p> <p>El desempeño financiero se monitoriza a través de informes financieros de ejecución presupuestaria y los estados financieros mensuales, los cuales son publicados en el Portal Web institucional. (Evidencias: Capturas de pantalla del software</p>	

	Syplans, informes de ejecución presupuestaria, estados financieros mensuales).	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	La Institución aplica principios de Gestión de Calidad Total mediante la implementación del Modelo CAF. De hecho, ha participado en diversas versiones del Premio Provincial a la Calidad y ha obtenido premios. La Institución dispone de un Comité de Calidad y del Departamento de Calidad en la Gestión, para asegurar la continuidad y sostenibilidad del sistema de calidad. Como parte del proyecto de fortalecimiento institucional con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se desarrolló el Plan de Certificación de los laboratorios de control de calidad de agua potable y aguas residuales, con las Normas ISO 9001:2015, para luego extenderlo a toda la Institución. A finales del 2021, la institución logró la recertificación del sistema. También se está en la etapa preparatoria para la acreditación con la Norma 17025 sobre los laboratorios de calibración y ensayo. (Evidencias: Autodiagnóstico CAF, Informes de retorno, certificado ISO 9001:2015).	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Contamos con una Política de Comunicación e Información. Disponemos dentro de nuestra estructura organizacional de áreas y medios electrónicos para la difusión de información como son: Departamento de Comunicaciones, RR.HH., Acceso a la Información, Call Center, Servicio al Cliente, Página Web, Correo Interno, Murales Informativos, Comunicaciones, reuniones periódicas, entre otros). A través del Departamento de Comunicaciones se gestionan los medios que favorecen la eficacia de la comunicación interna y externa, como es el caso	No se evidencia que el sistema de comunicación existente en la institución sea siempre efectivo en todos los niveles de la organización. Con mayor atención en el nivel operativo.

	<p>del boletín digital Redes, que se publica mensualmente, el cual permite informar a todos los grupos de interés sobre las actividades y eventos realizados.</p> <p>Recientemente se puso en funcionamiento un portal de Intranet que procura mejorar la comunicación interna en la Institución. La Institución tiene cuentas activas en las principales redes sociales (Evidencias: Intranet, Boletín Redes).</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La Institución favorece el trabajo en equipo y proporciona las condiciones para que los procesos y los proyectos se gestionen eficazmente, incluidas las capacitaciones requeridas. El Departamento de Desarrollo Institucional gestiona la documentación y los cambios en los procesos, trabajo que se realiza en colaboración con los dueños e implicados de tales procesos. Contamos con equipos de trabajo multidisciplinarios para la implementación de proyectos específicos (Plan de alianza comunitaria, CORAASAN para la calle, NOBACI, CAF, Comité de Calidad, Relaciones Interinstitucionales, Sistema de Gestión de la Innovación, entre otras.</p> <p>Por su parte, la Institución cuenta con la Dirección de Ingeniería y la Dirección de Programas y Proyectos Especiales, las cuales se encargan de la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los proyectos de infraestructura necesarios para la operatividad institucional, así como para cumplir cabalmente con el Sistema Nacional de Inversión Pública.</p> <p>Evidencias: comunicaciones sobre cambios organizativos).</p>	

<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Ver respuesta del ejemplo #6.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Fomentamos la mejora continua con la Implementación del Sistema de Gestión de la Innovación, mediante la presentación de proyectos de mejora por parte de los empleados y utilización del Buzón de Ideas Brillantes. Realización de Encuentros Estratégicos y de Benchmarking, encabezados por la Dirección General, para conocer las fortalezas y debilidades de las diferentes dependencias, a fin de planificar acciones para mejorar la gestión institucional. El director general participó activamente en los talleres de formulación del PEI 2021-2024 y ha creado incentivos para promover el buen desempeño en el área comercial. Evidencias: Manual del Sistema de Innovación.</p>	<p>Se requiere más apoyo al Sistema de Gestión de la Innovación.</p>
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Comunicamos lo que motiva las iniciativas de cambio a través de reuniones y comunicaciones oficiales. Contamos con el Departamento Desarrollo Institucional, el cual tiene dentro de sus responsabilidades el control de la información documentada y la divulgación de los cambios en los procesos. Además de informar la entrada en vigor de los cambios y la ruta de acceso a la información, el Departamento de Desarrollo también realiza publicaciones cortas con las informaciones más relevantes acerca de los cambios. Actualmente se envían infografías explicativas para maximizar el efecto explicativo en los receptores del mensaje. Evidencias: correos con disposiciones de cambios, infografías enviadas.</p>	<p>No se comunican todos los cambios a los grupos de interés.</p>

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Los líderes de la organización (miembros del Consejo de Directores, Máxima Autoridad y Directores de áreas) son personas que muestran un comportamiento adecuado a sus funciones, coherente con los valores institucionales y los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional. De hecho, en la evaluación del desempeño del 2021, los integrantes del grupo ocupacional 5 obtuvieron un promedio de 92.16, muy por encima del promedio general que fue de 86.73. Los Directores se comprometen a cumplir los objetivos desplegados en el POA, y dejan evidenciado este compromiso por escrito mediante comunicación firmada y sellada. Pero además participan activamente en todas las actividades institucionales</p> <p>Evidencias: comunicaciones compromiso del POA por parte de Directores.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Promovemos una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación por medio de la contratación de personas con condiciones especiales, formación de equipos multidisciplinarios de todos los niveles. El respeto es una norma en la empresa, cuyo incumplimiento se encuentra penado en el documento de Normas Disciplinarias. Contamos además con una Coordinadora Institucional de Equidad de Género la cual promueve la participación equitativa entre hombres y mujeres</p>	

	<p>mediante un plan anual de actividades de integración con todo el personal.</p> <p>Evidencias: Normas disciplinarias.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Informamos y consultamos de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización por medio de comunicaciones dirigidas a todo el personal sobre temas institucionales y minutas de reuniones.</p> <p>Disponemos de mecanismos de comunicación interna y de participación del personal, tales como: encuesta anual de clima laboral y encuesta de comunicación interna</p> <p>Evidencias: boletín Redes, correo interno, portal de Intranet, murales informativos, entre otros.</p>	<p>No siempre las informaciones llegan oportunamente a todos los empleados.</p>
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>En CORAASAN apoyamos a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, logrando un mayor nivel de productividad, para esto ejecutamos los siguientes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de becas universitarias (grado y post-grado) a los empleados y sus hijos. Hemos firmado acuerdos con las universidades PUCMM, INTEC para promover la educación y actualización del personal y estos contribuyan al logro de los objetivos institucionales. • Programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de cada área (cursos, diplomados, talleres, etc.) para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 	

	<p>Además, anualmente, se crean acuerdos de desempeño para cada colaborador, en los que se establecen claramente sus funciones y sus metas. Existe un sistema para retroalimentar a los empleados en relación a su rendimiento, mediante la evaluación anual del desempeño. En el caso del sistema de calidad certificado, se evalúa también la eficacia de las formaciones impartidas, con el propósito de determinar si se ha logrado una mejora real en el desempeño.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación, acuerdos de desempeño, evaluaciones de desempeño del personal.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La delegación de autoridad, responsabilidades y competencias de los empleados está debidamente documentada en una política de delegación de funciones, así como en los manuales de organización y funciones de las distintas Direcciones y en el Manual de Cargos. En el caso del Consejo de Directores, está la ley 582-77 que dictamina sus atribuciones y las del Director General. El Consejo también dispone de un reglamento interno. Los equipos de trabajo creados para la aplicación de nuevas prácticas, metodologías y cambios (Comité de Calidad, Comité de Compras, Equipo Operativo del PEI, etc.) también tienen sus funciones bien definidas en las circulares que les dan origen.</p> <p>La asignación de tareas y trabajos operativos a las áreas comerciales, administrativas y operativas se realiza a través del Sistema de Reporte y Servicios (SRS).</p>	

	Evidencias: Manuales de Organización y Funciones, Manual de Cargos.	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>Anualmente son detectadas las necesidades de aprendizaje de los empleados con lo cual se desarrolla el plan de capacitación de todo el personal. La Institución provee el beneficio de pago de estudios a los empleados con más de un año de antigüedad para animarlos a desarrollar sus competencias.</p> <p>Evidencias: Listado de beneficiarios con cobertura de pago de estudios.</p>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>En el área comercial se estableció un incentivo económico de equipo para la oficina que presente mayor desempeño en las recaudaciones. Al finalizar el año se realiza una actividad de evaluación de cumplimiento de los planes operativos anuales (no se realizó en 2020 y 2021 dadas las limitaciones y restricciones presupuestarias que acarrió la pandemia) que, a menudo, conlleva un premio en metálico para la Dirección con mejor desempeño en sus indicadores y a los enlaces/expertos con mayor identificación en los procesos de planificación. También se reconocen en esta actividad a un número determinado de empleados.</p> <p>Evidencias: Imágenes, fotos de eventos.</p>	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Desarrollamos un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras. Los contactos con los diferentes grupos de interés se regulan mediante el plan de actores institucionales, que se revisa de acuerdo a las actualizaciones del Plan Estratégico Institucional. Uno de los mecanismos más importantes para identificar necesidades es la encuesta anual de satisfacción que realiza bajo la directriz del MAP. Otros contactos relevantes son: atención al cliente (Oficina Principal, Periféricas y Estafetas de Cobros), operativos comerciales (CORAASAN Pa' la Calle), interacción con autoridades locales y comunidad educativa a través de los programas y proyectos asignados al departamento Gestión Comunitaria (Plan Alianza y Gestión Comunitaria, Agua del Cambio, Programa de Cultura del Agua, entre otros), detección y atención a necesidades específicas de empleados a través de la Dirección de Recursos Humanos, relación con bancos comerciales nacionales e internacionales, contactos con organismos nacionales e internacionales, acuerdos interinstitucionales orientados a mantener relaciones efectivas y productivas con los representantes de los diferentes estratos de la sociedad, proyecto con empresas de Pago por Servicios Ambientales (PSA), rescate y preservación del Rio Yaqué del Norte,</p>	

	<p>saneamiento de cañadas y arroyos en coordinación con el Poder Ejecutivo.</p> <p>Evidencias: Plan de actores institucionales.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Director General participa habitualmente de las reuniones que convocan el Gabinete del Agua y el Gabinete de Construcción. También participa de las reuniones que sostiene el Presidente de la República con el sector agua potable y saneamiento. El Director de Planificación y Desarrollo representa al Director General en la mesa técnica para la reforma del sector. Continuamente el Director General se reúne con el senador y los diputados de la provincia, así como los alcaldes y distritos municipales bajo la jurisdicción de CORAASAN. Existe una relación fluida y continua con la Gobernación Provincial, instancia que canaliza necesidades de los servicios de agua potable y saneamiento de las comunidades ante la institución. También se han realizado reuniones con diferentes ministros y directores generales, tales como: Ministro de Economía, Ministro de Hacienda, Director General de Presupuesto, Director General de Inversión Pública, Viceministerio del Tesoro, Viceministerio de Crédito Público, entre otros. Es de especial relevancia la relación cercana existente con el director ejecutivo de INAPA, quien coordina a todas las corporaciones de agua del país, el cual ha visitado en varias ocasiones la Institución. En el consejo de directores confluyen las autoridades políticas de toda la provincia y el Director General participa habitualmente de las reuniones del Consejo de Desarrollo Estratégico de Santiago</p>	

	Evidencias: fotos de reuniones del Director General con autoridades políticas.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>La CORAASAN, en su Plan Estratégico Institucional, incluyó todos los instrumentos de planificación global disponibles, como son: Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo, Lineamientos para la Formulación del Plan Plurianual del Sector Público 2021-2024, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Directrices para el sector APS del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y el borrador del Pacto Nacional del Agua. Estos instrumentos contienen las políticas públicas relevantes y todas fueron incluidas en el PEI 2021-2024.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional.</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>En CORAASAN comprobamos que los objetivos y metas para productos y servicios que ofrecemos están alineados a la política pública con la integración del Plan Estratégico Institucional a la Estrategia Nacional de Desarrollo y por ende al Plan Plurianual del Sector Público, evidenciado en la ejecución de proyectos para mejoras de la cobertura del suministro de agua potable y recolección y tratamiento de las aguas residuales en la Provincia de Santiago, educación, rendición de cuentas, equidad de género, transparencia, gestión de calidad, entre otros. Dentro de este Plan Estratégico se incluye el eje de gestión de planificación y ejecución de proyectos de inversión, en el que se identifica el presupuesto de cada uno de los proyectos a ser ejecutados durante este periodo, con el objetivo de gestionarlo a través de las autoridades correspondientes. Contamos con un sistema de seguimiento y control de Plan</p>	

	<p>Operativo Anual (POA), a través del cual evaluamos el cumplimiento por medio de indicadores de gestión. Evidencia de la implicación de las autoridades en el logro de los objetivos han sido los aportes dispuestos por el Presidente de la Republica a través de Compromiso Santiago por unos RD\$600 millones de pesos, el aporte de RD\$100 millones adicionales para compra de camiones de limpieza y los RD\$700 millones aprobados en el presupuesto general del Estado para el 2021 y los RD\$975 millones para el 2022.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional.</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>En CORAASAN existe un Departamento de Cooperación Internacional que, entre otras funciones, se encarga de formalizar acuerdos interinstitucionales con diversas organizaciones, tales como: PUCMM, INFOTEP, ISA, CODIA, INTABACO, COOAROM, Fundación de No Videntes, Colegio Dominicano de Periodistas, Ministerio de Obras Públicas, entre otros. Estas alianzas se desarrollan en el marco de una Política de Relaciones Interinstitucionales y del Comité de Relaciones Interinstitucionales. El Departamento de Cooperación da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos suscritos y para estos fines dispone de una base de datos de acuerdos interinstitucionales.</p> <p>Evidencias: convenios suscritos, Política de Relaciones Interinstitucionales.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>En CORAASAN participamos en actividades organizadas por gremios profesionales, empresariales y sociales como son: el Consejo de Desarrollo Estratégico de Santiago, la Corporación de Zona Franca, la Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago, el CODIA, el Colegio de</p>	

	<p>Periodistas, medios informativos, las asociaciones comunitarias (ASOCAR), las juntas de vecinos, entre otros. A nivel internacional, el Director General participa en visitas a otras empresas en el extranjero de similar naturaleza y a ferias tecnológicas del sector como The Water Expo</p> <p>Evidencias: Fotos de las actividades.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>En CORAASAN para construir y promover el conocimiento público sobre la organización se utilizan los siguientes medios: página web, ruedas de prensa, oficina de acceso a la información pública, redes sociales, encuentros comunitarios, comunicaciones, notas de prensa, reverso de las facturas, correo electrónico institucional, participación frecuente en entrevistas de radio y televisión, encuentros de rendición de cuentas con medios informativos y organizaciones de la sociedad, servicio al cliente, call center, entre otros.</p> <p>En la CORAASAN desarrollamos un concepto de marketing mediante la concientización del uso racional del agua y el pago oportuno de los servicios a través de: anuncios publicitarios, rifas dirigidas a nuestros usuarios por motivos especiales (dos rifas por año) y campañas de concientización sobre el uso racional y adecuado del agua.</p> <p>Evidencias: publicaciones de marketing y mensajes publicitarios de CORAASAN.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>La Institución recoge periódicamente informaciones de índole técnica y administrativa con el fin de analizar y verificarlas, estas son distribuidas según la variable correspondiente y el área de acción que corresponda dar respuesta, pueden ser informaciones de índole técnica, operativas, sociales, administrativas, cambios legales, etc. luego se programa su ejecución, presupuesto (si aplica), ejecución y seguimiento. Durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y su actualización en el año 2022, se revisaron las diferentes variables que pueden tener impacto en el desarrollo de la CORAASAN como factores críticos del éxito y durante la preparación del Análisis FODA y PESTEL. Por otro lado, como parte de la Certificación de los Laboratorios AP y AR con las Normas ISO 9001:2015, se actualiza anualmente el análisis FODA donde se identifican las diferentes variables políticas, legales, medioambientales, socioculturales, tecnológicas entre otras, que pueden afectar el logro de los objetivos, y de aquí se prepara un Plan de Acción, denominada de Riesgos y Oportunidades.</p> <p>Asimismo, con la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024, se realizó un análisis de estas variables, a través del Análisis FODA y las iniciativas estratégicas aquí presentadas, en su gran mayoría fueron para hacer frente a los resultados de este análisis.</p>	

<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Hemos identificados a todos los grupos de interés relevantes en la elaboración del Plan Estratégico 202-2024 y los damos a conocer mediante la divulgación del mismo en toda la institución. Asimismo, se revisaron y mantuvieron en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Periódicamente realizamos encuestas a los grupos de interés e identificamos sus necesidades, satisfacción y expectativas; recopilamos, analizamos y revisamos de forma sistemática las necesidades y expectativas de los diversos grupos de interés, mediante los siguientes mecanismos, los cuales están alineados con los objetivos y metas establecidos en el Plan Estratégico: utilización de Buzones de Sugerencias en las oficinas comerciales, recepción de información de empleados, suplidores, comunitarios, oficinas gubernamentales en las oficinas comerciales ubicados en la ciudad de Santiago, redes sociales, página web, correo electrónico, Call center. o Atención al Cliente personalizada y a través de Call Center (mediante Sistema de Reportes y Servicios SRS), Oficina de Acceso a la Información Pública, contamos con Gestores Comunitarios en toda nuestra área de influencia para recibir las necesidades de los diversos grupos comunitarios, interacciones frecuentes con ciudadanos-clientes: reuniones Juntas de Vecinos, CORAASAN Pa' la Calle, encuestas a clientes, Miembros del organismo Plan Yaque, Programa Pago por Servicios Ambientales y otras entidades de apoyo a la cuenca Yaque del Norte, (trabajos coordinados con el Plan Estratégico de Santiago, a través del Proyecto Semáforo Estratégico, donde se recogen las opiniones y necesidades de los grupos de interés</p>	
---	---	--

