

# **CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA CORAAMOCA**



## **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

**Preparado por el Comité Institucional Calidad**

**Ing. Wanda Fernández**

Coordinadora Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

**Dirección de Planificación y Desarrollo**

**MOCA, PROVINCIA ESPAILLAT  
REPÚBLICA DOMINICANA**

## ÍNDICE

Resumen ejecutivo	3
I. ASPECTOS GENERALES DE CORAAMOCA	5
1.1. Reseña Histórica.	5
1.1.1.	5
1.1.2.	5
1.1.3.	5
1.1.4	6
1.1.5. Estructura organizativa	8
1.2.	9
1.2.1.	9
1.2.2.	9
1.2.3.	9
1.2.4.	10
1.2.5.	11
2. Resultados del Proceso de Autoevaluación que Impulsan a la Mejora Institucional.	15
2.1.	14
2.1.1.	14
2.1.2.	14
2.1.3.	15
2.1.4.	15
2.1.5.	16
2.2.	16
2.2.1.	16
2.2.2.	16
2.2.3.	17
2.2.4.	17
3.	17
4. Resumen de Puntuaciones.	19

## Resumen ejecutivo

Para el 2023 la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca –CORAAMOCA- ha definido sus prioridades en consultas participativas con las diferentes áreas de la institución. Involucrar a las diferentes áreas en la elaboración del actual documento.

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), el marco común de evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como modelo de excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Se detallan los 9 criterios centrales de estudio, que están divididos a su vez en sub criterios, y su puntuación según se detalla:

1: Liderazgo (140 puntos)	108
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	94
3: Personas (100 puntos)	82
4: Alianzas (100 puntos)	86
5: Procesos (120 puntos)	95
6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos)	80
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	83
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	86
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	79
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	791

Conclusiones y lecciones aprendidas se identificación de mejora en el liderazgo, estrategia, gestión de personas, alianzas, procesos y resultados, se pierden la evidencia en el cumplimiento de los trabajos en la rutina diaria. Con acciones estratégicas enfocadas en estas mejoras, la organización puede alcanzar un mayor nivel de desempeño y satisfacción de los clientes. El compromiso y la adaptabilidad serán clave para lograr el éxito y cumplir la misión institucional.

## I. ASPECTOS GENERALES DE CORAAMOCA

### 1.1. Reseña Histórica.

En 1973, fue la primera vez que el gobierno nacional construye un acueducto para la ciudad de Moca, desarrolla una obra de toma localizada en el río Yaque del Norte, en la sección La Ceibita del municipio de Santiago, con una planta de tratamiento con capacidad para 0.50 metros cúbicos por segundo de agua.

El agua servida a la comunidad mocana era suministrada por el Instituto Nacional de Agua Potables y Alcantarillados (INAPA) con muchas deficiencias, en vista de que el tratamiento del líquido se realizaba en Santiago, lo que hacía más difícil la ejecución de esta labor y la prestación del servicio de agua potable.

Al cabo de 20 años este acueducto carecía de la posibilidad para suplir la dotación necesaria, porque la población de la provincia Españat creció de manera enorme y el acueducto había llegado a la etapa final de su vida útil. Ante tal necesidad para la obtención del vital líquido, la comunidad de Moca se ve precisada a la lucha por un sistema que le garantice el suministro de agua de manera segura y confiable. Santiago también tiene problemas de suministro de agua y ambas comunidades municipales se lanzan a la lucha por la construcción de un acueducto que les resuelva sus necesidades de agua potable; luego de grandes jornadas de luchas se propone el Acueducto Cibao Central, que abastecería a ambas ciudades, Santiago, Moca y otras 80 comunidades.

El proyecto lo rechazan los mocanos, reclamaron las fuerzas vivas mocanas que el diseño del Acueducto Cibao Central, sea modificado de manera que para Moca se construya una derivación a los fines de que, si bien la toma sea común para ambos pueblos, el tratamiento del agua sea distinto y autónomo, para dotar a Moca de su planta de tratamiento de agua propia.

