

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOCA CHICA

CORAABO



**CORPORACION
DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE BOCA CHICA**

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**PREPARADO POR LOS ANALISTAS DE PLANIFICACION ING.
HECTOR BLANDINO , DE RECURSOS HUMANOS LICDA. ANA MARCO
Y EL CCI.**

Santo Domingo Republica Dominicana
Junio 2023

CONTENIDO

Contenido

1. ASPECTOS GENERALES	1
1.1 MARCO INSTITUCIONAL	1
1.1.1 MISION.....	1
1.1.2 VISION.....	1
1.1.3 PRINCIPIOS CORPORATIVOS	1
1.1.4 BASE LEGAL.....	2
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	4
1.1.6 SERVICIOS.....	5
1.2 SINTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	10
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	12
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	12
2.2 AREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	13
2.2.1 AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE FACILITADORES.....	13
2.2.2 CRITERIOS.....	13
1. LIDERAZGO	13
2. PERSONAS.....	14
3. ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	14
4. ALIANZAS Y RECURSOS.....	15
5. PROCESOS.....	16
2.2.3 AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	17
6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS CLIENTES	17
7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	19
8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	20
9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	21
3. RESUMEN DE PUNTUACIONES:.....	22
4. CONCLUSION.....	23
5. ANEXO: GUIA DE AUTOEVALUACION REALIZADA	24

RESUMEN EJECUTIVO

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Boca Chica (CORAABO), en la búsqueda constante de Fortalecer el proceso de gestión de calidad institucional hemos realizado la autoevaluación institucional CAF en cumplimiento con lo establecido por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para el indicador 01.1 Autodiagnóstico CAF disponible en el sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

En el proceso de evaluación de la Guía Autodiagnóstico CAF logramos identificar los puntos Fuertes y las Áreas de Mejoras de la Institución, el cual nos permite elaborar un plan de Mejora basado en las acciones que nos impulsaran a elevar la calidad en la gestión institucional y en la prestación de los servicios a nuestro ciudadanos clientes.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1. MISIÓN

Alcanzar los más altos niveles de eficiencia y calidad en la gestión integral del servicio de agua potable mediante una institución del estado con participación de hombres y mujeres capaces formando una infraestructura moderna y mostrando el camino hacia el progreso sostenido del municipio.

1.1.2 VISIÓN

Ser un organismo eficaz, eficiente, confiable y ciudadano, ejemplo a nivel nacional.