	<p>sobre los servicios recibidos, las necesidades de aprendizaje son detectadas a través de las áreas internas, se analizan, se programan y luego se ejecuta el Plan de Capacitación Anual, con las necesidades de estudios y formación de áreas de la Institución, actualización del catastro de usuarios por el área responsable, levantamientos y actualización de las redes y componentes del sistema de abastecimiento de agua potable, funciones asignadas a las diferentes unidades organizativas para recolectar y procesar información relacionada con los grupos internos y externos por medios escritos y electrónicos, Unidad de Compras y Contrataciones, mediante su interacción directa con los proveedores, recepción y análisis de propuestas del sindicato sobre compensaciones y beneficios a los empleados, existencia de la Dirección de Planificación y Desarrollo, analiza y da seguimiento a los proyectos institucionales vigentes. Asimismo, actualización anual de las necesidades y expectativas de las Partes interesadas, del Sistema de gestión de Calidad, como parte de la Certificación de los Laboratorios con las Normas ISO 9001:2015.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>		

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Analizamos de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas utilizando el modelo CAF y el sistema de Control Interno a fin de tomar acciones para mejorar los procesos institucionales incluyendo oportunidades y amenazas mediante un análisis FODA durante la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024. Como parte de la Certificación de los Laboratorios con las Normas ISO 9001:2015, se actualiza anualmente el análisis FODA, así como también el Plan de Acción que surge del mismo. Por otra parte, a partir del 2018 la Institución ha establecido una Metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR), con los lineamientos de la Contraloría General de la República, donde a nuestro Plan Operativo Anual le identificamos, valoramos y mitigamos los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos</p>	
---	---	--

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>En la CORAASAN contamos con el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 donde se identifica la misión y visión institucional, los resultados esperados, productos estratégicos, indicadores, iniciativas estratégicas, riesgos, metas presupuestos entre otras cosas. Este plan se traduce anualmente en acciones puntuales en el</p>	

	Plan Operativo Anual (POA). Asimismo se contaba con el Plan Estratégico 2016-2020 y su antecesor el Plan Estratégico 2012-2015, con sus respectivos planes operativos anuales. Como parte del Sistema de Control Interno se realizó un levantamiento de los riesgos por proceso e Identificación y matriz de riesgo en proyectos específico del BID, por Consultores externos.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	En CORAASAN, para la elaboración del Plan Estratégico se realizaron encuestas a los diferentes grupos de interés a fin de conocer sus expectativas y necesidades. Asimismo para la preparación del Plan de Acción Partes Interesadas de la Certificación de los Laboratorios AP y AR se prepararon encuestas que fueron aplicadas a todos los grupos de interés de la misma, cuyas necesidades y expectativas fueron el insumo para la elaboración de este plan.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Contamos con una dirección de gestión ambiental cuyo objetivo principal es garantizar el cumplimiento de las normas ambientales del país, a través de proyectos que promuevan la sostenibilidad del medio ambiente, la incorporación de criterios ambientales en los procesos y proyectos institucionales, evaluación de impactos ambientales en los proyectos de la institución, gestionar los permisos y licencias ambientales requeridos de la operatividad de la institución, promover y coordinar programas de educación. - La CORAASAN cuenta con una política de Responsabilidad social. -Contamos con la coordinación y la creación de un comité de equidad de género responsable de crear	

	las políticas y condiciones en relación a la igualdad y equidad de género entre los colaboradores de la CORAASAN.	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Aseguramos la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización mediante: Elaboración de Presupuesto Anual, donde se indican las inversiones a corto y mediano plazo. Política de compras y contrataciones de bienes y servicios, alineadas con el Plan Estratégico y basadas en las normas gubernamentales vigentes. Por otro lado, se utiliza el Plan Anual de Compras y Contrataciones de forma tal que se tengan organizadas las compras que se harán en el año y no se incurra en fraccionamiento. Además se priorizan los recursos para la canalización y atención de las demandas de las comunidades, levantadas y atendidas mediante los programas de Gestión Comunitaria. Gestión de recursos económicos con el Gobierno Central para proyectos de construcción específicos. Asignación de demanda presupuestaria del Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Cambios y mejoras en los procesos y actividades en las diferentes direcciones (estrategias de comercialización, de recolección y mantenimiento de A.R., producción distribución de A. P. y plataformas de comunicación, entre otras), con el fin de hacer más eficiente la provisión de recursos para la atención de las diferentes necesidades. Identificación de asignaciones presupuestarias en los POAs 2019 al 2022.	Los recursos que pueden ser cobrados y controlados por la Institución no siempre son suficientes para la implementación de los cambios. No siempre se cumple con la designación del presupuesto a determinados planes. No siempre se disponen de los recursos en el tiempo planificado para cada proyecto.

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Implementamos la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades en el Plan Operativo Anual (POA), el cual asegura que las actuaciones de cada una de las áreas de la organización estén alineadas con la estrategia. Actualmente con la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024, se encuentra en proceso de análisis y evaluación de la estructura a fin de alinearlos a nuestra estrategia definida. En la elaboración del Plan Estratégico 16-20 se identificaron los cambios requeridos en la Estructura Organizacional a fin de lograr los objetivos planificados, los cuales fueron realizados, conforme a lo propuesto. Contamos con la Dirección de Planificación y Desarrollo que se encarga de velar por el cumplimiento de los objetivos planificados, a través del Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos. En el 2022 se realizó una actualización a la Estructura Organizacional de la Institución conforme a los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP).</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En CORAASAN desarrollamos planes con objetivos, resultados e indicadores para cada unidad los cuales están identificados en el Plan Estratégico 2021-2024 y detallados en cada uno de los Planes Operativos Anuales.</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Comunicamos de forma eficaz los objetivos, planes y tareas dentro de la organización mediante: Presentación del Plan Estratégico Institucional al Consejo de Directores, directores y nivel medio de la organización. Distribución de ejemplares del PEI por dirección, para fines de divulgación a todos</p>	

	<p>los niveles. Publicación del PEI en la página web institucional, para conocimiento de los interesados externos. Encuentros con el nivel directivo de la institución para presentar los planes operativos anuales concernientes a su área, con el fin de que se replique a sus dependientes. Realización de actividades informativas sobre los Planes Operativos Anuales, dirigida a todos los grupos de interés de la Institución, incluyendo empleados operativos.</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Desarrollamos y aplicamos métodos para la monitorización, medición y/o evaluación de la planificación estratégica mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento mensual y trimestral del Plan Operativo Anual. • Seguimiento mensual a los indicadores de gestión por eje estratégico. • Plan de Gastos y Compras por Departamentos. • Planes de Mejora, a partir del Auto diagnóstico CAF. • Seguimiento Bimensual a Plan de Clima Organizacional y Plan Actores Institucionales. • Seguimiento Bimensual a Plan Partes Interesadas y Riesgos y Oportunidades, surgidos de la Certificación de los Laboratorios AP y AR. <p>Seguimiento mensual las Estadísticas Institucionales.</p>	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>En CORAASAN creamos y desarrollamos una cultura para la innovación mediante el desarrollo de las capacidades y destrezas de los directivos de</p>	

	<p>la institución para la innovación y el cambio, evidenciado a través de: realización de encuentros con empresas de nuestro tipo, nacionales e internacionales, para conocer nuevas técnicas y métodos de gestión mediante la aplicación de la técnica del Benchmarking, como son: Cuba, Brasil, Chile, Colombia, Perú, Noruega, USA, Puerto Rico, Argentina. Además, poseemos una Política de Benchmarking que guía el procedimiento a seguir para la realización de cualquier actividad de este tipo. Contamos con un Comité de Calidad, que tiene como responsabilidad, entre otras cosas, la evaluación de los procesos de cambios e innovación.</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>En CORAASAN creamos y desarrollamos un cultura para la innovación mediante el desarrollo de las capacidades y destrezas de los directivos de la institución para la innovación y el cambio, evidenciado a través de: realización de encuentros con empresas de nuestro tipo, nacionales e internacionales, para conocer nuevas técnicas y métodos de gestión, mediante aplicación de la técnica del Benchmarking, como son: Cuba, Brasil, Chile, Colombia, Perú, Noruega, USA, Puerto Rico, Argentina. Contamos con un Sistema de Gestión de la Innovación, que incluye entre otras cosas, el buzón de Ideas Brillantes y la identificación de proyectos de innovación por parte del personal. Además, poseemos una Política de Benchmarking que guía el procedimiento a seguir para la realización de cualquier actividad de este tipo. Contamos con un Comité de Calidad, que tiene como responsabilidad, entre otras cosas, la evaluación de los procesos de cambios e innovación.</p>	

3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	N/A	No se evidencia la comunicación de la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevante.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	N/A	No se evidencia que la institución promueve los aportes de ideas creativas por parte del personal.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>En CORAASAN aseguramos la disponibilidad de recursos mediante: Elaboración del Presupuesto Anual. Seguimiento a la cobranza mensual a través de la Dirección Comercial. Gestión de recursos con el Gobierno Central y Organismos de Financiamiento Internacionales (Préstamos, Aportes y Donaciones). Plan Anual de Compras.</p> <p>Con la preparación del Presupuesto 2022 y el POA 2022 de manera simultánea, nos aseguramos de la alineación que debe existir entre estas dos herramientas institucionales, además de contar con la asignación de los recursos requeridos para la implementación de las actividades y logro de las metas definidas en el POA.</p>	<p>Los recursos que pueden ser cobrados y controlados por la Institución no son suficientes para la implementación de los cambios.</p> <p>No siempre se cumple con la designación del presupuesto a determinados planes.</p> <p>No se disponen de los recursos en el tiempo planificado para cada proyecto.</p>

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un procedimiento de Reclutamiento y Selección en el cual se toma en cuenta las necesidades de las áreas. Del mismo modo cuenta con un formulario de Análisis de Brecha para los perfiles de los candidatos a los puestos de la institución. PRO-RHU-01 FOR-RHU-20</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se ha establecido en la CORAASAN un procedimiento de Reclutamiento y Selección utilizando herramientas psicológicas y procedimientos establecidos, requiriendo las competencias descritas en el perfil de puesto del descriptivo de puesto. PRO-RHU-01</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>En la Política de Compensación, bienestar e incentivo del talento humano se detallan los lineamientos con el fin de mejorar la calidad de vida personal, familiar, social y laboral, que se vea reflejado en el cumplimiento de sus funciones y en el cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.</p>	<p>Se busca que haya una igualdad para todos los empleados de la CORAASAN.</p>
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>		
	<p>En CORAASAN gestionamos el proceso de selección y el desarrollo de los colaboradores sin perjuicio de exclusión</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y</p>	<p>Anualmente en la institución se realizan los Acuerdos de Desempeño por parte de los colaboradores y sus superiores inmediatos, tomando en cuenta el POA de</p>	<p>No se realizan los acuerdos de desempeño de la totalidad del personal de la CORAASAN y ni se</p>

evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	la institución. Al final de año se realiza una Evaluación del Desempeño donde se mide el rendimiento acordado	monitorear trimestralmente el cumplimiento de los mismos.
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	En CORAASAN estamos diseñando el diagnóstico institucional de género para desarrollar una política institucional en este enfoque. A través de capacitaciones, cursos, talleres, charlas se han tomado medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal, como son inteligencia emocional, actividades de integración con la familia. En la CORAASAN contamos con una coordinadora de equidad de género, que vela por la igualdad, sin importar la condición sexual, nivel educativo, salarial de nuestros colaboradores.	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	En CORAASAN se realiza la detección de necesidades de capacitación, para capacitar y enriquecer los conocimientos de los colaboradores para el buen funcionamiento de la misma, a través de los análisis de brecha (FOR-RHU-20) y del procedimiento de capacitación (PRO-RHU-02). Contamos con certificaciones internacionales de calidad que requieren determinadas competencias de nuestros colaboradores, las cuales afianzamos y actualizamos constantemente mediante la formación de desarrollo profesional, personal y laboral.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	En la CORAASAN, el procedimiento de selección busca atraer, a los más aptos para los puestos, y a	No se ha realizado el seguimiento al 100% para que se cumplan lo establecido en el procedimiento.

	través de la inducción crear el sentimiento de pertenencia con la institución,	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	En la CORAASAN se está continuamente capacitando a todo el personal a través del programa anual de capacitación. De igual forma, le damos cabida y apoyo tanto económico como educativo a cualquier iniciativa innovadora que tenga nuestros colaboradores.	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	En la Coraasan, contamos con los análisis de brecha y el plan de capacitación anual para que cada empleado pueda desempeñarse en su puesto de manera eficaz.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se cuenta con la inducción a los nuevos empleados, y con el acompañamiento de su superior inmediato para la inducción al puesto como lo establece el procedimiento PRO-RHU-06.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	En CORAASAN promovemos la movilidad interna y externa a través de concurso, evaluaciones psicométricas, entrevista, que se llevan a cabo con el personal, con la finalidad de que los colaboradores se vayan enriqueciendo en diferentes temas asociados a su carrera.	No se realiza de forma continua la comunicación con anterioridad de los traslados al colaborador.
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	En CORAASAN desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación y capacitación en conjunto al departamento de informática, quienes nos guían al momento de implementar un nuevo método.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	En CORAASAN se evalúa el impacto de programas formativos, a través de documentación, socializando y/o replicando a otros colaboradores, el conocimiento adquirido por los asistentes a actividades relevantes de formación, según lineamientos planteados en la política de gestión de	No se ha realizado la identificación de las áreas donde se genera conflicto de interés.

	viáticos, programas educativos, resultados de encuesta de motivación, clima laboral o percepción. La unidad de equidad de género vela por la igualdad y no discriminación de los colaboradores dentro de CORAASAN, también existe un código de ética en el cual se resaltan la necesidad de una cultura institucional basada en valores que debe ser vista como parte capital de la institución, para velar por su cumplimiento existe un comité de ética pública.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	En la institución se evalúan los conocimientos adquiridos en las capacitaciones mediante un formulario que mide la Eficacia de las Capacitaciones.	No se ha realizado la elaboración de un sistema de evaluación costo/beneficio de las capacitaciones brindadas en la institución

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	En CORAASAN se promueve una cultura de comunicación abierta, de dialogo y de motivación para el trabajo en equipo, utilizando distintos tipos de medios tales como charlas, reuniones, talleres, buzón de sugerencias, encuestas.	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	En CORAASAN tenemos un entorno que propicia la aportaciones de ideas y sugerencias de los empleados, mediante reuniones periódicas de directivos y encargados, comisión de ética, buzón de sugerencia de ideas brillantes.	No se realiza de forma continua el seguimiento a las ideas aportadas por empleados, ya que algunas de estas requieren recursos.
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la	Para el desarrollo de plan operativo anual (POA) se realizan reuniones periódicas orientadas a las distintas opiniones y seguimientos a los	No siempre se involucra a empleados de todos los niveles en el desarrollo de planes, diseño e implementación de mejoras de procesos.

<p>identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>resultados. Involucramos a los colaboradores en planes que benefician y contribuyen con su desarrollo. Existe un sindicato de trabajadores con el cual se han realizado pactos colectivos beneficiosos tanto para los colaboradores como la institución.</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Los Acuerdos de desempeño se realizan para crear objetivos y metas alcanzables por los colaboradores y son medibles a través de la Evaluación del Desempeño.</p>	<p>No se ha realizado una norma formal de documentar en actas las reuniones sostenidas por las áreas.</p>
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>En CORAASAN realizamos encuestas a los empleados. Según la política POL-RHU-17, informe de resultado de la última encuesta (2021) y el plan de mejora, atendiendo los lineamientos del MAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas a empleados para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (2011). • Encuestas de valoración de gestión • Encuestas realizadas a empleados para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (2011). • Encuestas de valoración de gestión administrativa (2013). • Encuesta sobre el clima organizacional de CORAASAN en el 2016 <p>Difundimos los resultados por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de Gerentes y Encargados. • Revista REDES y boletines de comunicación REDES <p>Encuesta de clima laboral, motivación y satisfacción.</p> <hr/> <p>Encuesta de clima organizacional los resultados fueron difundidos por correo electrónico, comunicaciones internas, reuniones con</p>	<p>No siempre se aplican las acciones identificadas el plan de mejora.</p>

	encargados y de este resultado se llevó a cabo un plan de acción	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La institución cuenta con la unidad de Seguridad y Salud Ocupacional que se encarga de estar acorde con las normas de seguridad e higiene.	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>En CORAASAN garantizamos condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Punto Médico Familiar y ambulancia • Botiquines por áreas • Convenio de Servicio Dental • Acuerdo institucional con Centro de Rehabilitación • Sistema de control de incendios instalados en áreas estratégicas (extintores, mangueras) <p>Convenio de Servicio Oftalmológico.</p>	No se ha cumplido en la totalidad el Sistema de Seguridad e Higiene laboral en la institución, evaluando los riesgos de todas las áreas.
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En CORAASAN se presta atención especial a las necesidades de nuestros empleados, más desfavorecidos o con discapacidades, contamos con la disposición de un dispensario médico, los acuerdos que lo favorece en especial el Centro de Rehabilitación.	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	En CORAASAN se ha implementado iniciativas para la conformación de varios equipos de disciplina deportiva tales como softball, basquetbol, domino, en establecimientos encuentros periódicos y torneos.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<ul style="list-style-type: none">Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	<p>La Institución identifica sus asociados estratégicos potenciales, tomando en cuenta la naturaleza de la relación que surge con estas alianzas, para la cual se firman acuerdos interinstitucionales, donde están definidos claramente los objetivos y condiciones de las mismas, así como también las responsabilidades bilaterales.</p> <p>Evidencias: Sistema de Gestión de Acuerdos Institucionales</p>	Crear las políticas para manejar el Plan de Actores Institucionales.
<ul style="list-style-type: none">Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	<p>Dentro de los acuerdos de colaboración interinstitucional que CORAASAN ha desarrollado y gestionado, apegados a la responsabilidad social y al beneficio mutuo, se pueden destacar:</p> <ul style="list-style-type: none">Plan de Alianza y Gestión Comunitaria, a través de la cual se establecen acuerdos con las Juntas de Vecino, Clubes, y otras organizaciones comunitarias.Acuerdo con estafetas de cobros presenciales, con aplicaciones móviles (T-pago, e internet banking) que vinculan CORAASAN en redes de cobros en línea, a nivel nacional e internacional y con las principales instituciones enlaces (Azul, Visa net, Carnet, Pro América, etc.) para aceptar todas las formas de pago con tarjetas de débito y crédito (Visa y MasterCard).	

