



Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata
(CORAAPPLATA)

Informe de Autoevaluación Institucional
(En base al modelo CAF)

Preparado por: Departamento Planificación y Desarrollo

Lic. Melvin Gómez Burgos
Enc. Dpto. de Planificación y Desarrollo

Lic. Carla Muñoz Brador
Analista Dpto. Planificación y Desarrollo

Puerto Plata,
18 de septiembre 2023

Contenido

1. Aspectos Generales.

1.1 Marco Institucional.

- 1.1.1 Misión.
- 1.1.2 Visión.
- 1.1.3 Valores Institucionales.
- 1.1.4 Base Legal.
- 1.1.5 Estructura Organizativa.
- 1.1.6 Servicios.

1.2 Síntesis del Plan Estratégico Institucional.

1.3 Ejes Estratégicos y Objetivos.

2. Resultados del Proceso de Autoevaluación que impulsan a la mejora Institucional.

2.1 Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores.

- 2.1.1 Liderazgo.
- 2.1.2 Planificación y Estrategia.
- 2.1.3 Personas.
- 2.1.4 Alianzas y Recursos.
- 2.1.5 Procesos.

2.2 Áreas de Mejora en los Criterios de Resultados.

- 2.2.1 Resultados en los Ciudadanos / Clientes.
- 2.2.2 Resultados en las Personas.
- 2.2.3 Resultados del Compromiso Social de la Organización.
- 2.2.4 Resultados Clave del Rendimiento.

3. Conclusiones y Lecciones Aprendidas.

4. Resumen de Puntuación.

Resumen Ejecutivo

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA), en su compromiso con la calidad y la mejora continua, ha realizado la autoevaluación, bajo el modelo de calidad CAF 2020, que tiene como propósito principal la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

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.

Esta evaluación le ha permitido a la institución emprender acciones de mejora concretas, nos permite reevaluar nuestros puntos fuertes e identificar los débiles y su posterior fortalecimiento a través de un plan de mejora. Este modelo nos ayuda elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

La guía desarrollada está contenida en 57 páginas de trabajo, conteniendo 9 criterios centrales de estudio, que están divididos a su vez en subcriterios, según se detalla:

1. Liderazgo.
2. Estrategia Y planificación.
3. Personas (Gestión de los Recursos Humanos).
4. Alianzas y Recursos.
5. Procesos.
6. Resultados Orientados a los Ciudadanos / Clientes.
7. Resultados en las Personas.
8. Resultados de Responsabilidad Social.
9. Resultados Clave de Rendimiento.

Para cada subcriterio, se desarrolla una tabla estructural con 3 columnas que contienen un ejemplo, un levantamiento de los puntos fuertes de la Institución con respecto al ejemplo y recoge las evidencias de tales fortalezas y una columna donde se detallan las áreas de mejora.

1. Aspectos Generales.

1.1 Marco Institucional.

1.1.1 Misión.

Brindar a la provincia de Puerto Plata servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento con calidad, eficiencia y eficacia, elevando el nivel de vida de la población y la satisfacción de los clientes a partir del compromiso medioambiental sustentable, siendo una corporación que se desarrolla con un capital humano competente, motivado y comprometido.

1.1.2 Visión.

Ser una corporación líder, autosustentable y reconocida por sus clientes en el sector APS, que cumpla con los estándares de calidad, de la mano con el desarrollo medio ambiental del país, satisfaciendo así, las necesidades de agua potable, alcantarillados y saneamientos de la provincia de Puerto Plata y que cuenta con un capital humano excelente y con capacidades demostradas.

1.1.3 Valores Institucionales.

1) Contribuir al fortalecimiento y desarrollo institucional.

Programación de la capacitación del personal que labora en la Corporación, especialmente al de nuevo ingreso, al ofrecerle una visión global del funcionamiento de esta.

2) Calidad en el Servicio.

Servir de referente para el establecimiento de indicadores de gestión y el peso de las unidades organizativas en el cumplimiento de la misión institucional.

3) Transparencia y Ética.

Trabajamos bajo estrictas normas éticas y morales.

4) Eficiencia Operativa.

Fundamentados en el trabajo en equipo, alcanzamos niveles de calidad, que fortalezcan nuestra relación con los clientes, incrementando su nivel de confianza.

5) Trabajo en Equipo y Comunicación Interna.