1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

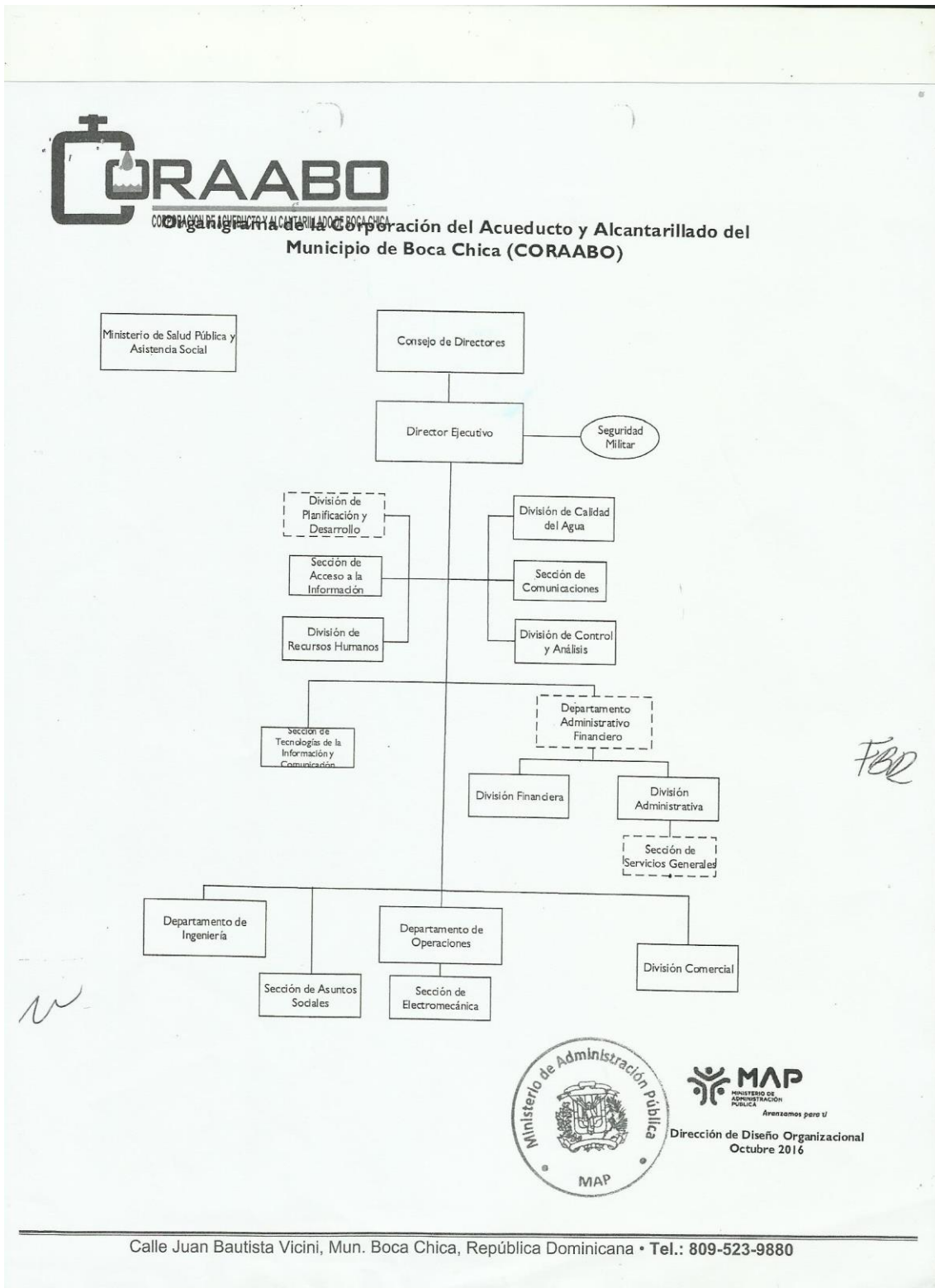
- Transparencia, Servicio, Compromiso, Confiabilidad.
- Respeto a la dignidad humana.
- Trabajo en equipo

1.1.4 BASE LEGAL

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Boca Chica fue creada mediante la ley 428-06 del 21 de Noviembre de 2006, la 33-11 y sus reglamentos, como una institución de servicio público con carácter autónomo, enmarcada dentro del sector salud cuyo objetivo Principal es el de elaborar y ejecutar el plan de abastecimiento de agua potable y recolección, tratamiento y disposición de las aguas residuales, teniendo a su cargo la administración, comercialización, mantenimiento, operación y ampliación en los sistemas de acueducto y alcantarillado en su área de influencia.

• Constitución de la Republica Dominicana del 26 de enero del año 2010, artículo 15 y 61.1, establece el derecho al agua para consumo humano tiene prioridad sobre cualquier otro uso.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



1.1.6 SERVICIOS

SERVICIOS	DESCRIPCION
Suministro de agua por Red	El agua potable es transportada a través de la red hasta llegar a cada domicilio, teniendo una acometida que es la interconexión entre la red y la vivienda.
Suministro de agua en Camiones Cisterna.	Estos Camiones abastecen de agua potable a los sectores que padecen de escasez debido a una interrupción eléctrica o una o varias avería en la red.
Recolección y Tratamiento de aguas residuales.	Consiste en recoger todas las aguas residuales producida en cada vivienda a través del alcantarillado sanitario y dirigirla hacia la PTAR ,darle un tratamiento primario y son vertidas al subsuelo, para no contaminar al Medio Ambiente.
Aprobación de planos hidrosanitarios.	Evaluar los planos hidrosanitarios y observar que los mismos obedecen a las normativas de la CORAABO.