- Acuerdos de pago con proveedores de bienes y servicios mediante procesos normativos reglamentados.
- Acuerdo con COOPCORAASAN para planes de ahorros y préstamo a los empleados a tasas preferenciales.
- Acuerdo con Instituciones bancarias y telecomunicaciones.
- Entidades de apoyo a la formación y capacitación, INFOTEP, la PUCMM, UTESA e INTEC.
- Alianza con el Comité de Emergencia de Santiago.
- Acuerdos para la preservación del medio ambiente y manejo de los residuos sólidos con CILPEN GLOBAL e INTABACO.
- Con la creación de la Dirección de Acueductos Rurales CORAASAN, se pactó acuerdo con el Plan Sierra y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), de impulsar el desarrollo de acueductos rurales, para abastecer de agua potable de calidad mediante redes a las zonas de montañas integradas.
- La unidad de Igualdad de Género funciona adscrita a la Dirección de Planificación y Desarrollo, alineada en sus funciones a la Resolución 05-20.
- Acuerdo con el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.
- Acuerdo con la Regional 08 del Ministerio de Educación.
- Acuerdo con el Ministerio de Salud Pública, con el apoyo de transporte en programas de salud, y en la pandemia por COVID-19, se instaló un centro de detección e inoculación para el personal y clientes de CORAASAN.

	Evidencias: Notas de prensa de las firmas y de ejecución de los acuerdos.	
<ul style="list-style-type: none"> Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. 	Se creó un sistema de Gestión de Acuerdos Interinstitucionales. La coordinación y el control de las alianzas y colaboraciones en CORAASAN son funciones del Departamento de Cooperación Interinstitucional; donde se define, entre otras cosas, las responsabilidades de cada una de las áreas involucradas.	
<ul style="list-style-type: none"> Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 		

Se ha identificado las necesidades de alianza público-privada para actividades de formación continua: Alianzas con universidades privadas como PUCMM y UTESA.

<ul style="list-style-type: none"> Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. 	<p>Las políticas de selección de proveedores de CORAASAN se encuentran alineadas a los principios de la Ley de Compras y Contrataciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Eficiencia en elegir la oferta que cumpla el objetivo y supla la necesidad. Igualdad y libre competencia en cada convocatoria a ofertar. En los portales de transparencia se publican las adquisiciones. Principio de economía y flexibilidad <p>Equidad, responsabilidad y moralidad.</p>	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Con el objetivo de asegurar una política proactiva de información a los grupos de interés del desarrollo de la institución, se utilizan diversos medios, entre los que se pueden enfatizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Acceso a la Información en cumplimiento con la Ley y físicamente visible a la entrada del edificio principal de la institución. • Página web y todas las redes sociales actualizadas. • Memoria anual institucional dirigida al gobierno central. • Difusión interna y externa del boletín mensual y revista anual REDES. <p>Evidencias: Notas de Prensa, Correos de envíos</p>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Con el propósito de motivar a los ciudadanos a que se organicen y expresen sus necesidades y así como también apoyar a las agrupaciones ya existentes, la Institución realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con las Juntas de Vecinos y otras organizaciones comunitarias a través del Depto. Gestión Comunitaria. • Actividades como “Un día con la Comunidad” realizada en la cancha de Arroyo Hondo el sábado 3 de abril de 2022. • Apoyo técnico y económico a los diversos grupos comunitarios. • Se realizan encuestas a los usuarios y también a relacionados y aliados estratégicos. • Directivos reciben y atienden necesidades que grupos comunitarios exponen en visitas 	

	presenciales (Director General, Gerentes y Comisiones de Reintegro y Comercialización)	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	<p>Se ha definido el marco de trabajo para recoger y procesar los datos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzones de sugerencias, ubicados en la oficina principal, las periféricas y página Web, los cuales cuentan con un Manual de Políticas y Procedimientos, en el cual se define la metodología de seguimiento y evaluación de las quejas reportadas. • Registro y seguimiento a las solicitudes del cliente mediante el Sistema de Reportes y Servicios (SRS). • Encuestas aplicadas a los clientes, orientadas a medir la satisfacción de los mismos y la imagen de la Institución. • Sistema 311. 	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	<p>Desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas informando a los clientes los servicios disponibles a través de la página web (www.coraasan.gob.do) y los indicadores de calidad a través de la Carta Compromiso.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Para asegurar el uso eficaz de los recursos y que se empleen de acuerdo a las prioridades establecidas en los planes estratégicos y operativos, se utilizan los siguientes mecanismos de planificación y control:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Anual y su versión trimestral. • Plan de Compras Trimestral. • Seguimiento y evaluación mensual de la ejecución presupuestaria. • Preparación de Índices Financieros mensuales por parte de la División de Contabilidad. • Revisión de los procesos financieros operativos por áreas fiscalizadoras como Fiscalización Financiera y Dirección de Revisión y Análisis, así como los ajustes recomendados. • Auditorías realizadas por la Dirección de Revisión y Análisis (DRA), a los diferentes procesos de la Dirección Administrativa y Financiera. • Preparación de los Estados Financieros mensuales y anuales (Balance General, Estado de Resultados, de Flujo de Efectivo). • Clasificación y registros contables por centro de costos de todas las áreas que muestran saldos y movimientos. <p>La institución se encuentra en un 40% de inclusión en el Sistema Integrado de Administración</p>	<p>Fortalecer las herramientas de mediciones para conocer las desviaciones a tiempo y tomar acciones orientadas a cumplir con lo planificado y resultados esperados.</p> <p>Mejorar los indicadores de gestión y la oportunidad en los plazos de entrega de los informes financieros a la alta dirección y organismos gubernamentales correspondientes.</p>

	Financiera del Estado (SIGEF), aliada con el propósito de la Ley 05-07, de integrar y estandarizar la gestión en todo el sector.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>En la CORAASAN al momento de analizar los riesgos y oportunidades para la toma de decisiones financieras se utilizan tablas de medición, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Riesgos, según las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). <i>Metodología establecida por la Contraloría General de la Republica.</i> • Medición de los indicadores financieros, a través de la planilla de acción. • Matriz de riesgos de las acciones de los planes operativos anuales (POA), proyecto en proceso. 	<p>Alcanzar un nivel de cumplimiento Satisfactorio en el próximo seguimiento de la Matriz de Riesgos de las NOBACI.</p> <p>Obtener resultados favorables en la medición de las acciones del POA.</p> <p>Finalizar matriz de riesgos de las acciones del POA e implementarlas.</p>
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	<p>La institución pública a través de la página web, los controles financieros que se desarrollan en la institución para promover la transparencia. En el portal se pueden visualizar informaciones, en las que se destacan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licitaciones Publicas • Presupuesto Anual • Estados Financieros • Informe de Activos Fijos • Informe de suministros • Ejecución de obras en proceso y terminadas. • Entre otros. <p>Se solicitó y se instaló una unidad de Auditoria Interna adjunta a la Contraloría General de la</p>	

	<p>República, para su supervisión separada del uso de los fondos que provienen del Estado.</p> <p>CORAASAN dispone del Diagnóstico y Plan de Acción para la Adopción de Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICsp), realizado en el 2020 por la Consultora Guzmán Tapia-PKF Internacional, con fondos financiados por el BID; que pretende llevar a cabo como parte del PE 2021-2024.</p> <p>Evidencia: Página web: www.coraasan.gob.do</p>	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	<p>En la institución para una gestión rentable de los recursos financieros se realizan el seguimiento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución presupuestaria mensual. • Preparación de Índices financieros mensuales por parte de la División Contabilidad. • Cadena de supervisión en línea en los procesos financieros y operativos por los encargados departamentales y por el Departamento Fiscalización Financiera, este último, realiza verificación de los controles independiente a donde se ejecuta <p>La Dirección de Auditoría Interna realiza auditorías recurrentes a los procesos administrativos y financieros según el Plan Anual y nivel de riesgos.</p>	<p>Lograr que las decisiones de la alta dirección sean siempre apegadas a los resultados de los indicadores financieros.</p> <p>Lograr una identificación activa de los colaboradores con las medidas de ahorros que se implementan.</p>
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>Con el fin de mantener controlados los costos de operación de los servicios y cumplir con los estándares de calidad establecidos, la CORAASAN cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Anual y control de ejecución presupuestaria interactivo en el sistema administrativo. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de registro financiero por Centro de Costos, para cuantificar costos de cada proceso. • Control de inventario de materiales y químicos utilizados en el tratamiento de las aguas para asegurar continuidad y calidad en la producción. • Cálculo del costo por Mt3 de la potabilización del agua, en la captación, producción, distribución, así como también la pérdida en el proceso. • Programa Integral de Reducción de Agua No Contabilizada. • Política Tarifaria institucional. • Política de comercialización de servicios. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La institución con la finalidad de mantener armonía en el modelo de gestión financiera de responsabilidad descentralizadas, sin perder el control interno en los procesos, dispone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional lineal y de staff, con puestos y responsabilidades definidas y documentadas en manuales. Apegados a una adecuada segregación de funciones y control interno. • Niveles de supervisión y aprobación por orden jerárquico en los procesos de asignación de recursos, compras y pagos, para dinamizar la actividad de control. 	<p>Mejorar procesos administrativos de compras y pagos, aportándole eficiencia en los tiempos de respuestas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de control orientadas a mitigar los riesgos inminentes en los procesos financieros. 	
--	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La institución emplea sistemas para la toma de decisiones y mejorar los procesos y servicios de acuerdo con las estrategias y objetivos, a través de diversas aplicaciones y herramientas informáticas que aportan agilidad, flexibilidad y seguridad a los usuarios, pudiendo mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema Administrativo agrupa módulos para el registro, reportes y consulta de datos en los procesos de Contabilidad, Presupuesto, Compras, Nómina, Cuentas por pagar, Suministro, Inventarios, impuestos, entre otros. • En el Sistema Comercial incluye aplicaciones para la Facturación, Micro medición, Atención al Cliente, Sistema de Reportes y Servicios, entre otros). <p>A través del Sistema de Gestión de Recursos Humanos se procesan los Permisos, Acción del Personal, la Nómina, entre otros.</p>	<p>Lograr que los sistemas de información sean en línea, que arrojen datos desde el inicio hasta final de un ciclo operativo. (Ejemplo: Ciclo de Compra y pagos, refleje en una misma aplicación desde la requisición hasta el registro contable.</p>

<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución para garantizar que las informaciones captadas sean procesadas y usadas de forma eficaz, cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a las informaciones gestionadas por el departamento de Relaciones Públicas y la Oficina de Acceso a la Información, así como también las obtenidas a través de los buzones de sugerencias. • Interacción con las organizaciones a través del Departamento Gestión Comunitaria. • Evaluación de los resultados de encuestas aplicadas, implementando un plan de acción para mejorar las debilidades encontradas. • Contacto con Instituciones medioambientales. • Interacción permanente con los ciudadanos/clientes mediante las redes sociales (Instagram, Facebook, página virtual) para capta información, reportes y sugerencias, atendidas por el personal de comunicaciones. 	<p>Mejorar los tiempos de respuestas a las inquietudes y sugerencias recolectadas de los diferentes grupos de interés. Medición de los resultados de planes acción correctivos de los procesos o áreas a fortalecer.</p>
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La institución se mantiene a la vanguardia para aprovechar las oportunidades digitales que se presenten, con el fin de potenciar y mejorar la productividad de la empresa. Evidencia: POA y PEI</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La CORAASAN cuenta con programas y se apoya de sistemas que le permiten adquirir informaciones relevantes y de mejoras. Evidencia: Utilización y control del área de TIC.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución utiliza la encuesta de satisfacción para monitorear y medir los aspectos relevantes de la institución y de esta manera promover la</p>	

	<p>confiabilidad y seguridad y a su vez realizar las mejoras de lugar.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La CORAASAN con el objetivo de desarrollar canales de comunicación interna para difundir la informaciones, asegurándose que todos los empleados implicados tengan acceso a la misma, se cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos de whatsapp para Directivos y Encargados que mantienen comunicación activa 24/7. • Disponibilidad de plataformas para reuniones virtuales. • Murales informativos ubicados en puntos estratégicos de la Institución. • Correo Interno con acceso a todos los niveles de colaboradores. • Circulares y comunicaciones dirigidas a todo el personal. • Sistema de Flotas telefónicas institucionales. • Carpetas compartidas en los servidores para grupos de usuarios predeterminados. <p>Publicación periódica de boletines y revistas "Redes" con los acontecimientos más relevantes de la gestión, incluyendo fotos de cumpleaños y fechas especiales.</p> <p>EVIDENCIA: fotos de los murales informativos, el correo institucional y las carpetas compartidas.</p>	<p>Lograr que la información llegue integra y oportuna a los niveles más bajo del escalafón funcional que no accedan fácilmente a los medios disponibles.</p>
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera</p>	<p>Para la institución garantiza el acceso y el intercambio de información con los grupos de intereses, para lo cual cuenta con los siguientes medios:</p>	

<p>fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Acceso al Información que se encarga de mantener actualizada el portal web y suplir datos a los interesados. • Página Web de la Institución certificada por la NORTIC E1, A2, A3, A4. • Información constante al ciudadano, a través de publicaciones y ruedas de prensas en los medios de comunicación, bajo coordinación del Departamento Relaciones Públicas. <p>CORAASAN obtuvo el galardón ITICge 2020, por cumplir meta y obtener mayor avance en el Sector Agua en la 7ma. Versión, de la evaluación hecha por Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), con ranking de 88.9 %.</p> <p>Enlace del Departamento de Gestión Comunitaria con los clientes desde entidades sociales y comunitarias.</p> <p>EVIDENCIA: página web, https://coraasan.gob.do/, redes sociales: Instagram y Facebook.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La institución invierte en la capacitación y preparación del personal. Para conservar y asegurar el retorno de esa inversión, ha establecido políticas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar encuestas al superior inmediato para medir si la capacitación o estudio ha fortalecido el desempeño del colaborador, también se realiza un plan de eficacia, este es un plan anual que se hace con el objetivo de capacitar al empleado, por lo cual cada departamento envía información con el objetivo de seguir capacitando al empleado y así este tenga más desenvolvimiento en su área. • Aquel personal que sea favorecido con el pago a estudios de postgrados (Diplomados, 	

	Especialidades y Maestrías), debe firmar un contrato que garantice la permanencia en la CORAASAN, por un período mínimo de dos años.	
--	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Existencia de la Dirección de Tecnología e Información de la institución con los siguientes departamentos encargados de desarrollar, gestionar y dar soporte a los proyectos de T.I.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo e Implementación de Sistemas. • Seguridad TIC • Administración de Servicios TIC • Operaciones TIC • Administrador Proyecto TI <p>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación de la institución está alineada al eje estratégico del PEI de Gestión Empresarial del período 2021-2024.</p> <p>Las iniciativas estratégicas de la DTIC son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Remodelación y Ampliación Centro de Datos. • Actualización de Equipos Críticos del Centro de Datos. • Proyecto de Control y Monitoreo Físico del Centro de Datos. • Actualización Equipos de Conectividad. • Ampliación Sistemas de Detección de Malware. • Finalización Plan Seguridad TIC. 	

- Actualización Plataforma de Seguridad Perimetral.
- Sistemas de Control de Equipos Móviles (MDM).
- Adquisición e Implementación Sistema Mantenimiento Preventivo y Predictivo.
- Modernización del Sistema de Recursos Humanos.
- Modernización del Sistema Comercial.
- Adquisición a Implementación del Software Control de Combustible.
- Adquisición a Implementación Software de Ingeniería.
- Adquisición a Implementación de Herramienta de Inteligencia de Negocios (BI) Institucional.
- Digitalización de Documentos.
- Modernización Sistema de Gestión de Intervenciones (SGI).
- Implementación de un Portal Intranet Institucional.
- Implementación de Tecnología Móvil en áreas esenciales,
- Implementación de Firma Digital.
- Implementación Plan de Recuperación de Desastres.
- Adquisición de Vehículo para la Dirección TIC.
- Implementación Módulos Finanzas con Normas NIF.
- Implementación Portal Educativo Institucional.
- Actualización de las aplicaciones de Ofimática, correo electrónico y mensajería instantánea (Software Colaborativo).