Luego de la incorporación del Acueducto Cibao Central, con una aportación de 1.50 m<sup>3</sup>/seg. y la construcción de la planta potabilizadora “La Dura”, con igual capacidad para la ciudad de Moca, hubo la necesidad de crear un organismo que se encargará de administrar de manera más eficiente el nuevo acueducto, y en ese tenor surgió la

“Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca” (CORAAMOCA) creada por la Ley No. 89-97 del 12 de marzo de 1997.

#### **1.1.1. Misión**

Ofrecemos los servicios de agua potable y saneamiento con calidad en toda de la Provincia Espaillat, haciendo uso eficiente y transparente de los recursos.

#### **1.1.2. Visión**

Ser la prestadora de servicio de agua potable y saneamiento, de mayor cobertura y calidad de toda la República Dominicana.

#### **1.1.3. Valores**

**Compromiso:** Trabajamos en llevar soluciones agua y saneamiento conscientes nuestra obligación.

**Calidad:** Brindamos los servicios de agua potable y saneamiento acorde a los estándares exigidos por los organismos internacionales (OMS, OPS, Ministerio de Salud Pública).

**Cuidado de medio ambiente:** Actuamos en sinergia con el medio ambiente haciendo uso eficiente y autosostenible de los recursos naturales para futuras generaciones.

**Equidad:** Prestamos servicios con calidad a toda la provincia Espaillat solidarizándonos con los sectores vulnerables.

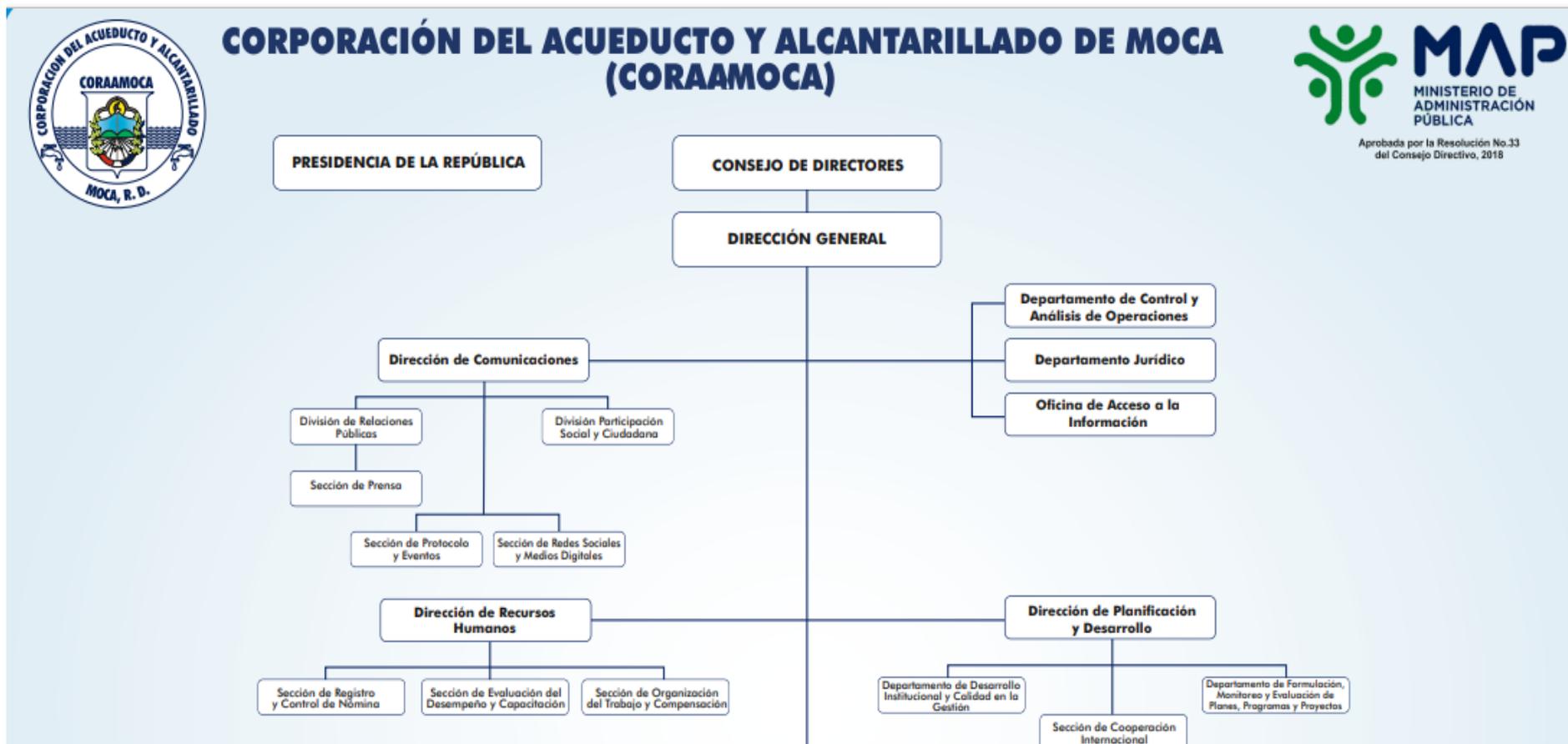
**Trabajo en equipo:** Laboramos alineados para producir mejores resultados.