Desobstrucción red alcantarillado.	Esto ocurre por la falta de conciencia ciudadana, al tirar los desperdicio sólido y basura a la calle y cuando llueve obstruyen el alcantarillado.
Corrección de micro y macro avería.	Estas averías son provocadas en la red debido a múltiples razones.
Supervisión de las obras hidrosanitarias en el área de influencia de la CORAABO.	Supervisar la partida hidráulica del proyecto y la unidad de tratamiento de agua residual para que cumplas las normativas de la CORAABO.
Instalación de Acometidas de Agua Potable.	Realizar la interconexión a la red de agua potable y al alcantarillado sanitario.
Instalación de Acometidas Sanitaria	Realizar la interconexión a la red del alcantarillado sanitario.

SERVICIOS	DESCRIPCION
Facturación	El Departamento de facturación emite cada mes una factura por consumo de agua potable y por el uso del alcantarillado a cada domicilio conectado al sistema.
Cancelación de Contrato de Servicio.	Invalidar la acometida de la red y por lo tanto ya no recibirá la facturación dicho inmueble.
Solicitud de Contrato	Consiste en regularizar su estado, y de esta manera se le instalara su acometida y recibirá mensualmente su factura.
Acuerdo de Pago	Por medio de este servicio el usuario tiene la posibilidad de solicitar acuerdo de pago según las posibilidades socioeconómicas monto de la deuda, estableciendo pago en cuotas de la referida deuda
Cambio de Nombre	Ocurre cuando el inmueble cambia de dueño o se le ha alquilado a otro inquilino.
Reconexión	Establecer el servicio de agua potable el cual estaba suspendido por falta de pago.
Instalación de	Este servicio consiste en la instalación de medidores en las respectivas acometidas domiciliarias con la

Medidores	finalidad de medir el consumo.
Duplicación de Factura	Este servicio consiste en emitirle un duplicado de la factura cuando se solicita
Cantidad de Unidades	Es el número de unidades que están conectada a la acometida.
Pasantías	Es una actividad en donde el estudiante adquiere a la vez conocimiento y practica de lo aprendido en las aulas Universitaria.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL,PEI. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

- Ampliar la cobertura y calidad de agua potable.
- Aumentar el número de viviendas con agua potable de la red pública.
- Optimizar la gestión de los recursos económico financiero.
- Ampliar la cobertura de la recolección y tratamiento de las aguas residuales.

Ejes Estratégicos de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Boca Chica

EJE No. 1: ACCESO UNIVERSAL A SERVICIO DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE.

EJE No.2: SOSTENIBILIDAD ECONOMICO-FINANCIERO.

EJE No. 3: AMPLIAR LA COBERTURA DEL ALCANTARILLADO SANITARIO

ACCIONES

- Ampliar las coberturas en el servicio de agua Potable y Alcantarillado sanitario.
- Optimizar la producción de Agua Potable.
- Optimizar la distribución del servicio de agua Potable, en el Municipio de Boca Chica
- Reducir las pérdidas del agua.
- Mantener el índice de potabilidad del agua.

- Proveer y eliminar los focos de contaminación.
- Incrementar las recaudaciones por venta de servicios.
- Optimizar el servicio de atención al cliente.
- Dotar al Municipio de Boca Chica de un sistema

Integrado de alcantarillado sanitario capaz de manejar

La recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas

De manera eficiente.

- Formar una conciencia hídrica en el uso eficiente de agua.
- Desarrollar la capacidad operativa de los empleados.
- Desarrollar nuevas normas y reglamentos que promuevan el reúso de las aguas residuales y lodos.
- Promover una mayor vinculación de la municipalidad en la protección del medio ambiente.
- Establecer un sistema de monitoreo y control de la calidad del agua residuales.
- Promover una mayor vinculación de la municipalidad en la protección del medio ambiente.
- Aplicar el esquema de 3R (Reducción, Reúso y Reciclaje), para el manejo de los desechos sólidos. En coordinación con la Alcaldía.
- Crear la cultura económica del agua potable
- Enseñar las ventajas de pagar el servicio para mantener la calidad y la continuidad del proceso.
- Utilizar los medios de comunicación, las redes sociales y mediante otros recursos, para mejorar la cultura ciudadana frente a los servicios de agua potable y Saneamiento (sector APS).
- Involucrar a los medios radiales y televisivos en la difusión de mensajes breves de educación sanitaria y ambiental.
- Convertir a los estudiantes en Guardianes del Agua y formar brigadas en los Barrios para reportar averías