	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Regularización de Licenciamiento de Software. • Adquisición y uso de Drones. • Contratación de vuelo con tecnología LIDAR. • Modernización del Sistema de Compras e Inventario <p>Estas iniciativas tomaron en cuenta los planes anteriores de Seguridad TI y el Plan TIC elaborados anteriormente por consultores y con fondos del BID.</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>CORAASAN creó el Comité de Tecnología, conformado por altos ejecutivos de TI, Seguridad TI, Auditoría y miembros del Consejo de Directores, para evaluar y monitorear las inversiones en tecnología.</p> <p>El cual cuenta con funciones y responsabilidades definidas y aprobadas por el Consejo.</p>	Reactivar el Comité de Tecnología.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>Estar a la vanguardia en la tecnología es importante para la institución, renovar los procesos y siempre buscar una mejor forma de hacer las cosas. En esa filosofía, se hace uso de las redes sociales y el portal web, lo que ha renovado la forma de comunicación e interacción con los clientes.</p> <p>Se han implementado proyectos de georreferenciación y automatización de procesos claves, como lo es el Catastro de Redes y de Usuarios (GIS), que ha innovado la forma de ubicación de los clientes y las redes de distribución agua potable de un plano a digital, disponible en un dispositivo portátil.</p>	<p>No se evidencia que toda la población reciba facturas por vía electrónica.</p> <p>No se evidencia la implementación de tecnologías móviles en áreas operacionales, como corte, lectura de medidores y gestión de intervenciones en un 100%.</p>

	<p>Los procesos de compras, se han adaptado a usar la plataforma web, acercándose a mejores ofertas y dentro de marco de control.</p> <p>La facturación de los servicios se envía por correo a los clientes que así lo prefieran, así como también volantes de nómina a los empleados, con el propósito de reducir costos y el impacto ambiental.</p> <p>Se dispone de una plataforma de conexión remota y segura para que el personal pueda trabajar remotamente.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Estar a la vanguardia en la tecnología es importante para la institución, renovar los procesos y siempre buscar una mejor forma de hacer las cosas. En esa filosofía, se hace uso de las redes sociales y el portal web, lo que ha renovado la forma de comunicación e interacción con los clientes.</p> <p>Se han implementado proyectos de georreferenciación y automatización de procesos claves, como lo es el Catastro de Redes y de Usuarios (GIS), que ha innovado la forma de ubicación de los clientes y las redes de distribución agua potable de un plano a digital, disponible en un dispositivo portátil.</p> <p>Los procesos de compras, se han adaptado a usar la plataforma web, acercándose a mejores ofertas y dentro de un marco de control.</p> <p>La facturación de los servicios se envía por correo a los clientes que así lo prefieran, así como</p>	<p>Alcanzar que toda la población reciba facturas por vía electrónica.</p> <p>Continuar con la implementación de tecnologías móviles en áreas operacionales, como corte, lectura de medidores y gestión de intervenciones.</p>

	<p>también volantes de nómina a los empleados, con el propósito de reducir costos y el impacto ambiental.</p> <p>Se dispone de una plataforma de conexión remota y segura para que el personal pueda trabajar remotamente.</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Como parte del Programa de Mejoramiento del Servicio de Agua Potable y la Gestión Institución, financiado por el BID, y con fondos propios, se ejecutan proyectos de fortalecimiento a los procesos tecnológicos, entre los que se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Datos acorde a estándares y con equipos actualizados. Esto implica seguridad física y perimetral, redundancia energética, redundancia de conectividad y copia de seguridad en Centro de Datos del Estado. • Sistema de Administración de Servicios TIC: que contiene: gestión de incidentes, portal de autoservicio, gestión de cambios e informes de mesa de ayuda. • Sistema de Gestión de Activos TI, que incluye: registro de equipos, asignación de equipos, desahucio de equipos, seguimiento de garantías, control de préstamos de equipos, reparación de equipos, reportes y tablero de control. • Sistema de Turnos para Servicio al Cliente, para apoyar la asignación de turnos personalizados y llamada de voz. • Sistema de impresión de facturas con impresión dúplex de 90 páginas por minuto y con distribución instantánea por correo electrónico. • Sistema de Información Geográfica (SIG). Aplicación que integra tecnología informática, personas e información geográfica y su principal 	<p>Seguimiento efectivo para el logro de los objetivos planteados en cada proyecto para el aprovechamiento de los recursos económicos asignados.</p>

función es capturar, analizar, almacenar, editar y representar datos georreferenciados.

- Sistema de Estafetas de Cobros en Línea.

Esta aplicación Web permite a los negocios autorizados realizar la cobranza de los servicios ofrecidos por la CORAASAN.

- Sistema de Integración de Pagos a través de Entidades Bancarias (Tpago, BHD, Alaver. Popular y ACAP.

La institución ha ampliado el marco de trabajo haciendo uso de tecnología, para acercar y facilitar las transacciones a los usuarios.

- Las vías de pagos fueron ampliadas, usando los medios tecnológicos modernos para que los clientes puedan realizar pagos por:
 - ✓ CORAASAN móvil: Una aplicación gratis descargable en Google play y App store, para transacciones al instante y programables de manera recurrente.
 - ✓ Via Whatsapp, al número 1(829) 421-4444, aceptando todas las tarjetas de créditos.
 - ✓ Pago de factura mediante oficina Virtual coraasan,gob.do.
 - ✓ Mediante oficina virtual de EDENORTE e Internet Banking de principales bancos y asociaciones.
 - ✓ Mediante servicio de llamadas automatizado, marcando el No. (809)582-4242 opción 2.
 - ✓ Pago utilizando Código QR, escaneando con la cámara del celular el código de la parte inferior de la factura.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las facturas se envían electrónicamente por correo a los clientes que lo prefieran y se registran. ✓ Realizar pagos a través de red pago en línea T-pago. <p>Los clientes también, pueden acceder al Portal Coraasan.gob.do y realizar en línea consulta de balances, solicitud de reconexión, solicitud de nuevos contratos y otros servicios que se ofrecen (Limpieza de Pozo séptico, análisis de laboratorio, cambio de acometida, etc.) y conocer costos de los servicios.</p>	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	<p>La institución cuenta con un sistema de ciberseguridad que se encarga de velar y defender las computadoras, los servidores, los dispositivos móviles, los sistemas electrónicos, las redes y los datos de ataques maliciosos.</p> <p>Evidencia: https://aprende.coraasan.gob.do/category/ciberseguridad/</p>	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	<p>Contamos con una política de gestión de equipos en desuso que indica la entrega a la División Control de Bienes.</p>	<p>Mejorar la política para clasificar los equipos en desuso y fijar cual va ser su destino final. Por ejemplo: destrucción, beneficio marginal con el reúso, venta como chatarra o donación a centro de educación técnico de TI.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución realiza mantenimiento preventivo de los aires acondicionados cada 2 meses, la misma constantemente está realizando mantenimientos correctivos acorde a las necesidades actuales de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plantilla de Mantenimientos Preventivo Anual Para Aires Acondicionados. -Fotos Mantenimientos Correctivo (antes y después). 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución cuenta con una división de Seguridad Ocupacional, que se encarga de velar por el bienestar del empleado, el mismo se encarga de proporcionar condiciones de trabajo seguras y efectivas.</p> <p>EVIDENCIAS: fotos de las instalaciones señalizadas, extintores colocados y nuestros empleados con los equipos de seguridad.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La política de gestión y administración de activos fijos de la CORAASAN está alineada con los Principios de Contabilidad y Normas Gubernamentales (Bienes Nacionales, Código Tributario, entre otras); se encuentra en proceso de transformación para converger a NICSP a mediano plazo y en lo inmediato en su actualización documentada de los procesos.</p> <p>La administración de los activos fijos se encuentra soportada por un software que asegura la asignación, ubicación y especificaciones de los bienes, lo que aporta, además de inspecciones físicas, el resguardo de esos activos.</p>	<p>Realizar inventario general de los bienes y equipos no visibles y visibles como previo a la adopción NICSP.</p> <p>Formalizar y difundir el manual de Propiedad, planta y equipo.</p>

	Se realizan tomas físicas frecuentes como parte de las labores de control y seguimiento de la Div. De Activo Fijos.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>La institución está a disposición de la comunidad local y en un ambiente de control, facilita las instalaciones para distintas actividades, tales como:</p> <p>Todos los centros educativos y universitarios tienen libre acceso a conocer las instalaciones de la CORAASAN y el procedimiento de potabilización de agua potable</p> <p>Las instalaciones deportivas disponibles en Planta Rafey (Play de softball y cancha Basketball), se facilitan a grupos comunitarios deportivos.</p> <p>Se permiten el uso de las instalaciones a instituciones gubernamentales en actividades electorales.</p>	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>La CORAASAN cuenta con una flotilla de vehículos que ha sido renovado en su mayoría, para suplir las necesidades de transporte en las operaciones.</p> <p>La División de Transportación y la Sección Mantenimiento Automotriz coordinan el control de ruta y el mantenimiento preventivo-correctivo para garantizar el adecuado funcionamiento de la flotilla vehicular.</p> <p>Para asegurar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos, se dispone del departamento de Electromecánica que ejerce las funciones de detección, instalación y mantenimiento de las redes eléctricas con un equipo técnico especializado.</p>	

	De igual manera, se designó la Comisión de Energía, que se encarga de dar seguimiento e implementar planes orientados a optimizar el consumo y proponer proyectos orientados a la reducción de energía.	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>La CORAASAN garantiza el acceso teniendo en cuenta las necesidades de todos los miembros de la sociedad por medio de rampas, parqueos identificados para inhabilitados, un personal asignado para atención al usuario.</p> <p>Para garantizar accesibilidad de acuerdo a las necesidades del personal y los clientes, la institución cuenta con oficinas ubicadas en puntos estratégicos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso directo al transporte público. • Parqueo para ciudadanos que poseen discapacidades. • Parqueos para clientes. • Parqueos para los empleados. <p>EVIDENCIA: rampas en las áreas de acceso, parqueos señalizados, estacionamientos.</p>	Habilitar nuevos parqueos para clientes y empleados.

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Hemos identificado, mapeado, descrito y documentado los procesos clave de forma continua bajo la coordinación del Departamento Desarrollo Institucional, responsable de asegurar su estandarización. El plan de trabajo que se lleva a cabo, incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapeo de procesos. • Creación y/o actualización de procedimientos a solicitud de áreas interesadas. • Elaboración de procesos referidos por áreas de control y fiscalización (interna y externa). <p>Los responsables e involucrados en los procesos y sus responsabilidades son incluidas en documentos aprobados como son: procedimientos, instructivos de trabajo, manuales, políticas y perfiles de puesto.</p> <p>Evidencia: Documentos aprobados.</p>	<p>No se evidencia la documentación en su totalidad de todos los procesos.</p>
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Contamos con un Departamento para la recopilación y control de los documentos (formularios, instructivos, procedimientos y políticas), los cuales después de ser redactados, revisados, aprobados y difundidos, se almacenan en una carpeta compartida (documentos aprobados) para el conocimiento y uso de todas las áreas, acorde a lo establecido en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Niveles de Aprobación de la Información Documentada. • Procedimiento Control de la Información Documentada. <p>Con respecto a facilitar los procesos a los clientes de forma digital, nuestros clientes pueden pagar, consultar, conocer los proyectos que desarrolla la institución mediante los canales para estos fines.</p>	

	<p>Y nuestras solicitudes de servicios están siendo actualizadas para ofrecer nuestros servicios hasta concluirlos de manera digital sin que el cliente tenga que visitar nuestras instalaciones.</p> <p>Evidencia: Documentos aprobados. Página web: www.coraasan.gob.do</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Analizamos y evaluamos los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante por medio de: <u>DOC-PES-07 Metodología Valoración y Administración de Riesgos Rev. 01</u></p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Identificamos y asignamos responsabilidades a los propietarios de los procesos, según las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones puntuales involucrando a las diversas áreas en el levantamiento de información de los procesos e instrucciones de trabajos, manuales, políticas. • Revisión del borrador por áreas involucradas y fiscalizadoras. • Preparación del documento final. • Sometimiento a aprobación y difusión. <p>Evidencia: Documentos aprobados.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Simplificamos los procesos con la intervención de todas las áreas involucradas incluyendo el Depto. Jurídico a la hora de documentar cualquier proceso.</p>	<p>No se evidencia la identificación de todo el personal y las áreas involucradas en los procesos.</p>

<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Innovamos en los procesos basados en actividades de experiencias adquiridas (Benchmarking) en áreas afines de instituciones nacionales e internacionales que hemos introducido en nuestros procesos y las mejoras de éstos, entre las que se destacan: Realización de encuentros con empresas internacionales prestadoras de servicios de agua potable, con el objetivo de obtener información sobre su experiencia en la realización del Maestro de Desarrollo de Agua Potable. Encuentro con la firma de ingenieros expertos Woodard y Curran de Lawrence, Massachusetts en junio del 2021 para el intercambio de ideas sobre el funcionamiento de los acueductos, recolección de aguas residuales y la comercialización de estos servicios. Certificaciones activas: Nortic A2, A3, A4 y E1. Participación en la feria Expo Water 2021 en la ciudad de Miami, Estados Unidos, para explorar tecnologías que permitan a la institución elevar la calidad en los servicios que ofrece a través de la adquisición de tecnologías de punta, alternativas del mercado en cuanto a limpieza y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado sanitario. Evidencia: Página web: www.coraasan.gob.do</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Establecemos objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementamos un sistema de Gestión por Indicadores, con los cuales se mide y monitorea la eficacia en los procesos por medio de: <u>Política Seguimiento y Control Indicadores de Gestión.</u> Dentro de estos se puede detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores por Objetivos Institucionales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Medición de indicadores de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de los Laboratorios de CORAASAN.</u> • <u>Elaboración Carta Compromiso de CORAASAN, mediante entrenamiento y capacitación a través del Ministerio de Administración Pública.</u> • Actualización del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, incluyendo la matriz presupuestaria del mismo. • Actualización anual de la cadena de valor a través del sistema de ruta del Ministerio Economía Planificación y Desarrollo. • Monitoreo de cumplimiento del POA. <p>Evidencia: PEI 2021-2024</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Para garantizar la protección de las informaciones manejadas internamente, se dispone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protección de la base de datos en servidores externos y copia de seguridad a diario. • Centro de Datos acorde a estándares y equipos actualizados. Esto implica seguridad física y perimetral, redundancia energética, redundancia de conectividad y copia de seguridad en Centro de Datos del Estado. 	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Involucramos a los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés en el diseño y mejoras de los procesos, para lograr la satisfacción de sus necesidades, de las siguientes formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de encuestas de satisfacción de los clientes. • Buzón físico de Sugerencias. • Página web y redes sociales. • Sistema de Gestión Comunitaria con encuentros con los comunitarios para escuchar sus quejas y reclamos. • Sistema de Atención Ciudadana 311, con el objetivo de ofrecer a la población otro medio, para la realización de sus quejas, reclamaciones y sugerencias. • Plataforma física y tecnológica para Atención al cliente y gestión de quejas: Sistema de Reporte y Servicios (SRS), tanto para atención personalizada como llamadas telefónicas, brigada de mantenimiento y corrección de averías, sistema de comunicación por radio y flotas. • Uso de reportes y consultas de información incluida en las aplicaciones informáticas para los procesos administrativos, comerciales y operativos. • Encuestas a los distintos grupos de interés para la actualización del PEI 2021-2024. <p>Evidencias: Página web: www.coraasan.gob.do App: SRS</p>	<p>No se evidencia el involucramiento de todos los grupos de interés para la definición de mejoras.</p>
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Utilizamos métodos innovadores para el desarrollo de servicios orientados al ciudadano/cliente a través de la entrega de información por nuestras redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter), portal 311,</p>	

	<p>consulta y pago de servicios a través de nuestra página web www.coraasan.gob.do. Pago a través del móvil por nuestra línea de whatsapp (829-421-4444), a través de nuestra app CORAASAN Móvil (disponible en play store, T pago).</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>CORAASAN cuenta con 15 direcciones, incluida la dirección general, de las cuales 7 son dirigidas por mujeres (47%), lo que denota su importancia para la institución en los puestos de alta responsabilidad. Llevamos a cabo un programa de capacitación gradual desde el más alto nivel jerárquico hasta llegar a los estatus simplificados, en temas de perspectiva y enfoque de género, a fin de desmontar los roles y/o capacidades que se han asignado a lo largo del tiempo por razones de género, entre otras cosas, que nos llevan a discriminar para ciertas tareas, puestos o funciones por estas razones.</p> <p>Concientizamos al personal y la población a través de nuestras redes sociales, en temas de género e inclusión social. Participamos en programas donde se trata la desigualdad de género y recibimos información para tomar conciencia acerca de este problema social.</p> <p>Evidencia: Funcionarios en el Directorio de Coraasan. Redes sociales de Coraasan.</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados,</p>	<p>Promovemos la accesibilidad con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas Abiertas a los clientes en horarios flexibles de lunes a sábado. • Call center en horario extendido incluyendo fines de semanas y días feriados. • Estafetas de pago en línea. 	

<p>carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos a través de la Oficina de Acceso a la Información. • Uso de murales informativos. • Espacios informativos en la factura. • Redes Sociales • Nuestra página Web <p>Evidencia: Página web: www.coraasan.gob.do</p>	
--	---	--

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Los procesos de la organización son identificados a través del Mapa de Procesos por el Departamento de Desarrollo Institucional, coordinamos la documentación con los involucrados según el procedimiento Control de Información Documentada PRO-SGC-01. De manera externa aprovechamos como guía la documentación de procesos que tienen las demás CORAAS en su portal. Con otras organizaciones se coordinan los procesos a través de acuerdos con otras CORAS, bancos, comercios e instituciones públicas y privadas.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Coordinamos y unimos procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público a través de acuerdos interinstitucionales con instituciones como PUCMM, UTESA, ISA, INFOTEP, SAGUAPAC, entre otros. También contamos con Comisión de Seguimiento a Acuerdos Interinstitucionales. Como parte del sector Agua potable somos parte de:</p>	<p>No se evidencia la realización de un análisis de costo beneficios de los acuerdos interinstitucionales.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de Agua, coordinada por el MAP. • Mesa del Recurso Agua, del MEPyD. • Consejo Directivo para la Reforma y Modernización del Sector Agua Potable y Saneamiento (CODIREyMAPS) <p>Evidencia: Base de datos de acuerdos institucionales.</p>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Creamos grupos de trabajos con organizaciones / proveedores de servicios para solucionar problemas, a través de los acuerdos interinstitucionales, con instituciones como: PUCMM, ISA. Asimismo, a partir del intercambio con organismos nacionales e internacionales, que permiten introducir nuevos procesos innovadores. Por otro lado, se coordinan procesos operativos y administrativos con organizaciones externas como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobro de la basura. • Tramitación y aprobación de planos para proyectos particulares con el Ayuntamiento Municipal. • Cobros a través de las estafetas. • Gestión y tramitación de proyectos a través del Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas. <p>Evidencia: Base de datos de acuerdos institucionales.</p>	No siempre se le da el seguimiento requerido a estas acciones realizadas en conjunto con otras instituciones.
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios	N/A	No se evidencia la elaboración de un plan con incentivos para que los empleados creen procesos interorganizacionales.

compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>La CORAASAN acuerda estándares comunes en documentación con las demás CORAAS según los lineamientos del MAP; facilita intercambio de servicios compartidos con el Ayuntamiento, Salud Pública y Edenorte. Además tiene acuerdos con las entidades bancarias y datos públicos a través del portal de la institución.</p> <p>Evidencia: Base de datos de acuerdos institucionales.</p>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Se coordinan procesos operativos y administrativos con organizaciones externas como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobro de la basura. • Tramitación y aprobación de planos para proyectos particulares con el Ayuntamiento Municipal. • Cobros a través de las estafetas. • Gestión y tramitación de proyectos a través del Ministerio de Salud pública, Ministerio de Economía, planificación y Desarrollo. Dirección General de Compras y Contrataciones públicas. <p>Evidencia: Base de datos de acuerdos institucionales.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>Con el objetivo de medir la percepción sobre la imagen global de la institución, se han realizado varias encuestas, cuyos resultados son los siguientes:</p> <p>2019: En la encuesta virtual realizada en noviembre con el fin de medir si los servicios ofrecidos por la CORAASAN esta adecuados a la necesidades de sus usuarios, el 91.80% dice es satisfactorio, completamente satisfactorio o muy satisfactorio.</p> <p>La empresa MKT en su encuesta realizada para medir la satisfacción, indica un 63.5% como bueno y muy bueno. La satisfacción general calculada refleja un 79.9%.</p> <p>2020: CORAASAN, comprometida en medir la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios que ofrece aplicó la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General.</p> <p>Satisfacción general calculada sobre los servicios ofertados:</p> <p>64.4% Grado en el que los clientes se Identifican con la CORAASAN, y el 67.3% desearían que otras instituciones funcionen como la CORAASAN.</p>	

2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).