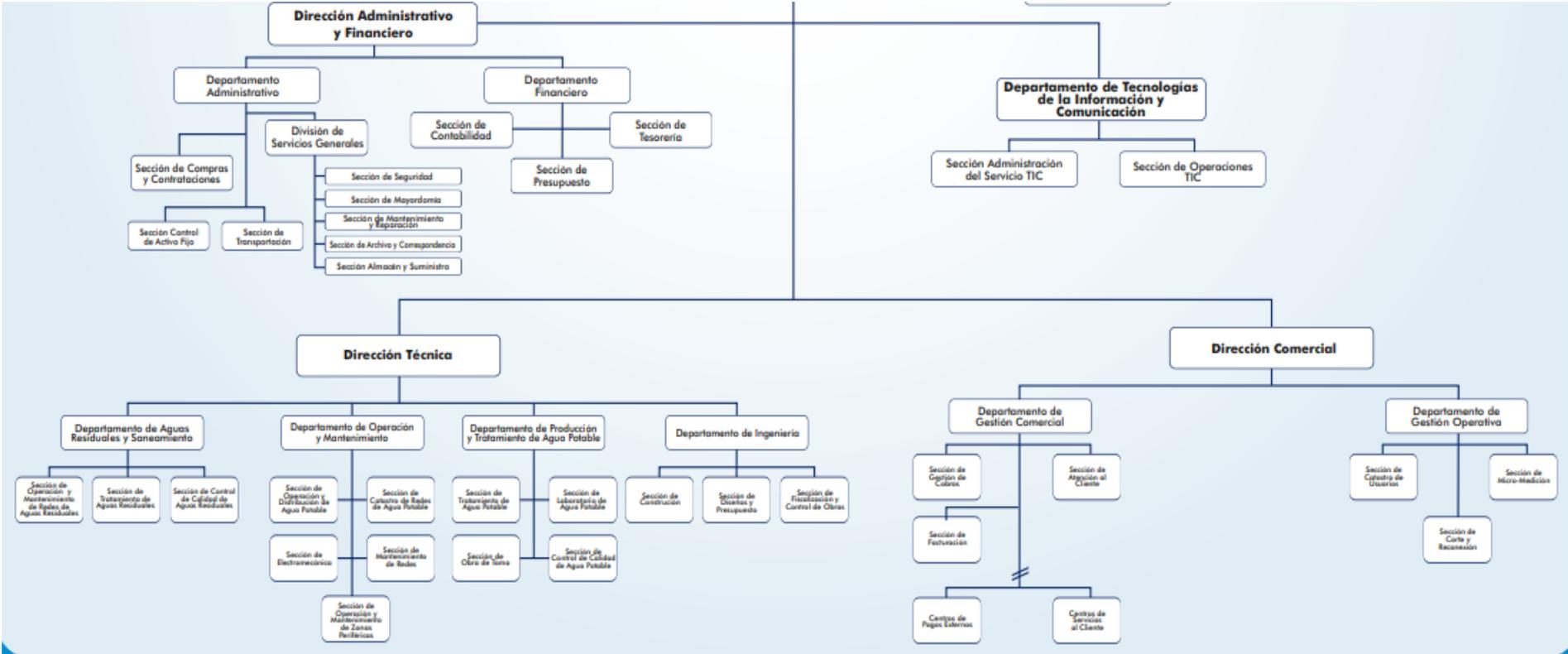
**Transparencia:** Procesos, comportamiento y manejo de los recursos que acorde las leyes y normas.