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Con la evaluación del autodiagnóstico luego de un proceso de análisis y evaluación logramos identificar nuestra fortaleza y los avances que hemos conseguido como institución

Entre nuestras principales fortaleza podemos destacar las siguientes:

- La Institución tiene su Misión, visión y Valores alineados a los objetivos estratégicos, así como también a los Planes Sectoriales, y al Plan Nacional de Desarrollo,END,
- Tenemos un Plan Estratégico Institucional.
- Contamos con la estructura organizativa, el Manual de Cargo y el Manual de Funciones.
- La Institución cuenta con un código de Ética Validado por el consejo de Directores el cual traza la línea de comportamiento para el personal y los oferentes.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

- No se ha realizado la implicación de los grupos de interés en la formulación de la misión y la visión institucional
- No se ha realizado la Socialización periódicamente del Código de Ética, con los colaboradores y facilitárselo a los oferentes de la Institución.
- No se ha realizado el registro de asistencias ni Actas de reuniones.
- El MAP no ha validado la nueva estructura Programática que ha sometido la Institución.
- No se realiza el registro de asistencias ni Actas ni la generación de minutas en las reuniones.
- No se ha realizado la perspectiva de género.
- No existe un modelo de gestión de la calidad a nivel general.
- No se ha realizado una efectiva comunicación interna a todos los niveles.
- No se ha realizado la socialización de los resultados del monitoreo de las metas de desempeño.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se realiza los planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas.
- No se realiza la identificación de las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la aplicación de las tecnologías.
- No se construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones.
- No se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
- No se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión.

2.1.3 PERSONAS

- No se realiza una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento.
- No se realiza una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos.
- No se realiza una cultura de desempeño con las personas.

- No se realiza planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales.
- No se realizan métodos modernos de formación en el uso de las redes sociales.
- No se realizan actividades formativas en el desarrollo de técnicas de Comunicación en las áreas de gestión de riesgos
- No se realiza la Evaluación de impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas.
- Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados.
- No se realiza de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolle mecanismos para un diálogo adecuado.
- No se realizan encuestas a los empleados sobre la guía laboral para emprender
- No se han realizado planes compensación y beneficios dirigidos a empleados desfavorecidos o con discapacidad.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se realizan los mecanismos de revisión y actualización de los alcances y responsabilidades de las alianzas.
- No se realiza una transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.
- No se realiza la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización.
- No se realiza en el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.
- No se realiza una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad.

- No se realiza el análisis de riesgos y oportunidades de la gestión financiera.
- No se realiza la descentralización financiera de los recursos ni control de presupuesto.
- No se realiza el procedimiento definido para la gestión de los residuos de los cartuchos que utilizan las impresoras.
- No se realiza la aplicación de un plan para el mantenimiento preventivo de las Instalaciones.