Con respecto a medir la satisfacción de los ciudadanos/clientes con relación a la atención recibida por parte de los empleados, referimos:

2019:

En la encuesta virtual realizada en noviembre con el fin de medir si los servicios ofrecidos por la CORAASAN están adecuados a la necesidades de sus usuarios:

Con relación al trato recibido por parte de empleados, el 93.90% dice estar satisfecho.

2020:

CORAASAN, comprometida en medir la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios que ofrece aplicó la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General.

72.9% satisfecho con los servicios ofertados.

80.9% satisfechos con respecto a la seguridad en las transacciones realizadas por los clientes.

75.0% refiere a que el personal posee los conocimientos necesarios para responder a inquietudes.

2021:

En la encuesta realizada con fines a medir la satisfacción de los clientes con relación a los principales servicios solicitados por los clientes, la satisfacción general calculada corresponde al 72.9%.

	<p>La satisfacción general en las dimensiones tangibles de los servicios de la CORAASAN el 79.8% dice estar de acuerdo y muy de acuerdo.</p> <p>Con respecto a la percepción de los empleados sobre la rapidez en el servicio prestado el 69.3% dice estar de acuerdo y muy de acuerdo.</p> <p>Con respecto a la percepción de los clientes sobre el Interés de los empleados por actuar del modo más conveniente para la solución de sus trámites el 69.1 dice estar de acuerdo y muy de acuerdo.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Involucramos y le damos participación a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización. Para la actualización de nuestro plan estratégico periodo 2021-2024, se realizó una consulta hecha por la CORAASAN a los clientes institucionales y familiares a través de la aplicación de la “ Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General” y con la información primaria recolectada fueron reforzados una amplia revisión documental.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Para el fortalecimiento de la transparencia en los procesos realizamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización constante de las informaciones suministradas mediante nuestra página WEB. • Actualización de las estafetas para cobrar en línea con el sistema comercial ISERIES. • Actualización Catastro de clientes y redes de agua potable y aguas residuales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de varios colores en las facturas como avisos de cortes, estatus normal y consumo fuera del promedio normal. <p>Con relación a la predisposición de los empleados a escuchar a los clientes: En el 2020 se realizó una encuesta y se determinaron las siguientes evaluaciones con relación a los empleados y la atención al cliente. Percepción de los clientes sobre el interés de los empleados por actuar del modo más conveniente, el 69.1% está satisfecho.</p> <p>Percepción de los clientes sobre la Atención personalizada, el 68.9% está satisfecho.</p> <p>En el 2021, se realizó la encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos en la administración pública, en la cual la valoración global con la satisfacción del servicio recibido corresponde al 71%.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Con el fin de conocer la satisfacción general con respecto a la confiabilidad de los servicios de la CORAASAN, en el 2020 se realizó la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, con los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de los servicios de la CORAASAN, 69.3% expuso estar satisfecho. • Con respecto a la percepción de los clientes sobre el cumplimiento de promesas a tiempo, el 61.3% dice estar satisfecho. 	

	Disposición de recomendar los servicios de la CORAASAN a familiares y amigos más cercanos, el 75% nos recomendaría.	
--	---	--

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Resultados de la Encuesta, 2020: Satisfacción con diferentes indicadores de servicios: Percepción de los clientes sobre el interés mostrado por los empleados de la CORAASAN en solucionar sus problemas el 75.3% está satisfecho.</p> <p>Satisfacción General Dimensión Responsabilidad de los servicios de la CORAASAN, 73.3%.</p> <p>En la encuesta 2021 de la evaluación de los servicios, el promedio de satisfacción es del 63%.</p> <p>Con respecto a la capacidad de respuesta, la valoración promedio de satisfacción corresponde al 60%.</p>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>La CORAASAN cuenta con oficinas de fácil acceso de transporte público, ya que están ubicadas en las principales avenidas de las zonas periféricas y urbanas, cuenta con una oficina principal, 9 oficinas periféricas, 3 oficinas de pago y 105 estafetas activas de cobro del servicio.</p> <p>La CORAASAN en su edificio principal, cuenta con unas instalaciones adecuadas para discapacitados con rampas de acceso, parqueos señalizados, cintas corrugadas para evitar deslizamientos por escaleras,</p>	No se ha medido la satisfacción del cliente en cuanto a accesibilidad. Se debe continuar con la adecuación de la accesibilidad de personas discapacitadas en las oficinas periféricas.

	<p>amplias escaleras con descansos y barandas apropiadas.</p> <p>Además, se cuenta con un personal de seguridad capacitado para auxiliar a los discapacitados que visiten las instalaciones y preferencias a la hora de ser atendidos por el personal tanto de Servicio al Cliente como de Caja.</p> <p>En la encuesta realizada en el 2021 correspondiente a la evaluación de los principales servicios ofrecidos, el 70% dice estar satisfecho con la identificación de las oficinas (ventanillas / módulos).</p> <p>Con relación al costo de los servicios, la CORAASAN tiene los siguientes resultados:</p> <p>2021: Encuesta para medir la satisfacción de los servicios, el 56.7% dice estar de acuerdo con el precio pagado por el servicio recibido.</p> <p>Para los proyectos residenciales tramitados mediante el concepto de Ventanilla Única, son agilizados, porque entran en un concepto de prioridad para los Departamentos Comerciales en su gestión de cobros a proyectos.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En la encuesta 2020, Satisfacción general calculada sobre los servicios ofertados por la CORAASAN, el 72.9% dice estar satisfecho con los servicios ofrecidos.</p> <p>Con respecto al tiempo de atención, se monitorea a través de la central telefónica, llamadas: recibidas, atendidas, en espera, perdidas, en cola, tiempo de duración de la llamadas, todo esto por fecha, horas y días picos de cada mes, estas mediciones han</p>	<p>No está establecido el tiempo de espera de los clientes.</p>

permitido implementar medidas correctivas, señalamos las siguientes:

Todos los agentes tienen su usuario, su propia caja y ambos métodos de pagos (VISANET Y MASTERCARD). De esta manera evitamos en traspaso de llamadas y que el cliente dure menos tiempo en espera.

Para evitar largas esperas por parte del cliente en el seguimiento de sus reportes, se toman los datos del cliente y la supervisora le da seguimiento con los demás Departamentos y vuelve a llamar al cliente con su respectiva respuesta.

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

Estadísticas:

Año	LLAMADAS			% Eficiencia
	Entrantes	Atendidas	Pérdidas	Llamadas atendidas
2019	307,576	276,961	30,615	90.00%
2020	331,311	251,788	79,523	76.00%
2021	228,932	239,102	10,170	104.44%
2022 (Enero - Abril)	152,562	147,725	4,837	96.83%

En conformidad con lo previsto en las NOBACI:

2019 (diciembre) equivale al 93%.

2020 (diciembre) equivale al 96%.

2021 (mayo) equivale al 96%.

	<p>2022 (mayo), estamos en proceso de carga de evidencia de los componentes del control interno, actual en 68.05% y por la CONTRALORIA DE LA REPUBLICA han cargado 0.93%.</p> <p>La CORAASAN implementa su carta compromiso al ciudadano. La segunda versión fue aprobada en abril 2021. En marzo 2022, fue evaluada nuevamente obteniendo un 96% de nivel de cumplimiento.</p>													
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Ofrecemos servicios que son clasificados con relación a las necesidades de los clientes, determinados de acuerdo a la actividad o uso en el terreno de la propiedad, es decir, residencial, comercial, industrial, social y gobierno, a su vez, por la clase socioeconómica del sector o la del cliente en particular y tomando en cuenta si el servicio es medido o no medido.</p> <p>En nuestra base comercial al mes de abril 2022, tenemos registrados como clientes con contrato:</p> <table data-bbox="739 852 1050 1063"> <tr> <td>Domésticos:</td> <td>166,234</td> </tr> <tr> <td>Comerciales:</td> <td>12,155</td> </tr> <tr> <td>Industriales:</td> <td>146</td> </tr> <tr> <td>Gobierno:</td> <td>495</td> </tr> <tr> <td>Sociales:</td> <td><u>487</u></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>179,517</td> </tr> </table> <p>Reporte FA-1565</p> <p>Clandestinos habitados: 101,551, correspondiente, continuamos con los levantamientos de los municipios y distritos municipales operados por el INAPA y que pasarán a la CORAASAN, y así completar la provincia completa como lo contempla la ley de creación de la institución.</p>	Domésticos:	166,234	Comerciales:	12,155	Industriales:	146	Gobierno:	495	Sociales:	<u>487</u>	Total	179,517	
Domésticos:	166,234													
Comerciales:	12,155													
Industriales:	146													
Gobierno:	495													
Sociales:	<u>487</u>													
Total	179,517													

	<p>Independiente a los clientes registrados, clandestinos, también tenemos codificaciones que pertenecen a solares, terrenos, y construcciones.</p> <p>Con relación a los clientes que tienen limitaciones económicas, la CORAASAN aplica subsidios a sus facturaciones, al mes de abril 2022 tenemos tres tipos de subsidios:</p> <p>Instituciones sin fines de lucro; domésticos bajo con recursos económicos limitados y domésticos bajo con consumo de 0m3 a 10m3. Estos clientes son determinados mediante inspecciones en nuestros levantamientos de Catastro, Servicio al Cliente y la Gestión Comunitaria.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Con respecto a la innovación en nuestra institución, referimos que la actual Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Anteriormente departamento) fue creada acorde a la MAP Resolución 51-2013 y que su vez cuenta con la nueva estructura organizacional siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operaciones TIC - Seguridad y Monitoreo TIC - Desarrollo e Implementación de Sistemas - Administración del Servicio TIC <p>Además, de una oficina de Administración de proyectos de tecnología. En la actualidad para el PEI la DTIC coordina y ejecuta 28 proyectos informáticos.</p> <p>Modernización de sistemas: Los sistemas de CORAASAN ERP se continúan modernizando con interfaces de última</p>	

generación, mejoras en la seguridad y facilidad de uso.

Mantenemos la certificación OGTIC A4 por los servicios de interoperabilidad con EDENORTE.

La institución continúa con la implementación de nuevas funcionalidades del Sistema de Información Geográfica (SIG), recientemente se desplegó en los dispositivos móviles del personal técnico y operativo de los acueductos una aplicación de consulta en línea (WebMap) de las instalaciones de tuberías, válvulas y otros.

También se implementa el Sistema de Gestión de Acueductos (SGA) que captura y procesa y analiza la producción y distribución de agua en los diferentes acueductos.

Recientemente nuestro CORAASAN ERP ha sido integrado con el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIGEF) del Estado Dominicano.

Tecnología Móvil:

La institución ha adquirido más de 100 tabletas robustas como parte de un proyecto de implementación de equipos móviles en áreas esenciales, lo que conlleva a la mejora de procesos y mayor eficiencia.

Facilidades de Pago:

Seguimos aumentando la cantidad de recaudadores a través de nuestra aplicación Web para Estafetas y del Servicio Web para entidades financieras (Internet Banking).

	<p>En los últimos años hemos incrementado las facilidades de pagos para los clientes, a la fecha los canales de pagos digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CORAASAN Móvil - Pago Recurrente (Automático) - CHATBOT con WhatsApp - IVR (Modernizado) - Pago de Factura con código QR - Oficina Virtual <p>Además, contamos con otros proyectos innovadores como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de alianza y Gestión Comunitaria. • Operativos Comerciales CORAASAN PA' LA CALLE. • Agua del Cambio. • Implementación de varios colores en las facturas como avisos de cortes, estatus normal y consumo fuera del promedio normal. 	
6) Agilidad de la organización.	<p>Los procesos en la Institución son ágiles, cada servicio tiene establecido su tiempo de solución, controlados mediante un Sistema de Reportes y Servicios (SRS), las demás ordenes de trabajo son supervisadas y fiscalizadas por cada Departamento.</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>La Institución cuenta con un Departamento para la recopilación y control de los documentos (formularios, instructivos, procedimientos y políticas), estos documentos después de ser redactados, revisados, aprobados y difundidos, se almacenan en una carpeta compartida (documentos aprobados) para el conocimiento y uso de todas las áreas, acorde a lo establecido en:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Política Niveles de Aprobación de la Información Documentada. • Procedimiento Control de la Información Documentada <p>Las actualizaciones están sujetas a los requerimientos de cada área, de no requerirlo, a los 4 años el Departamento Desarrollo Institucional, notifica el vencimiento del documento y solicita el requerimiento.</p> <p>Con respecto a facilitar los procesos a los clientes de forma digital, nuestros clientes pueden pagar, consultar, conocer los proyectos que desarrolla la institución mediante los canales para estos fines.</p> <p>Y nuestras solicitudes de servicios están siendo actualizadas para ofrecer nuestros servicios hasta concluirlos de manera digital sin que el cliente tenga que visitar nuestras instalaciones.</p>	
--	--	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Con relación al servicio recibido a través de las Notificaciones a clientes del Call Center, mediante el programa (SRS), presentamos los siguientes resultados:	

Años	Cientes notificados satisfechos
2019	97.9%
2020	95.2%
2021	96.6%
2022	90.75%

2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.

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

		CANTIDAD
--	--	----------

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

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

	AÑO	MOTIVO CRÉDITO	CANTIDAD CLIENTES
	2021	Error Tarifa	307
		Arreglo pago por error en procedimiento	306
		Error en critica de consumo	273
		Error en lectura	2,807
		Error por cargo o corte	1,055
		TOTAL	4,748
		Promedio mensual	396
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Con respecto a los errores cometidos con los clientes, son compensados con la aplicación de créditos a su cuenta.</p> <p>Con relación a los errores del personal, anual en la institución se realiza la evaluación de desempeño del personal, con fines de tomar en cuenta tanto el desempeño positivo como las fallas del personal, estas evaluaciones son socializadas con cada empleado, señalando los puntos fuertes y débiles para mejorar.</p> <p>También, es importante señalar que se dispone de un control disciplinario, donde se establecen las sanciones de acuerdo a la falla cometida por el empleado.</p>	<p>No se evidencia que siempre se cierren las órdenes dentro del plazo establecido.</p>	

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).

En nuestra carta compromiso tenemos comprometidos 3 servicios, estos son: formalización de nuevo contrato, cancelación de contrato y cierre temporal del servicio.