#### 1.1.4 Base legal

- Constitución de la República Dominicana del 13 de junio del 2015.
- Ley No. 89-97 que crea la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA).
- Ley de Dominio de Aguas Terrestres y Distribución de Aguas Públicas (Ley 5852, de 1962),
- Ley de creación del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados –INAPA– (Ley 5994, de 1962),
- Ley de creación del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos-INDRHI- (Ley 6, de 1965),
- Ley General de Medio Ambiente (Ley 64- 00),
- Ley General de Salud (Ley 44-01),
- Ley 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

### 1.1.5. Estructura organizativa





## **1.2. Síntesis del Plan Estratégico Institucional.**

Plan estratégico para CORAAMOCA (PEC-2018-2023), le va permitir a la institución reducir los niveles de incertidumbre y de riesgos al momento de desarrollar e implementar planes y proyectos, debido a que cuenta con un análisis de la situación actual consultando a varios grupos o actores estratégicos, fundamentalmente a los usuarios del servicio del agua y del saneamiento sanitario. Posibles sucesos futuros pueden advertirse en el presente PEC porque en él se proponen los objetivos a mediano y largo plazo y se han trazado los diferentes cursos de acción para la consecución de los mismos.

### **1.2.1. Objetivos Institucionales de CORAAMOCA.**

#### **1.2.2. Eje Estratégico.**

- Garantizar la calidad y continuidad del servicio agua potable.
- Aumentar la capacidad y la cobertura del sistema de alcantarillado sanitario.
- Eficiencia de la gestión y Autosostenibilidad Financiera.

#### **1.2.3. Objetivo Estratégico**

- Aumentar la cobertura y el acceso al agua potable.
- Aumentar la cobertura, Recolección y Tratamiento de las Aguas Residuales producidas.
- Fortalecer la Administración y Gestión Financiera en CORAAMOCA, haciendo uso eficiente y transparente en el manejo de los recursos.

#### 1.2.4. Contribución a la Estrategia Nacional de Desarrollo

**Eje estratégico:** 2 Desarrollo social.

**Objetivo general:** 2.5 Tener viviendas dignas en entornos saludables.

Objetivo(s) específico(s): 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia.

El presupuesto para el 2023 de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca debe producir aportes a la Estrategia Nacional de Desarrollo, específicamente en su segundo eje que procura una Sociedad con Igualdad de Derechos y Oportunidades.- “Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial”. El objetivo general al que se vincula el presupuesto es el número 5, que procura viviendas dignas en entornos saludables.

**El objetivo específico 2:** Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia. Las siguientes Líneas de acción corresponden al eje 2, objetivo general 5, y al objetivo específico 2 de la EDN.

1- Desarrollar el marco legal e institucional de las organizaciones responsables del sector agua potable y saneamiento, para garantizar la provisión oportuna y de calidad, así como la gestión eficiente y sostenible del servicio.

2- Transformar el modelo de gestión de los servicios de agua potable y saneamiento para orientarlo hacia el control de la demanda que desincentive su uso irracional y tome en cuenta el carácter social de los servicios mediante la introducción de mecanismos de educación y sanción.