2.1.5 PROCESOS

- No se realiza la existencia de todos los procesos documentados y/o mapeados.
- No se realiza documentación de todos los procesos.
- No se realiza la retroalimentación para el conocimiento de la gestión por proceso.
- No se realiza una política de incentivo orientada a crear procesos interorganizacionales.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se evidencia de que se realicen mediciones del involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo.
- No se evidencia la percepción ciudadana en torno a la suficiencia y calidad de la información suministrada.
- No se evidencia la medición de percepción o satisfacción en torno a la disponibilidad de acceso, horario etc.
- No se evidencia estándares de tiempo y satisfacción para todos los servicios que ofrece la corporación.
- No se evidencia la valoración de casos de expedientes devueltos por errores o reevaluación.
- No se evidencia la evaluación de resultados entorno a los horarios de servicios de las diferentes unidades.
- No se evidencia una medición del tiempo de espera para todos los servidores que ofrece la institución.
- No se evidencia la evaluación de resultados en todos los canales de información y su eficiencia.
- No se evidencia de que hayan elaborado indicadores de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural de los ciudadano/cliente.
- No se evidencia revisiones periódicas con todos los segmentos de grupos de interés para supervisar sus necesidades.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se evidencia la imagen y el rendimiento de la institución ante la sociedad.
- No se evidencia el involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.
- No se evidencia el nivel de participación de las personas en las actividades de mejoras.
- No se ha medido la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y el comportamiento ético.
- No se ha medido **los** mecanismos de retroalimentación, consulta, diálogo y encuestas sistemáticas del personal.
- No se ha medido el nivel de impacto en la organización al aplicar los cambios e innovación.
- No se ha medido el impacto de la digitalización en la organización.
- No se ha medido la agilidad de la organización.
- No se ha medido la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.
- No se ha medido la gestión ni el diseño de los distintos procesos de la organización.
- No se ha medido el sistema de evaluación del desempeño y el reparto de tareas de las personas.
- No se ha medido la gestión del conocimiento en la organización.
- No se ha medido la comunicación interna y los métodos de información.
- No se ha medido la evaluación de la percepción del reconocimiento por esfuerzos individuales o de equipo.
- No se ha medido el nivel de impacto en la organización al aplicar los cambios e Innovación.

- No se evidencia el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.
- No se ha medido el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.
- No se ha medido la gestión de mantenimiento efectiva valorando las condiciones ambientales del trabajo.
- No se ha medido un plan de carrera sistemática, ni de desarrollo de competencias.
- No se ha medido la evaluación del impacto del plan de mejora para el desarrollo del empoderamiento y motivación personal.
- No se ha medido el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.
- No se ha medido la gestión de indicadores que midan la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipo.
- No se evidencia el nivel de involucramiento de las áreas de las mejoras de las actividades.
- No se ha medido buzón de sugerencia para las quejas internas.
- No se evidencia la evaluación continua de la calidad de atención dispensada a los ciudadanos clientes.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se evidencia las mediciones de impacto.
- No se evidencia la medición de la reputación de la organización.
- No se ha medido la medición del apoyo otorgado al personal en condiciones desventajosa.
- No se ha medido la percepción del impacto económico como resultado de las acciones institucionales.
- No se ha medido la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ambiente local.
- No se ha medido la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.
- No se ha medido la percepción de la opinión del publico en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.
- No se evidencia la medición del desarrollo de actividades con proveedores para la preservación de los recursos medio ambientales.
- No se ha medido el monitoreo para recoger las percepciones de la calidad de las relaciones con autoridades relevantes ,grupos y representantes de la comunidad.
- No se ha medido el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.
- No se las cuales ha asistido. ha medido registros estadísticos para cuantificar el número de actividades a

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se medido la evaluación del impacto social. No se tiene georreferencia la información de los clientes y usuarios directos de los servicios o productos.
- No se ha medido la implementación de un proceso de benchmsrking con otras organizaciones.
- No se ha medido el grado de cumplimiento obtenidos en los acuerdos entre las autoridades y organizaciones.
- No se ha medido los resultados de la innovación en los productos y servicios.
- No sea medido la implementación del sistema tecnológico para el seguimiento o control presupuestario.
- No se ha medido el uso de la información y de la tecnología de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir, la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios.
- No se ha medido los impactos logrados al menor costo posible.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

En esta autoevaluación identificamos nuestros puntos fuertes como también aquellas áreas de mejoras para las cuales diseñaremos un plan de mejora con el propósito de desarrollar las acciones necesarias que nos conduzcan a elevar el nivel de nuestra gestión de calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos clientes.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	79	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	68	140
3: Personas (100 puntos)	65	100
4: Alianzas (100 puntos)	66	100
5: Procesos (120 puntos)	72	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	60	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	60	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	60	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	60	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	590	1000