La evaluación con respecto al cumplimiento de los estándares se resumen por servicio y por año:

Formalización de Contrato Servicio Nuevo

Atributo Comprometido en la CCC	2019	2020	2021	2022
Amabilidad del Personal	97%	98%	98%	97%
Conocimiento	97%	98%	98%	94%
Estado físico del área	N/A	98%	98%	94%

Cierre Temporal del Servicio

Atributo Comprometido en la CCC	2019	2020	2021	2022
Conocimiento	97%	98%	96%	91%
Estado físico del área	N/A	98%	96%	91%

Cancelación de Contrato

Atributo Comprometido en la CCC	2019	2020	2021	2022
Amabilidad	97%	98%	100%	100%
Estado físico del área	N/A	99%	100%	94%

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Areas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>I) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con los siguientes canales de información: 10 oficinas comerciales, 3 oficinas de pagos con atención al cliente personalizada cada oficina, 105 estafetas de cobro activas, 1 Call Center, 1 Dpto. Acceso de la Información, 1 Dpto. Comunicaciones y buzones de sugerencia.</p> <p>En el 2020 se realizó una encuesta donde los participantes concluyen que el 84.0% está de acuerdo con que las instalaciones físicas visualmente son atractivas y el 91.9% explican que las ubicaciones de nuestras oficinas son convenientes para sus necesidades.</p> <p>En la encuesta 2021 con relación a la evaluación de los servicios, el 70% dice estar satisfecho con la localización y/o ubicación de las oficinas.</p> <p>También, contamos con los siguientes canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página de Transparencia • Portal 311 • Portal de Acceso a la Información Pública • Portal WEB • Instagram • Facebook • Twitter • Youtube <p>Con respecto a los resultados en el portal, desde 2019 hasta abril 2022 tenemos un registro de 106 solicitudes.</p>	

	<p>Hemos tenido un alcance de la página de Facebook de aproximadamente 857,189 usuarios desde el 2019 al 2022 mientras que Instagram hemos tenido un alcance de 270, 694 usuarios.</p> <p>Referente a las visitas al perfil en Facebook hemos tenido un alcance aproximadamente de 34,193 y en Instagram con 98,161.</p> <p>Los nuevos seguidores que hemos obtenido en Instagram desde el 2019 hasta la fecha son 8,200 seguidores. En Facebook en 2019 teníamos 3213 seguidores lo cual aumentamos 7,800 seguidores aproximadamente. En Twitter aumentamos desde el 2019 a la fecha aproximadamente 1,500 seguidores hasta la fecha.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Las informaciones son generadas a través del sistema comercial, SRS, y se preparan informes, memorias anuales, reuniones de rendimiento con los diferentes Encargados y Directores.</p> <p>Estas informaciones son de conocimiento público a través de la oficina de Acceso de la Información, redes internas de publicación de informaciones, memorias anuales, informes mensuales, notas de prensa, redes sociales y página Web.</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>En CORAASAN contamos con evaluaciones periódicas del cumplimiento de los objetivos de rendimiento, mediante la generación y consulta de información, la cual es socializada y analizada con las dependencias de cada Dirección mediante informes, comunicaciones, revisión del Plan Operativo Anual, publicaciones a través de las redes, órgano interno de difusión, notas de prensa, análisis FODA, Informes Mensuales, Memorias</p>	

	anuales, notas de prensa y Plan estratégico 2021-2024.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Nuestra disponibilidad es alta, igual como una buena facilidad, ya que los datos abiertos que manejamos están en nuestra página de transparencia, y también en un portal de datos abiertos, el cual se actualiza mensual.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>En CORAASAN contamos con un horario personalizado de lunes a viernes de 7:30am a 6:00pm; sábados de 8:00am / 1:00pm. Nuestro Call Center, con un horario de lunes a viernes de 7:30am a 8:00pm, sábados de 8:00am a 5:00pm, domingos de 8:00am / 1:00pm y días feriados de 8:00am / 12:00m y vía IVR-Página del Internet (todos los días y en el horario que el cliente lo requiera).</p> <p>2019, se realizó una encuesta virtual para medir la satisfacción de los servicios, con relación a los horarios el 92.40% dice estar satisfecho con el mismo.</p> <p>En la encuesta realizada en el 2020, el 81.9% está satisfecho con los horarios de atención que tenemos establecidos.</p> <p>En la encuesta 2021 de la evaluación de los principales servicios, el 63% dice estar satisfecho con el horario establecido al público.</p>	No todas las oficinas cuentan con un horario extendido de labores hasta las 6:00pm y los sábados hasta las 1:00pm
6) Tiempo de espera.	El tiempo de espera para obtener una información solicitada vía el portal de acceso a la información pública, es de 15 días laborales, así como lo rige la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, en conjunto con el Decreto No. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación.	<p>No evidencia el seguimiento continuo a las insatisfacciones de los clientes en miras a disminuir irregularidades.</p> <p>No todas las quejas son registradas en el sistema SRS.</p>

	<p>Con relación al tiempo de espera presencial, depende de varios factores, tipo de trámite que realice, días y horarios.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Los tiempos para ejecución y cierre de órdenes (por tipo de reclamo) están establecidos en el documento (Políticas de SRS).</p> <p>Estadísticas de las notificaciones a los clientes por cada orden cerrada, donde se resume que el grado de satisfacción de los clientes con relación al servicio recibido: para el 2021 el 96.6% de los clientes lo especifican como excelente o bueno.</p> <p>2022 el 91.90% lo especifica como excelente o bueno.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los costos por los servicios ofrecidos por la institución están relacionados a los costos y gastos determinados en la captación, potabilización, distribución y comercialización en que se incurre para ofrecer un servicio con calidad.</p> <p>Además, de tomarse en cuenta el uso del suelo, clasificación socioeconómica y si el cliente es medido o no medido.</p> <p>2019: La encuesta realizada por MKT con relación al pago de los servicios, el 71.8% lo califica como bueno y el 9.1% muy bueno.</p> <p>2020: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública</p>	<p>La conclusión del estudio iniciado para la realización de un estudio tarifario, con un consultor extranjero experto en el tema, esto con fines de ajustar las tarifas existentes de manera que los clientes puedan pagarla y garantice la sostenibilidad financiera y que por la pandemia (Covid-19) fue paralizado.</p>

	General, el 56.7% dice estar de acuerdo y muy de acuerdo del precio con relación al servicio.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>La institución cuenta con un catálogo de servicios, deberes y derechos de los clientes. Durante los meses de febrero y marzo 2022 se trabajó con la actualización del catálogo de servicio y la ampliación de los servicios que se ofrecen online.</p> <p>La institución cuenta con la carta compromiso aprobada y actualizada al 2022.</p>	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Los grupos de interés son involucrados en la toma de decisiones mediante reuniones, encuentros con los grupos comunitarios, lluvias de ideas, buzón de sugerencias.	Aumento de las brigadas para eficientizar la gestión y recuperación de los clientes atrasados y clandestinos.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Las sugerencias que han sido implementadas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envío de factura Automática por Correo electrónico (manejada por Informática y Supervisora Call Center) • Aplicación CORAASAN Móvil Consultar Balance y dirección de nuestras oficina Periférica (Tecnología de la Información y Dpto. comunicaciones) • Distribución de camiones de agua gratis (Depto. Agua del Cambio) • Pago del servicios por el Banco. • Oficina Móvil – Camión, con el fin de facilitar el cobro de la facturas en los barrios distantes a las oficinas y estafetas de pago. • indicadores solicitados por varias áreas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas capas para Catastro de redes agua potable. • Pagos a través de canales tecnológicos (Whatsapp, pago recurrente, lectura código QR). • Acceso a la data de la base de datos GIS a través de una aplicación WEB. • Central telefónica IP y software del Call Center. <p>También, contamos con la línea 311 para sugerencias y quejas, siendo el comportamiento el siguiente:</p> <p>2019: Se recibieron 10 quejas o sugerencias, todas resueltas.</p> <p>2020: Se recibieron 5 quejas o sugerencias, todas resueltas.</p> <p>2021: Se recibieron 7 quejas y/o sugerencias, siendo resueltas en su totalidad.</p> <p>2022: Hasta la fecha no se han recibido quejas o sugerencias por esta vía.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de alianza y Gestión Comunitaria. • Operativos Comerciales CORAASAN PA' LA CALLE. • Agua del cambio. • Implementación de varios colores en las facturas como avisos de cortes, estatus 	

	<p>normal y consumo fuera del promedio normal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • APP móvil de la CORAASAN. 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores comerciales de logros por metas planificadas. • Planes y metas definidas mensuales y evaluaciones trimestrales. • Indicadores de quejas y reclamos (SRS). • Indicadores de Gestión comunitaria. • Indicadores de Operativos Comerciales, CORAASAN PA LA CALLE. • Memoria anual. • Informes mensuales y especiales. • Presentaciones de evaluaciones a cumplimiento de planes operativos. • Plan Operativo Anual (POA). • Evaluaciones y proyecciones diarias de captación de ingresos. 	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La Dirección Comercial tiene establecido reuniones periódicas con el fin de evaluación de los resultados, y toma de decisiones para incrementar los resultados, según la proyección; trimestral se determinan las 3 oficinas como oficina merecedora del reconocimiento por obtener los mejores resultados en el cumplimiento de las metas definidas en el POA.</p> <p>En las reuniones periódicas se involucran todas las áreas, ya que se presentan los resultados, se analizan los inconvenientes que afectaron para los que no lograron sus metas, y se canalizan con las áreas involucradas las necesidades determinadas en cada evaluación de resultados.</p>	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Los clientes se pueden comunicar para las quejas y sugerencias a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzones de sugerencia ubicados de forma física en el área de servicio al cliente • Línea 311 • Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram • Correo electrónico: contacto@coraasan.gob.do • Calidadenlagemention@coraasan.gob.do (para quejas y sugerencias de los laboratorios) <p>Además de estar certificada por la Norma Nortc EI</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>El Portal de Transparencia de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) obtuvo las siguientes calificaciones de acuerdo a la Ley 200-04:</p>	

Mes	Calificación
Agosto, 2020	97%
Septiembre, 2020	99%
Octubre, 2020	100%
Noviembre, 2020	100%
Diciembre, 2020	99%
Enero, 2021	99%
Febrero, 2021	100%
Marzo, 2021	98%
Abril, 2021	78%
Mayo, 2021	95%
Junio, 2021	100%
Julio, 2021	86%
Agosto, 2021	86%
Septiembre, 2021	91%
Octubre, 2021	90%
Noviembre, 2021	87%
Diciembre, 2021	85%
Enero, 2022	87%
Febrero, 2022	94%
Marzo, 2022	Pendiente
Abril, 2022	Pendiente
Mayo, 2022	Pendiente

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>La imagen y el rendimiento global de la CORAASAN han mejorado debido a las estrategias de accesibilidad y transparencia implementadas por la Gestión.</p> <p>A nivel de los colaboradores, estos se sienten empoderados de los temas que maneja la Institución y de la mejora en la percepción por parte de los ciudadanos, esto viene dado por los trabajos de soluciones definitivas de las aguas residuales y por llevar agua potable con calidad abundante a sectores que nunca les llegaba el servicio; además, la puesta en operación de las plantas procesadoras de agua: La Canela, cien fuegos y próximamente la Noriega I y II. Por todo esto el nivel de satisfacción general positivo es de 80% de acuerdo con la encuesta de clima y cultura organizacional año 2021.</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>En CORAASAN se toma en cuenta el involucramiento de los colaboradores en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. De acuerdo a las evidencias que se ha realizado en la encuesta de clima, internamente hay un alto porcentaje donde se la da involucramiento en la toma de decisiones a los colaboradores.</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>En CORAASAN la participación de las personas está relacionada con los procesos de transformación e innovación que se llevan a cabo en la institución. En los resultados del estudio de clima y cultura organizacional, el 90% de los colaboradores manifestó que impulsó ideas</p>	

	<p>innovadoras para lograr cambios renovadores en la institución. El 89% manifestó su participación en la búsqueda de nuevas formas de brindar los servicios a los clientes; el 84% dijo que sus superiores los animan a ser creativos y los integran a los procesos de transformación institucional.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>En CORAASAN tomamos en consideración el comportamiento y con la ausencia casi absoluta de conflictos éticos a lo interno de la Institución, puede afirmarse que los colaboradores de la Organización demuestran un alto nivel de conciencia sobre sus compromisos éticos. Así lo manifiestan los resultados de la encuesta dirigida al personal, donde el 91% declaró sentirse conforme con los valores que se fomentan en la institución y el 89% corroboró los códigos de ética y conductas existentes y actualizados, encuesta de clima 2021.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En CORAASAN la relación de los mecanismos de consulta y diálogo establecidos para el personal los conoce a nivel general. En ese sentido, en el 2019, un 64% indica “tener conocimiento” sobre dichos mecanismos, en 2020 un 60% y en 2021 un 88%. Por su parte, del 4,24% que en el 2016 desconocía esta información, se redujo a un 0.3% en el 2019.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En la CORAASAN la responsabilidad social está comprometida con el desarrollo de un entorno laboral seguro, saludable y de formación profesional para nuestros empleados, implementando formas de reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones y proveer cambios positivos en nuestra sociedad.</p> <p>Nuestra Responsabilidad Social Empresarial, se sustenta en políticas y acciones estratégicas que permiten canalizar los esfuerzos en iniciativas que abarcan las áreas de interés del sector, divididas en las siguientes:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Recursos Humanos. • Salud, seguridad e higiene. • Gestión ambiental y de los Recursos Naturales. • Clientes. • Gestión Social. 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Se ha logrado significativos avances con implementaciones en materia de tecnología con diferentes innovaciones, y transformación digital.</p> <p>El Departamento de Operaciones TIC ha logrado los siguientes avances:</p> <p>Monitoreo 100% de la infraestructura TIC, a través de un Software en el que se definen las variables cuyos sensores dan las alertas lo que permite accionar y aplicar las buenas prácticas de la industria.</p> <p>Se realizaron trabajos continuos, logrando un 100% para asegurar la integridad de parches de los servidores, equipos de redes y base de datos.</p> <p>Se configuraron enlaces de conectividad en fibra óptica en las oficinas periféricas: Cienfuegos, Villa Gonzalez y Gurabo.</p> <p>Siguiendo las mejores prácticas de la industria se crearon los registros de autenticación DMARC Y DKIM para protección del dominio de correo @coraasan.gob.do.</p> <p>Rediseño y prueba del Sistema de mesa ayuda para el despliegue al usuario final.</p>	

	<p>En la ciberseguridad se ha instalado el software Grafana; y se realizó la campaña de concientización</p> <p>Desarrollo e implementación del blog informativo de ciberseguridad institucional, “Aprende”.</p> <p>Evidencia: Memoria institucional 2021</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido el impacto de la digitalización en la Institución.
9) La agilidad de la organización.	N/A	No se ha medido la agilidad de la organización.

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>En la CORAASAN la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización y comunicar sobre la dirección del desarrollo del Plan estratégico, planes operativos, presupuesto por área, reporte de actividades gerenciales por mes cumpliendo con los indicadores de medidas se ve reflejada en los resultados de los empleados encuestados que evalúan como bueno el trato que reciben de la organización, así como los espacios que se crean para el desarrollo de las personas.</p> <p>Se aprecia un buen entendimiento en la transmisión de los objetivos por parte de la Alta Dirección, reflejándose en los resultados de la ejecución de los mismos. Manteniéndose sobre 90% de positividad, evidenciados en el estudio de clima y cultura organizacional 2021.</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>En la CORAASAN el sistema de información documentada en cuanto a su diseño y gestión</p>	

	<p>establece entre otras cosas el involucramiento de todo el personal relacionado con los procesos a documentar.</p> <p>Así como también los niveles de autorización de los diferentes tipos de documentos que existen, contamos con 901 de 931 documentos diseñados y 14 de 15 manuales de dirección.</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>En la CORAASAN, el reparto de tareas de cada colaborador está descrito en el descriptivo de puesto, contemplado en el manual de cargos de la institución.</p> <p>El sistema de evaluación se realiza en base a los acuerdos de desempeño en el cual el colaborador se compromete con la institución a cumplir las metas descritas.</p> <p>MAN-RHU-02, Manual de cargos. PRO-RHU-05, Procedimiento Evaluación de Desempeño.</p> <p>.</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Para la gestión del conocimiento la institución ofrece a los empleados oportunidades de mejoras a través de ofertas académicas como son maestrías nacionales e internacionales, diplomados, talleres y cursos técnicos, con el objetivo de impulsar la empresa a obtener otros conocimientos, aumentar la productividad y manejo eficiente en todas sus operaciones.</p> <p>El uso de la tecnología virtual (cursos interactivos mediante internet) para la gestión del conocimiento de los colaboradores creció en la institución, motivada por el estado de emergencia.</p> <p>Procedimiento Capacitación, PRO-RHU-02; POL-RHU-02.</p>	Hacer más uso de la tecnología virtual (cursos interactivos mediante internet) para la gestión del conocimiento de los colaboradores.

<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>El Departamento de Comunicaciones tiene como objetivo mantener una comunicación fluida a lo interno, involucrando todas las unidades operativas relacionadas al servicio a través de: asegurándose que todos los empleados implicados tengan acceso a la misma, se cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos de WhatsApp para Directivos y Encargados que mantienen comunicación activa 24/7. • Disponibilidad de Chat colaborativo (Slack). • Portal Interno (Intranet). • Disponibilidad de plataforma para reuniones virtuales. (Zoom). • Murales informativos ubicados en puntos estratégicos de la Institución. • Correo Interno con acceso a todos niveles de colaboradores autorizados. • Circulares y comunicaciones dirigidas a todo el personal. • Sistema de Flotas telefónicas institucionales. • Carpetas compartidas en los servidores para grupos de usuarios predeterminados. <p>Publicación periódica de boletines y revistas "Redes" con los acontecimientos más relevantes de la gestión, incluyendo fotos de cumpleaños y fechas especiales.</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>La CORAASAN se ocupa de identificar el esfuerzo individual y de equipo en el cumplimiento laboral valorando a sus colaboradores según los resultados que refleja un 81.34% (2019), dentro del rango de siempre y con cierta frecuencia.</p>	

	<p>Así mismo, la Dirección Comercial reconoce trimestralmente la oficina que haya logrado mejores resultados conforme a la meta establecida con un bono económico.</p> <p>Anualmente se reconoce la dirección que con mayor puntaje ha cumplido el POA planificado en base al logro de sus objetivos.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La CORAASAN es bien valorada por sus colaboradores desde la óptica de innovación y cambio, que según los resultados refleja un 75.66% (2019), dentro del rango de siempre y frecuentemente.</p> <p>El enfoque de la organización para los cambios y la innovación, están muy ligados a la mejora continua, para el 2021 fueron re-certificados los laboratorios con la norma ISO9001:2015 como resultado o evolución del proceso de innovación y cambio, así como el cumplimiento de los objetivos del PE 2021-2024.</p>	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En la CORAASAN el ambiente de trabajo y la cultura de la organización transversal son instrumentos de carácter interdisciplinario que recorren las áreas del conocimiento, las disciplinas y los temas con la finalidad de crear condiciones favorables para proporcionar a los colaboradores una mayor formación en aspectos sociales, ambientales o de salud, y se ocupa mejorar la infraestructura de la misma, así como que la cultura organizacional y ambiente de trabajo sea positivo. Esto es percibido por los colaboradores donde el</p>	

	<p>97.67% en el 2019, 88% en el 2020 y 89% en el 2021 califican como positivo su ambiente de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de Normas Disciplinarias ajustadas a cada problema o falta de los empleados. Canal de acceso disponible a la Oficina de RRHH para tratar temas personales de los empleados (comunicación con horario de consulta y atención diaria al personal). • Comité de Ética funcionando con poder deliberativo en casos de conflictos y situaciones éticas, según atribuciones del Decreto 486-12 (DIGEIG). <p>Intervenciones de la Gerencia Auditoría Interna y Div. Seguridad en investigación y/o análisis de casos pérdidas y robo.</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>En la CORAASAN el enfoque hacia los problemas sociales que han sido desarrolladas por la Organización hacia sus colaboradores es percibido como bueno, reconociendo entre otros aspectos, que existe flexibilidad de horarios para estudiantes universitarios, concesión de permisos por cuestiones de salud de familiares o asuntos personales de importancia. Esto lo indica la ponderación como siempre otorgada por el 94.33% de los colaboradores encuestados en el 2019 y el 93.02% en el 2016, también el 96% y 97% formuló que la Coraasan apoya a su personal en las urgencias, necesidades y dedicación familiar, encuesta clima 2021.</p> <p>Representan apoyo y cooperación para la creación de la Cooperativa de Ahorro, crédito y servicios múltiples de los empleados de CORAASAN. (Aporte de más de 3 millones de pesos).</p> <p>*Planes de enlace y créditos con empresa como apoyo a los empleados en sus compromisos</p>	

	familiares (farmacias, ópticas, gimnasios, mobiliarios, escolares, entre otros).	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>En cuanto a la toma en consideración de la igualdad de oportunidades, más del 76 % califica de bueno el trato que recibe. Más del 80% de los encuestados, expresaron su satisfacción con los beneficios obtenidos, la consideración de la igualdad de oportunidades y el trato que les brinda la Coraasan.</p> <p>Los procedimientos de reclutamiento y selección de personal son inclusivos, no hay discriminación por razas.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>En la CORAASAN la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo se mantienen en mayor o menor medida frente al personal que tiene las respuestas de carácter correlacionado, dentro de las condiciones de trabajo se encuentra el clima de relaciones institución-trabajador, su positividad anda en un 89% de acuerdo a la encuesta de clima 2021.</p>	No se dispone de algunas instalaciones adecuadas para fácil acceso y de lugar de trabajo así como de áreas comunes.