3- Desarrollar nuevas infraestructuras de redes que permitan la ampliación de la cobertura de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, tratamiento de aguas servidas y protección del subsuelo, con un enfoque de desarrollo sostenible y con prioridad en las zonas tradicionalmente excluidas.

4- Garantizar el mantenimiento de la infraestructura necesaria para la provisión del servicio de agua potable y saneamiento y la disposición final de residuos.

5- Desarrollar una conciencia ciudadana sobre el ahorro, conservación y uso racional del recurso agua y el desecho de los residuos sólidos.

6- Incentivar la creación de cooperativas para la administración de acueductos rurales de agua potable y de servicios de saneamiento en zonas urbanas o rurales que lo requieran.

7- Garantizar el suministro adecuado y oportuno de agua potable y el acceso a campañas de saneamiento a poblaciones afectadas por la ocurrencia de desastres.

### **1.2.5. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS)**

Los proyectos e iniciativas a desarrollarse con el presupuesto del 2023 deberán aportar eficientemente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), los cuales proyectan la aspiración global de transformar el mundo antes del año 2030, e incluyen 17 compromisos principales, que abarcan desde poner fin a la pobreza y al hambre hasta promover la igualdad de género y el crecimiento económico.

El gobierno dominicano es signatario de este compromiso y se ha instruido a todas las instituciones del estado para que alineen su presupuesto a la consecución y cumplimiento de estos objetivos, donde se reconoce la importancia del agua como derecho de la persona.

El principal objetivo de Desarrollo Sostenible que involucra al sector Agua Potable y Saneamiento (APS) es el **objetivo 6** que habla de garantizar la disponibilidad de agua y saneamiento para todos. Sin embargo, va más allá del agua potable y el saneamiento; abarca la higiene, la gestión de las cuencas fluviales con especial énfasis en la gestión integrada de los recursos hídricos, y las preocupaciones ambientales.

En la meta 6.2 se menciona explícitamente la necesidad de las mujeres y las niñas de saneamiento e higiene adecuados y en condiciones de igualdad.

La necesidad de una mayor integridad se reconoce mediante la inclusión de una submeta (6b): “Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento”.

Los ODS están interrelacionados y muchos dependen especialmente de la gobernanza y la gestión eficaces del agua para su uso en fines alimentarios, para proteger el medio ambiente y para controlar las enfermedades transmitidas por la materia fecal y por el agua misma.

**El objetivo 2** —poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible— depende del abastecimiento suficiente de agua y de un entorno no contaminado.

**El objetivo 3** —garantizar una vida sana— incluye, en la meta 3.3, la necesidad de combatir las enfermedades transmitidas por el agua.

**El objetivo 5** —igualdad de género— se propone asegurar a las mujeres una participación plena y efectiva e igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los niveles de la toma de decisiones.

**El objetivo 7** —energía asequible, segura, sostenible y moderna— y el objetivo 9 —infraestructura— son sumamente pertinentes para la construcción de represas hidroeléctricas.

**El objetivo 11** —ciudades seguras— hace referencia a la protección contra los desastres relacionados con el agua.

**El objetivo 12** —consumo sostenible— insta a promover “prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales”.

**El objetivo 13** —resiliencia y capacidad de adaptación al cambio climático.

**El objetivo 15** —ecosistemas— exhorta a asegurar “la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan”.

Como es la intención de la Máxima Autoridad Ejecutiva de esta institución hacer un adecuado uso y manejo de los recursos económicos disponibles para financiar iniciativas que impacten a la población positivamente mediante la prestación del servicio de agua y saneamiento, hemos integrado el **objetivo 16** de los ODS porque tiene especial relevancia para las tareas anticorrupción, al promover instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas en todos los niveles. Las metas se proponen reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas (16.5); reducir los flujos financieros ilícitos (16.4); promover instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas (16.6); y promover la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas (16.7).