Promovemos la participación e integración de nuestros colaboradores.

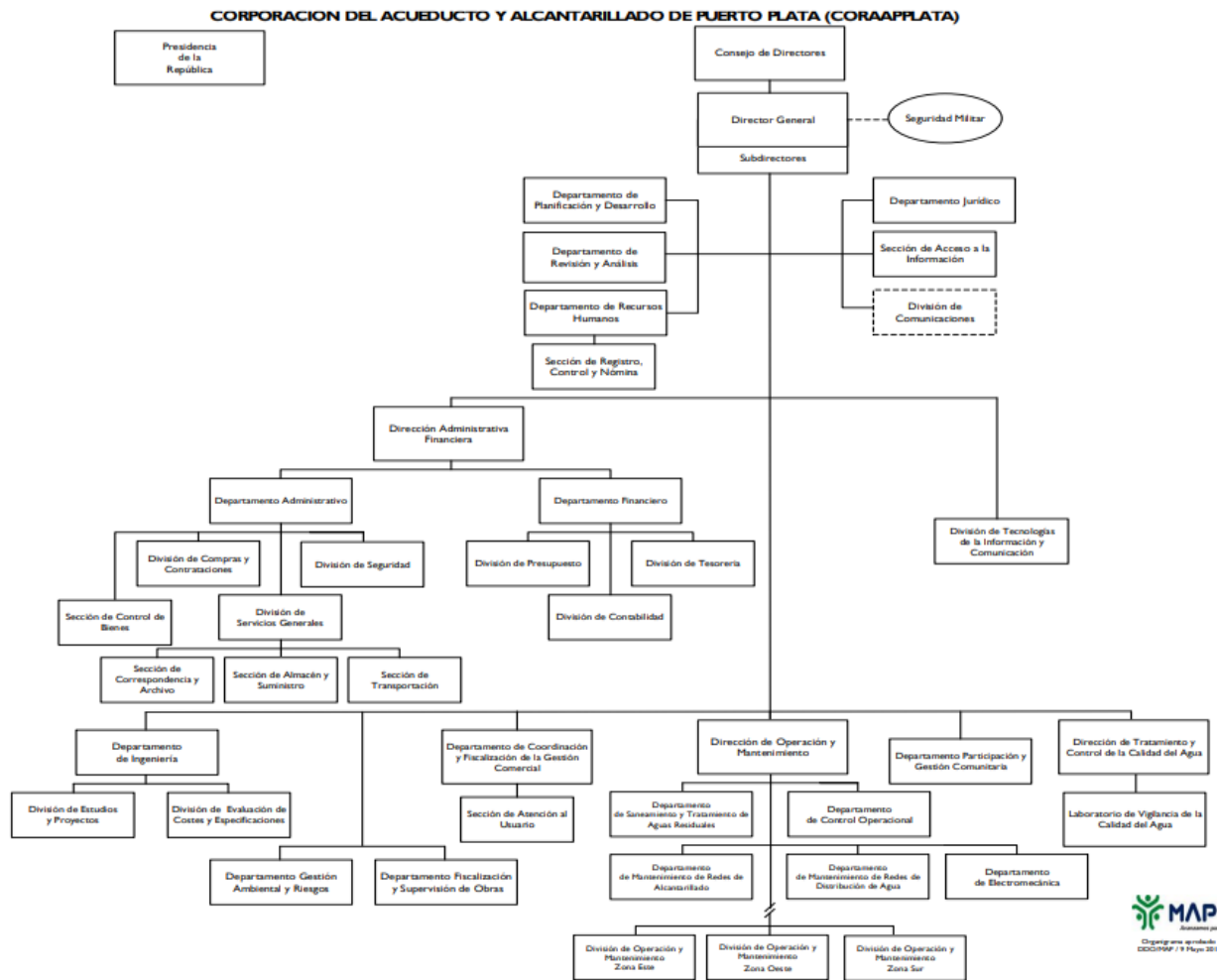
1.1.4 Base Legal.

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA), fue creada mediante la Ley No. 142-97, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 12 de marzo del año 1997, publicada en la Gaceta Oficial No. 10345, del 30 de marzo del 1997. En los términos de la ley mediante la cual fue creada, CORAAPPLATA es una institución de carácter público, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente, con plena capacidad para actuar en justicia y contraer obligaciones, con independencia del estado dominicano.