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>En La CORAASAN, se cuenta con el Procedimiento de Capacitación a través del cual se desarrollan las competencias intrínsecas al área de labor de cada colaborador.</p> <p>Así mismo se cuenta con la Política de Compensación Educativa, donde se fomenta el desarrollo académico profesional del colaborador. Procedimiento Capacitación POL-RHU-09.</p>	

2) Motivación y empoderamiento.	En la CORAASAN la motivación y empoderamiento van de la mano del equipo de trabajo que busca el rendimiento del desempeño y está continuamente encima de las expectativas de la institución, el personal se siente motivado y empoderado. Así lo confirman el 83% (2019), 77% (2020).	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En la CORAASAN el personal tiene acceso a las ofertas continuas de capacitación a través de distintas instituciones públicas y privadas, costeadas por la institución, brindando oportunidad de desarrollar competencias y crear una carrera profesional, según percibe el 85,67% (2019) y 83,4% (2016) de los encuestados, en el 2021 continua la misma constante de 85% de acuerdo a la encuesta de clima 2021.</p> <p>Aseguramos el acceso y la calidad de la formación al alinearlos en su plan de capacitación a la planificación estratégica institucional, donde existe un eje, específicamente el eje No. 4, con el que se busca colocar a mujeres y hombres como principal ventaja competitiva por su implicación, motivación, preparación y compromiso con la organización. Dentro de este eje se encuentra un criterio de medida dirigido al establecimiento de un sistema efectivo de capacitación.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>La CORAASAN busca retener el talento humano a través de políticas compensatorias y descritas en el Pacto Colectivo de CORAASAN y sus trabajadores- (Riesgo palpable-pandemia del COVID, ha tenido como consecuencia el aumento en las licencias médicas).</p> <p>Los indicadores relacionados con el comportamiento de las personas se reflejan en reportes del sistema de registro de entrada y salida de los empleados por huellas digitales, registro de amonestación según normas disciplinarias.</p> <p>POL-RHU-06 POL-RHU-07 POL-RHU-15</p> <p>Políticas y procedimientos implementados sobre permisos, licencias y ausencias de los empleados.</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Actualización profesional continua, nacional e internacional, del personal de Tecnología de la Información para promover la innovación y estar acorde a los tiempos.</p> <p>Proceso de implementación de las nuevas tecnologías o mejoras, que incluyen entrenamiento grupal y específicos a los usuarios.</p> <p>Formación del personal sobre las herramientas de oficina del sistema operativo en uso (Paquetes Windows Office) y gestión de proyectos (Project Management).</p> <p>El personal de Tecnología de Información se mantienen actualizando sus conocimiento en temas</p>	

	tales como: COBIT 2019, Protección de datos, Estrategias de manejo de Ciberseguridad, Protección de Infraestructura Crítica, Seguridad Informática Ágil, ISO27001, ISO/IEC 20000 IT.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>La CORAASAN cuenta con los reportes de los dilemas éticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de la Gerencia de Auditoría Interna sobre riesgos y oportunidades de mejoras en la gestión de recursos humanos. <p>La CORAASAN cuenta con el documento de Gobierno Corporativo donde queda plasmada la política sobre conflictos de intereses. D-DGE-01</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>La CORAASAN cuenta con la participación voluntaria y la frecuencia en las actividades relacionadas con la responsabilidad social basada en la contribución al desarrollo sostenible. Dentro de los beneficios que se han obtenido con la implementación de estrategias socialmente responsable, mencionamos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atraemos y retenemos a trabajadores o miembros de la Institución y clientes. • Mantenemos la motivación, compromiso y productividad de los empleados. • Hemos fortalecido nuestras relaciones con Instituciones relacionadas, gobierno, medios de comunicación, proveedores, clientes y la comunidad, a través de las organizaciones comunitarias. <p>Por medio de estos esfuerzos, continuaremos encaminados hacia el logro de nuestros objetivos de Responsabilidad Social Empresarial y nos enfocaremos en introducir nuevas iniciativas con el propósito de fortalecer las comunidades.</p>	

<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>La CORAASAN promueve y apoya la profesionalización de sus colaboradores, facilitando capacitaciones sobre la inteligencia emocional para el manejo de conflictos que pudieran generarse por un cliente que llega a la institución molesto o alterado.</p> <p>Evidencias: Encuesta para el personal de Call Center. Encuesta hacia el personal de laboratorio. Buzón de quejas y/o sugerencias o buzón de clientes.</p>	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En la CORAASAN los indicadores relacionados con el rendimiento individual se miden cada año a través la evaluación del desempeño como cumplimiento a ley No. 41-08 de función pública y al reglamento No. 525-09 de evaluación del desempeño y promoción del servidor público, donde se realizan evaluaciones de desempeño anuales.</p> <p>Durante el periodo se han realizado reuniones con el objetivo de cambiar el enfoque de las evaluaciones del desempeño para orientarlas hacia resultados dando los primeros pasos para la implementación de un sistema de medición de la gestión institucional, la cual será base para la evaluación del desempeño, con la revisión de los acuerdos de desempeño trimestralmente y la evaluación anual.</p> <p>Evaluaciones de desempeño y Acuerdos, FOR-RHU-17.</p>	

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	En La CORAASAN, contamos con el Portal Web y/o Página Web.	No se ha medido el uso de herramientas digitales de información y comunicación.
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	En la CORAASAN se mide la eficacia de las capacitaciones mediante formularios específicos, así también se mide la capacidad de quien imparte el mismo. Formularios; FOR-RHU-03 y FOR-RHU-04.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	N/A	No se ha medido las acciones de reconocimiento individual y de equipos.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y	La CORAASAN impacta en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes mediante la realización de diversas charlas con diferentes organizaciones y centros educativos, en la cual se concientiza sobre el uso racional del agua, además de mostrarles los	No se evidencia las charlas impartidas en las diferentes plantas de tratamiento de aguas residuales, a organizaciones comunitarias y centros educativos (solo se cuenta con evidencias durante el año 2022).

<p>eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>procesos de saneamiento, mediante el tratamiento de las aguas residuales.</p> <p>Durante el período 2019-2021 fueron impartidas 154 charlas sobre el uso eficiente y racional del agua, involucrando estas, unas 6,800 personas pertenecientes a organizaciones comunitarias de la provincia de Santiago.</p> <p>Como desglose de participación en la charla “Uso Eficiente y Racional del Agua, en el año 2019 se impartieron 14 charlas en la cual participaron 300 personas; el año 2020 fueron impartidas 35 charlas en la cual participaron más de 500 personas; en el año 2021 se impartieron 105 charlas, con más de 6,000 personas participantes.</p> <p>Durante el año 2022 han sido impartidas 35 charlas sobre charla “Uso Eficiente y Racional del Agua”, beneficiando a más de 1,800 estudiantes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Memoria institucional 2019: página 120. Memoria Institucional 2020: página 131. Memoria Institucional 2021: pagina 146.</p> <p>Informe recibido de la Dirección Ambiental.</p> <p>Informe recibido del Departamento Tratamiento de Aguas Residuales.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Como institución comprometida con la sociedad, nos regimos por la ley de compras y contrataciones 340-06, lo cual nos permite realizar compras con la mayor transparencia posible, a precios justos y donde los procesos de compra se realizan abiertamente para que todo suplidor pueda tener igual oportunidad de ofrecer sus productos.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Igualmente, a través de nuestro portal, se cuelgan los sorteos de obra a ejecutar por parte de la CORAASAN, brindándole la oportunidad de participar, a todo profesional del área.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Página Web de la CORAASAN donde, en el área de transparencia se encuentran colgadas las licitaciones públicas y los sorteos de obra y a la que todo ciudadano tiene acceso. https://www.coraasan.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>En apoyo a aquellas personas con situaciones de desventajas a la hora de mantener el acceso a los servicios básicos de agua potable y saneamiento, la CORAASAN, mediante el operativo “CORAASAN Pa’ la Calle, ofrece facilidades de pago e importantes descuentos económicos en montos adeudados para que los usuarios puedan mantener sus servicios al día y disfrutar de sus beneficios.</p> <p>Durante el período 2019-2021, con la realización de los operativos mencionados anteriormente se beneficiaron 44,507 clientes.</p> <p>Durante el año 2022 han sido beneficiados 3,731 clientes con dicho programa.</p> <p>Evidencia: Tabulación de datos resultantes del operativo CORAASAN Pa’ la Calle.</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país,</p>	<p>La CORAASAN cuenta con un equipo de técnicos dedicados a atender las necesidades de los</p>	

<p>incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>clientes/usuarios, con el objetivo de contribuir con el bienestar de la sociedad y de esta manera contribuir con el cumplimiento del objetivo no. 6 de Desarrollo Sostenible sobre Agua Limpia y Saneamiento, el cual va de la mano con el objetivo no. 3 sobre Salud y Bienestar. Cuando contamos con acceso a los servicios de agua potable y saneamiento, lo traducimos a salud y todo esto permite el desarrollo económico de las comunidades y el país en general.</p> <p>Durante el período 2019-2021 la CORAASAN ha registrado un total de 31,132 reportes relacionados al área de aguas residuales, los cuales han sido atendidos. En el transcurso del año 2022 se han recibido 5,170 reportes, considerando los meses desde enero hasta mayo.</p> <p>Durante el período 2019-2021 la CORAASAN ha recibido un total de 9,590 reportes relacionados a problemáticas en las redes de agua potable y suministro de la misma. En el transcurso del año 2022 han sido recibidos 1,117 reportes, considerando los meses desde enero hasta mayo.</p> <p>Evidencia: Registro de reportes en el sistema SRS.</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>En la CORAASAN se trabaja diariamente para que los colaboradores cuenten con los mismos derechos de manera igualitaria y una muestra de esto es la creación del Comité de Transversalización del enfoque de igualdad de género, con el objetivo de promover la igualdad de oportunidades dentro de la institución, sin importar el género.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>Imagen del acto de juramentación del Comité de Transversalización del Enfoque de Igualdad de Género.</p> <p>Imagen de actividad realizada por la CORAASAN con sus colaboradoras, en el Día Internacional de la Mujer.</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>La CORAASAN es una institución que se encuentra estrechamente comprometida con la sostenibilidad ambiental, por lo que cada día se esfuerza en contribuir de manera positiva con el medio ambiente.</p> <p>Durante el período 2019-2021 fueron tratados 57, 722,661.22 m³ de aguas residuales, para luego ser vertidas a cuerpos naturales, en cumplimiento con los parámetros establecidos en la norma ambiental de la República Dominicana. En el período enero-abril del año 2022, han sido tratados 6, 526,075.22 m³.</p> <p>De igual manera, la CORAASAN, a través del laboratorio de aguas residuales, realiza monitoreos a los diferentes cuerpos naturales de la ciudad de Santiago, para valorar el nivel de contaminación de los mismos. Durante el período 2019-2021 fueron realizados 4,715 análisis. En el curso del año 2022 han sido procesadas un total de 531 pruebas.</p> <p>Como medida de controlar el vertido inadecuado a los diferentes sistemas de aguas residuales, la CORAASAN cuenta con el Programa Control de Descargas Industriales (PROCODESI), el cual</p>	

	<p>contribuye a extender la vida útil de las redes de alcantarillado sanitario y mantener la estabilidad en las plantas de tratamiento de aguas residuales, para que de esta manera, el efluente de dichas plantas cumpla con los parámetros de descarga establecidos en las normas ambientales, en su disposición final a los cuerpos naturales. Durante el período 2019-2021 fueron realizadas 7,760 pruebas a diferentes establecimientos comerciales e industriales que forman parte del programa. En el transcurso del año 2022 se han procesado 897 pruebas tomadas.</p> <p>Evidencias: Memoria Institucional de los años 2019,2020 y 2021. Documentación certificada por el Laboratorio de Aguas Residuales. Documentación certificada por el Departamento Tratamiento de Aguas Residuales y la Dirección de Aguas Residuales.</p>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Con relación a la opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y el comportamiento ético en la misma, en encuesta realizada periódicamente por la CORAASAN a los clientes atendidos posteriores a la generación de reportes de avería, fueron obtenidos los siguientes resultados:</p> <p>Los encuestados durante el período 2019-2021 valoraron los servicios ofrecidos por la CORAASAN como buenos, en la siguiente proporción:</p> <p>2019 : 97% 2020: 94% 2021: 95 %</p>	

	<p>Durante los meses desde enero hasta mayo, el 90% de los encuestados, califica los servicios ofrecidos por parte de la CORAASAN como bueno.</p> <p>Dentro de estos servicios se encuentran trabajos en el alcantarillado sanitario, en redes de agua potable, servicios externos de laboratorio, bacheo y señalización, servicio al cliente, entre otros.</p> <p>Evidencia: Informe Nivel de Satisfacción.</p>	
--	---	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Con el objetivo de cumplir con las exigencias de las normas medioambientales de la República Dominicana, y de esta manera contribuir a la construcción de una sociedad donde podamos contar con un entorno amigable con el medio ambiente, la CORAASAN da pasos constante en las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control absoluto de procesos de potabilización y tratamiento del agua manteniendo los estándares de calidad, permitiendo esto la permanencia de la certificación de los laboratorios con la norma ISO 9001-2015. • Seguimiento al Programa Control de Descargas Industriales al Alcantarillado Sanitario (PROCODESI) con el objetivo de reducir la cantidad de situaciones negativas que se producen en el alcantarillado sanitario, 	

	<p>producto de descargas inadecuadas, que provocan malestar a los ciudadanos y contaminación ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al manejo de los desechos especiales, producidos por los laboratorios de agua potable y aguas residuales de la CORAASAN, para de esta manera garantizar una disposición segura de los mismos. Empresa privada retira dichos desechos periódicamente para transportarlo a su planta, en la cual se le da el tratamiento correspondiente. <p>Evidencia: Memoria Institucional de los años 2019,2020 y 2021.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La CORAASAN cuenta con el departamento de Gestión Comunitaria, a través del cual se realiza un contacto directo con las comunidades, mediante las juntas de vecinos, para escuchar cada una de las problemáticas que tienen, para de esta manera, canalizar la solución. Dicho departamento cuenta con gestores comunitarios, los cuales se encuentran distribuidos por sectores, lo cual permite tener una mayor cobertura.</p> <p>Evidencia: Imágenes de diferentes encuentros realizados con las Juntas de Vecinos.</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>En la CORAASAN contamos con el departamento de comunicaciones que se encarga, entre otras cosas, de darle seguimiento a las percepciones tanto positivas como negativas, del público en general hacia la institución. Este seguimiento es realizado a través de los diferentes programas de radio y</p>	

	<p>televisión, medios digitales como son las redes sociales, periódico, entre otros.</p> <p>Durante el año 2019 fueron difundidas 35 notas de prensa, 77 avisos con diferentes fines, fueron publicados 2 licitaciones, 7 sorteos de obra, 5 llamados a comparación de precios, entre otros. Durante el año 2020 fueron difundidas 38 notas de prensa, se publicaron 3 licitaciones, 3 spot publicitarios, entre otros.</p> <p>Durante el año 2021, el departamento de comunicaciones crea 6 importantes campañas, entre las cuales se destacan las siguientes: Las vías de pagos digitales de CORAASAN , Compromiso de mejora de servicio de agua potable en la provincia, Audiovisual sobre el proceso de potabilización del agua, entre otros.</p> <p>La institución tiene presencia en YouTube, Instagram, Facebook y Twitter. La cantidad de seguidores en Instagram supera los 8,000, en Facebook los 7,000, mientras que la cantidad de reproducciones de videos en YouTube es de 28,572 vistas. Las publicaciones se realizan en todos los canales y se les da respuestas a los usuarios de manera activa, con un 99% de respuesta a nivel general.</p> <p>Evidencia: Memoria Institucional de los años 2019, 2020 y 2021.</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de</p>	<p>Dentro de las políticas de diversidad étnica y de personas en situación de desventaja, la</p>	

<p>minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>CORAASAN desarrolló el programa Pago por Servicios Ambientales (PSA), el cual tiene como objetivo la protección de la cuenca del río Yaque del Norte, contribuyendo con el pago mensual, destinado a los propietarios de parcelas que se encuentran localizadas en la cuenca de dicho río y que impactan directamente en la preservación del río Yaque del Norte, el cual es uno de los ríos más importantes de la República Dominicana y el principal en la ciudad de Santiago.</p> <p>Con este programa se beneficia el río directamente y al mismo tiempo se contribuye con aquellas personas propietarias de terrenos en la parte alta de la cuenca del río Yaque del Norte.</p> <p>Memoria Institucional de los años 2019,2020 y 2021</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Con el objetivo de cumplir con las Normas Ambientales de la República Dominicana vigentes, CORAASAN le da seguimiento al Programa Control de Descargas Industriales (PROCODESI), a través del monitoreo al efluente de aquellas industrias que exceden el nivel de carga contaminante de las aguas residuales vertidas al alcantarillado sanitario, establecido en las normas ambientales. Como resultado de este seguimiento, el exceso de carga contaminante vertido a los sistemas de aguas residuales se refleja con un cargo en su factura mensual, detallándose a continuación los montos cargados en el período 2019-2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2019: RD\$ 6, 271,750. • Año 2020: RD\$ 3, 450,091.96. 	