Consideramos que estos objetivos solo se pueden alcanzar con un sector del agua que funcione bien y esté libre de corrupción.

## **2. Resultados del Proceso de Autoevaluación que Impulsan a la Mejora Institucional.**

### **2.1. Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores.**

#### **2.1.1. Criterio 1: Liderazgo**

Subcriterio 1.1: Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores. Áreas de mejora:

- No se ha realizado la actualización de la misión y la visión de la organización.
- No se ha elaborado un plan de comunicación y socialización de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos.
- No se ha realizado la revisión de la Misión, Visión y Valores, ni se han determinado la periodicidad y las estrategias adaptadas a los cambios del entorno.
- No se ha implementado una política de incentivos.
- No se ha realizado un plan de premiación y/o reconocimiento a los esfuerzos individuales y equipos de trabajo.

#### **2.1.2. Criterio 2: Estrategia y Planificación**

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

- No se ha realizado la totalidad del levantamiento de las necesidades de los grupos de interés.

Subcriterio 2.2: Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada. Áreas de mejora:

- No se han integrado los aspectos al presupuesto de la institución.

### **2.1.3. Criterio 3: Personas.**

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

- No se ha realizado la gestión del desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.
- No se ha actualizado el establecimiento de una UIG y datos estadísticos desagregados por sexo.
- No se ha continuado con la inducción de personal.
- No se planifican actividades normativas en las áreas de género y gestión de riesgos.
- No se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros.

### **2.1.4. Criterio 4: Alianzas y recursos.**

Subcriterio 4.1: Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes. Áreas de mejora:

- No se ha realizado un plan de gestión para la firma de acuerdos.

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

- En proceso de actualización para su posterior lanzamiento.

### **2.1.5. Criterio 5: Procesos.**

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

- No se ha medido la imagen global de la organización y su reputación pública.
- No se ha medido la accesibilidad a los servicios físicos y digitales.
- No se ha medido la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.
- No se ha realizado una participación activa en grupos de trabajo de los que son parte.

## **2.2. Áreas de Mejora en los Criterios de Resultados.**

### **2.2.1. Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes.**

Subcriterio 6.1: Mediciones de la percepción. Áreas de mejora:

- No se ha medido la imagen global de la organización y su reputación pública.
- No se ha medido la accesibilidad a los servicios físicos y digitales.
- No se ha medido la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.
- No se ha medido la capacidad de la organización para la innovación.

### **2.2.2. Criterio 7: Resultados Orientados al Personal**

Subcriterio 7.1: Mediciones de la percepción. Áreas de mejora:

- No se ha medido el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.
- No se ha medido el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.

### **2.2.3. Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social.**

Subcriterio 8.1: Mediciones de percepción. Áreas de mejora:

- No se ha medido el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.
- No se ha medido el impacto de la organización en la reputación como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.
- No se ha medido acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales.

### **2.2.4. Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento.**

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

- No se ha medido el impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.

## **3. Conclusiones y Lecciones Aprendidas.**

En el ejercicio de identificación de mejora en el liderazgo, estrategia, gestión de personas, alianzas, procesos y resultados, se pierden la evidencia en el cumplimiento de los trabajos en la rutina diaria. Para fortalecer la organización, se deben actualizar la misión y visión, mejorar la comunicación, implementar políticas de incentivos, completar el levantamiento de necesidades, promover la igualdad de género, establecer un plan de gestión para acuerdos, medir la satisfacción de los ciudadanos y empleados, y evaluar el impacto social. Con acciones estratégicas enfocadas en estas mejoras, la organización puede alcanzar un mayor nivel de desempeño y satisfacción de los clientes. El compromiso y la adaptabilidad serán clave para lograr el éxito y cumplir la misión institucional.

**4. Resumen de Puntuaciones.**

<b>Institución: Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca CORAAMOCA</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	108	113
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	94	94
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	82	87
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	86	91
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	95	96
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos) ( (100 puntos)</b>	80	89
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	83	88
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	86	91
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	79	84
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>791</b>	<b>852</b>