- Año 2021: RD\$ 6, 291,274.00.

Durante el período enero – marzo del año 2022 ha sido cargado a las empresas dentro del programa, un total de RD\$ 1, 813,412.00 relacionado al monto sobre contaminación en exceso.

Como seguimiento para contribuir con la preservación de los recursos naturales, la CORAASAN se encuentra estrechamente relacionada a toda actividad que aporte a dichas causas y un ejemplo de esto es: el apoyo a programas como Pagos por Servicios Ambientales, el cual tiene como objetivo otorgarle incentivos económicos a los propietarios de terrenos en la cuenca del río Yaque del Norte para que contribuyan con la preservación de la cuenca. Representante de la CORAASAN forman parte de la comisión para la elaboración de la ley de Pagos por Servicios Ambientales.

Fueron realizados aportes a empleados de la institución, distribuidos de la siguiente manera:

En el año 2019 le fue entregado un total de RD\$ 1, 670,639.00 por concepto de Nacimiento, Muerte de Familiar y matrimonio.

En el año 2020 le fue entregado un total de RD\$ 1, 920,036.66 por concepto de Nacimiento, Muerte de Familiar y matrimonio.

En el año 2021 le fue entregado un total de RD\$ \$1, 841,500.00 por concepto de Nacimiento, Muerte de Familiar y matrimonio.

	<p>Durante el período 2019-2022 la CORAASAN pagó más de 1, 500,000 pesos a estudiantes que realizaron pasantía en la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Gráfico Montos Cargados (PROCODESI)</p> <p>Memoria Institucional de los años 2019,2020 y 2021</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La CORAASAN realiza Intercambios productivo de conocimientos e información con otras (empresas, tanto a nivel nacional como internacional. A continuación ofrecemos detalle:</p> <p>Período 2019-2021:</p> <p>Participación en el Congreso Internacional de Agua y Saneamiento celebrado en Orlando, Florida, en el mes de febrero.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viaje a la Habana, Cuba a participar en el evento internacional CUBAGUA 2019 donde se desarrollaron tres eventos: “XVI Congreso Internacional de Ingeniería Hidráulica”, “X Seminario Internacional del Uso Integral del Agua” y el “II Taller de Gestión Integrada de Cuencas Hidrográficas, los cuales se celebraron del 19 al 23 de marzo. • Viaje a Costa Rica a la V Conferencia Latinoamericana de Saneamiento (LATINOSAN) realizada del 1 al 3 de abril. 	

- Capacitación y Entrenamiento en Temas de Macro-medición y Calibración de Válvulas Hidráulicas, celebrado en las instalaciones de Aven Water celebrado del 4 al 6 de abril en la Florida, EE.UU.
- Visita a las instalaciones de la Fabrica CTS Storage en Dekalb, Chicago, Illinois, para conocer el proceso de fabricación de tanques de vidrio fusionado con acero, invitación enviada por la ICA, Ingeniería Civil y Ambiental en fecha del 1 al 5 de abril. Viaje a Denver, Colorado, a participar de la Conferencia Anual y Exposición ACE 2019 que celebra la American Water Works Association (AWWA), celebrada del 9 al 13 de junio.
- Participación en The Water Expo Miami 2019, donde se presentaron equipos de alta tecnología para las aguas residuales, acueductos y alcantarillados, celebrada en la ciudad de Miami los días 28 y 29 de agosto.
- Participación en el Congreso Internacional Inter-solar México 2019 celebrado en las instalaciones del World Trade Center de México los días 3, 4 y 5 de septiembre.
- Encuentro Iberoamericano en la Habana, Cuba, de mujeres ingenieras, arquitectas y agrimensoras los días 5, 6, 7 y 8 de septiembre.
- Participación en el Taller de Intercambio de Experiencia con Costa Rica sobre la experiencia de Implementación de Pago por

	<p>Servicios Ambientales celebrado del 8 al 14 de septiembre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentro de coordinación y evaluación del proyecto “Agua Amiga de los Niños y Niñas de Cuba” y recorrido por los diferentes Acueductos de la Habana y Matanzas, celebrado los días 9, 10 y 11 de septiembre. • Viaje a Seoul, Corea, donde participamos en las actividades “Korea-LAC Business Summit Seoul 2019”, con el objetivo de estrechar relaciones comerciales entre Corea y los países de Latinoamérica y el Caribe, celebrado del 6 al 9 de octubre. • Participación en la “1ª Cumbre de Clientes Minsait de Ulises-América” y en la “41ª Conferencia Anual de Clientes de ACS”, los temas principales era la Transformación Digital en la que está inmersa nuestra industria de la Tecnología, celebradas en Georgia del 29 de septiembre al 03 de octubre. • Viaje a Louisville, Kentucky, USA, invitación que hizo la compañía Zoeller a participar en la capacitación de los productos que distribuye dicha compañía, impartida del 18 al 22 de noviembre. • Viaje a Estados Unidos a participar en el evento internacional “Exhibiting Technical en San Antonio, TX, celebrado del 28 al 30 de enero. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuentro de coordinación y evaluación del proyecto “Agua Amiga de los Niños y Niñas de Cuba” y recorrido por los diferentes Acueductos de la Habana y Matanzas, celebrado los días 21,22 y 24 de febrero. • Viaje a la Habana Cuba y Varadero a participar en el taller La Gestión en las Empresas de Agua Potable y Saneamiento bajo enfoque sostenible, celebrado del 8 al 13 de marzo. • Participación en el Encuentro Anual de Juventudes y de Mujeres, celebrado en San Salvador, El Salvador, los días 12 y 13 de marzo. <p>Memoria Institucional de los años 2019,2020 y 2021</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Fueron implementadas diversas medidas de seguridad, entre las cuales se destacan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de extintores. • Gestionar y entregar equipos de protección para trabajos de alto riesgo. • Colocación de señalización de ruta de evacuación y de puntos de encuentro. • Levantamiento de accidentes e incidentes. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio para realizar el Plan de Emergencia de la Institución. • Administración y entrega de los medicamentos y los botiquines. • Se creó el plan de capacitación de riesgo de las áreas. • Colocación de botiquines en nuevas áreas requeridas. <p>Evidencia: Memoria Institucional de los años 2019,2020 y 2021</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Como parte de la responsabilidad social, monitoreamos importantes cuerpos naturales de la ciudad de Santiago, con el objetivo de conocer el nivel de contaminación de los mismos y su variación a través del tiempo.</p> <p>En el seguimiento a la contaminación de los cuerpos naturales, se encuentran monitoreos realizados al Río Yaque del Norte, Río Gurabo, Arroyo Hondo, Arroyo Nibaje, Arroyo Pontezuela y Río Licey.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultado de los monitoreos realizados.</p> <p>Memoria Institucional de los años 2019,2020 y 2021.</p>	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>En 2019, se captó un total de 158.63 millones de m³, de los cuales se produjeron 142.86 millones de m³, con un índice de potabilidad promedio de 91.5%, suministrando una dotación promedio de 434.97 litros/persona/día, donde se colectó 18,919,741.26 m³ de aguas residuales.</p> <p>En 2020, el volumen captado fue de 149.17 millones de m³, donde se produjo 134.028 millones de m³, suministrando a la población una dotación promedio de 334.51 litros/persona/día, con un índice de potabilidad promedio de 99.2%, colectándose 18,907,325.47 m³ de aguas residuales. Para el 2021, se captó 166.51 Millones de M³, de los que se produjo 149.80 Millones de M³, para una dotación de 341.54 litros/persona/día, con un índice de potabilidad promedio de 97.6%, colectándose 19,934,224.04 m³ de aguas residuales</p> <p>Continuidad en el servicio: 2019: 72% 2020: 66% 2021: 72.03%</p> <p>El resultado de la eficiencia de las plantas de tratamiento de aguas residuales con el sistema de oxidación biológica y aireación extendida en base a los sólidos suspendidos en promedio fue de: 92.0 %, en DQO 94.7 % y DBO5 95.3 % cumpliendo así con la normativa del Ministerio de Medioambiente y Recursos Naturales; para las plantas con tratamiento primario las eficiencias promedio fueron: Sólidos Suspendidos 91.4 %, DQO 68.0 %</p>	<p>No siempre se logra el 100% de los objetivos planificados.</p>

	<p>y DBO5 68.2 % aumentando la eficacia por proceso en cada una de las plantas. Evidencia: Memoria anual.</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Los resultados en términos de outcomes a la sociedad, en 2019, se comercializaron 7,894 deudas de clientes, se realizaron 11,078 contratos nuevos, se integraron a la Gestión Comunitaria de CORAASAN 18 juntas de vecinos.</p> <p>Se realizaron 1,474 reparaciones de mantenimiento correctivo, en diámetros que van de ½” a 30” en tubería de agua potable, y 9,789 de aguas residuales, se realizaron 41 inspecciones de pozo sépticos y se limpiaron 56, se intervinieron 1,451 casos con el camión de limpieza, se construyeron 231 acometidas de aguas residuales, Además, Se realizaron 370 inspecciones de líneas para indicar la ubicación de las redes existentes. Por su parte el laboratorio de aguas residuales analizó 32,025 muestras.</p> <p>En el 2020, se comercializaron 859 servicios, 518 contratos nuevos, y se integraron 10 juntas de vecinos. En el laboratorio de agua potable se procesaron 7,326 muestras bacteriológicas y 42,836 análisis del agua residual.</p> <p>Para el 2021, se captaron 12,472 nuevos clientes, se crearon 2,085 puntos de servicios en nuevos sectores, el call center mejoró su gestión en un 20%, donde el 95% de las llamadas fueron respondidas y 5% llamadas abandonadas, en el 2020, solo el 75% de las llamadas fueron respondidas y el 25 % de llamadas abandonadas. Se generaron 63,305</p>	<p>No siempre se mide el impacto en la sociedad de las acciones implementadas institucionalmente.</p>

	<p>reportes de quejas y de estos fueron atendidas 59,588, equivalentes al 94.12% de eficiencia. Se realizaron 1,146 reparaciones de diámetros que van desde tubos de 1/2" a 48, además, se realizaron 65,698 reconexiones de servicio. Se atendieron unos 1,767 reportes de aguas residuales, esto es, un 97% de los recibidos.</p> <p>En 2021, se rehabilitó la estación de bombeo de la toma del contraembalse de López con una inversión superior a los RD\$111,828,969.79 financiados por la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) y se construyó El Acueducto de Cienfuegos, con una inversión de US\$44,255,903.10 (de los cuales US\$4,694,334.49</p> <p>Evidencia: Memoria Anual.</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>En lo que respecta al Plan Operativo Anual, que en 2019 comprendía nueve ejes estratégicos, se evaluaron 264 acciones de las cuales el 72% se consideraron "Bien" el 25% "Regular" y el 4% "Mal", en el 2020, se evaluaron 224, resultando el 69% acciones "Bien", el 27% "regular" y el 4% "Mal".</p> <p>En el año 2021 fue la entrega al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, el cual incluye seis (6) ejes y diez (10) objetivos que se despliegan en unos 140 resultados esperados y 215 iniciativas estratégicas.</p> <p>Estos logros se han obtenido en un marco de respeto a las normativas de transparencia. De hecho, el promedio mensual de las evaluaciones de transparencia realizadas a la institución en el</p>	

	<p>período que se reporta es de 94%, con una mediana de 98%.</p> <p>Evidencia: Memoria Anual.</p>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>En 2019, CORAASAN mantuvo en vigencia 17 acuerdos locales e internacionales, en 2021, según la Matriz de principales indicadores de gestión de procesos, se implementaron el 50% de los acuerdos suscritos</p> <p>En 2020, se mantuvieron 12 acuerdos nacionales, entre los que se puede destacar el de Plan Sierra, el Cuerpo de Bombero de Santiago, APROCOVICI, PUCMM, INAIPI, UAPA, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, INTEC, UTESA, entre otros.</p>	No existe un sistema estandarizado que permita medir el nivel de cumplimiento de cada uno de los acuerdos firmados.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>La Dirección de Revisión y Análisis tiene como objetivo evaluar en forma independiente y objetiva, las operaciones de toda la institución, sus sistemas operativos, las políticas y procedimientos establecidos y el sistema de control interno vigente; comprobando que están operando en coherencia a cómo fueron definidos y recomendando mejoras en los casos necesarios, bajo el enfoque continuo de eficiencia y productividad. Se realizaron 26, 30 y 31 auditorías en los años 2019, 2020 y 2021 respectivamente, con sus debidos informes.</p> <p>En 2021, se realizaron el 86% de los acuerdos y evaluaciones de desempeño del personal de la institución.</p>	No siempre se dan seguimiento a los planes de acciones que surgen de las auditorias.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>En 2019, se implementaron nuevos canales de pago, para 2020 la incorporación de nuevos bancos incluyendo el Popular, pago por medio del QR o escaneo de código, pago por la oficina virtual de CORAASAN y EDENORTE y además de la consulta de información.</p>	No siempre se da seguimiento a los proyectos surgidos a través del sistema gestión de la innovación

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>En el proceso de implementación de un Sistema de Control Interno a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), dirigido por la Contraloría General de la República en su ejercicio de pleno derecho de Órgano Rector de este sistema que le otorga la Ley 10-07 y sus Reglamentos, durante 2019 obtuvo un 93.52%.</p> <p>Evidencia: Memoria institucional de CORAASAN,</p>	
--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Los recursos disponibles son gestionados de forma eficiente, se evidencia con: Los informes semestral de avance del POA. https://www.coraasan.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes</p> <p>Ejecución presupuestaria, disponible en memoria institucional: https://www.coraasan.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/memorias-institucionales</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>En 2019, como parte del proyecto gubernamental, República Digital, en conjunto con el MAP se realizaron los levantamientos de simplificación de trámites requeridos para once (11) servicios.</p> <p>Se le realizaron adiciones a las aplicaciones móviles (App) para apoyar el Sistema de Información Geográfica (SIG):</p>	No siempre se da seguimiento a los proyectos surgidos a través del sistema gestión de la innovación.

	<p>1. Implementación del levantamiento de los catastros de Usuarios, Agua potable y Agua Residuales, georreferenciados con fotografías y verificación de datos desde el terreno.</p> <p>2. Nueva consulta de contratos por cédula para la División de Clandestinos.</p> <p>3. Implementación del portal GIS Full-Web</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>Para mejorar el sistema de benchmarking, el Departamento de Desarrollo Institucional ha recibido y atendido 168 solicitudes de documentación para creación y actualización de procesos, con una representación de un 111.20 % del 100% correspondiente al período de enero a noviembre del 2021, y de éstas solicitudes el 31% fueron creaciones, un 63% modificaciones y un 6% eliminación de documentación que ya no son de uso institucional.</p>	<p>No siempre se da seguimiento a la implementación de las acciones surgidas de los benchmarking realizados</p>
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>Como indica la memoria en 2021, según la Matriz de principales indicadores de gestión de procesos, se implementaron el 50% de los acuerdos suscritos.</p> <p>Se realizaron en un 86% los acuerdos y evaluaciones de desempeño del personal de la Institución.</p>	<p>No existe una metodología de medición del grado de cumplimiento de los acuerdos.</p>
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>Desde el 2021, en función de reducir los gastos institucionales, la Dirección General en colaboración con la Dirección Financiera, ha revisado las partidas más relevantes de los gastos de la institución y ha logrado tomar acciones para optimizar y gestionar adecuadamente los mismos.</p> <p>En 2021, la institución contrató mediante licitación pública nacional los servicios de la prestigiosa empresa Guzmán Tapia PKF SRL para la realización</p>	

	<p>de una auditoria externa de los estados financieros y de gestión de los años 2018, 2019 y 2020 (enero-diciembre), donde según el resultado se pudieron reducir gastos importantes en distintas áreas, como son viáticos, alquileres, donaciones.</p> <p>En 2021, se elaboró un diccionario de datos e inventario de tablas del Sistema de RR.HH. para iniciar la programación del módulo de gestión de tiempo. También, se avanza con el módulo evaluación de desempeño, con un avance de un 50%. Se trabajó en el Nuevo Portal de Intranet de la CORAASAN, donde se encuentran los siguientes proyectos web: Agenda Institucional, Transparencia en Intranet, Nuevo Directorio Telefónico, Reservaciones de Lugares (BETA), Programa de Distribución de Agua (BETA).</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Según la matriz de principales indicadores de gestión de procesos del 2021, CORAASAN cumplió en un 75% los planes de auditoria interna.	No siempre se ejecutan todas las acciones surgidas como resultado de las auditorias
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Dentro de los logros del año 2021 fue mantener la Certificación ISO 9001: 2015 mediante la auditoria de Re-Certificación para la gestión de la calidad de nuestros laboratorios.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Para el año 2019, se le asignó a CORAASAN en la ley de presupuesto 1,903,680,000.00, de los cuales se ejecutaron 1,385,680,000.00.</p> <p>En 2021, se ejecutó un 35% del presupuesto programado para Suministro de agua potable a zonas urbanas y rurales, un 36.7% para el Alcantarillado sanitario en zonas urbanas y periurbanas y un 50.57% para el Tratamiento de las</p>	

	aguas residuales domésticas, se ejecutó 78% de ingresos totales y un 67% de los gastos totales.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Dentro de los logros que se pudieron destacar durante el 2019, se encuentra la notable reducción al tiempo de respuesta de desobstrucción sistema alcantarillado (48 h) y reparación (72 h), el Fortalecimiento del Programa de Control de Descarga Industriales al Alcantarillado Sanitario (PROCODECI).</p> <p>Se cumplió en un 242% la meta de cuentas por cobrar de clientes gubernamentales y en un 107% las no gubernamentales. Se redujo en un 2.5% la brecha entre lo facturado y lo cobrado.</p>	Aun hay que mejorar diversas áreas, no se miden los impactos logrados respecto al costo.

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.