Conforme lo establece el artículo 3 de la Ley, CORAAPPLATA tendrá a su cargo la operación y mantenimiento de todos los acueductos del área de influencia de toda la provincia de Puerto Plata, es decir, los municipios San Felipe de Puerto Plata, Altamira, Guanatico, Imbert, Los Hidalgos, Luperón, Sosua y Villa Isabela y los otros acueductos que sea construido en los distritos municipales nuevos que han sido creados basado en la ley, también la obligación de sugerir al gobierno Central, todos los programas de desarrollo en materia de servicio y tratamiento de agua Potable y Alcantarillado.

En la consecución de sus fines, CORAAPPLATA debe acogerse a los principios de transparencia en el ejercicio de sus funciones, en los términos de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública; a los preceptos de la Ley 340-06 sobre compras y contrataciones; a la Ley No. 41- 08 sobre administración de su personal laboral, entre muchas otras disposiciones legales puestas en vigencia por el estado dominicano para implementar una mayor eficiencia y pulcritud en el manejo de los bienes públicos.

1.1.5 Estructura Organizativa



1.1.6 Servicios

Servicios	Descripción
Carta de presión.	Es la información utilizada como punto de partida para realizar el diseño sanitario de cualquier proyecto. A partir de dicha información, el diseñador puede obtener la presión del punto de empalme, para conocer el comportamiento hidráulico en su proyecto.
Pago con tarjeta crédito o débito.	Consiste en el pago realizado por el usuario utilizando medios digitales.
Aprobación de planos.	Es un servicio dirigido a Ingenieros y/o Arquitectos que deseen aprobar proyectos para ser sometidos al Ministerio de Obras Públicas y/o Ministerio de Turismo. Este permiso es indispensable para dicho sometimiento y debe estar aprobado por el CODIA.
Corrección de fugas en el medidor.	Es la corrección de una fuga de agua que se realiza en el área donde está ubicado el medidor.
Cancelación de contrato.	Todo ciudadano-cliente que desee suspender el servicio con la institución (justificando la causa de este).
Solicitud de convenio.	Consiste en la negociación de la deuda que posee el ciudadano-cliente con uno de los agentes correspondientes, la misma exige un pago inicial de acuerdo con la política comercial de la institución.
Cambio clase uso.	Este corresponde a la actualización del estatus del servicio que posee el inmueble.
Plan deuda a cero (PDC).	Consiste en la negociación que se realiza con los usuarios de estrato social bajo (R1-R2), con la finalidad de que este se ponga al día en el pago de los servicios.
Cambio de nombre.	Este servicio se ofrece a propietarios de los inmuebles que deseen cambiar el nombre del titular que posee el servicio.
Suministro de agua potable a través de la red pública.	Es el abastecimiento de agua potable por medio de las diferentes redes de distribución que se suministra a la población.
Débito automático.	Consiste en el descuento automático de la factura del periodo generado a una tarjeta de crédito o débito registrada.
Suspensión Temporal.	Está dirigido a los usuarios que por una razón u otra necesiten prescindir del servicio de manera temporal (salida del país).
Consulta de balance vía telefónica.	El Cliente puede conocer su balance vía telefónica.
Construcción de acometida de Agua Residuales.	Corresponde a la instalación de la interconexión domiciliaria para recoger las aguas servidas y luego proceder a integrarlas al sistema de recolección del alcantarillado sanitario de la corporación, para su tratamiento correspondiente y vertido final.
Duplicado de factura.	Consiste en la reimpresión (duplicado) de la factura correspondiente al pago por los servicios brindados.
Solicitud de inspección para Independización de servicios de agua potable.	Este servicio está dirigido a los propietarios de apartamentos en condominios y/o residenciales, que deseen tener un medidor independiente para cada inmueble.
Inspección por alto consumo.	Este servicio está dirigido a los usuarios medidos que presentan incremento excesivo del consumo facturado.
Instalación acometida agua potable	Este servicio corresponde a la solicitud de interconexiones domiciliarias y comerciales a las redes de distribución de agua potable.
Recolección agua residuales.	Es la acción de colectar las aguas ya servidas para su debido procesamiento y luego disposición final en el medio ambiente.
Reconexión de servicio.	Actualizar el estatus físico de los usuarios que son suspendidos por falta de pago.
Reparación de averías en redes.	Es el servicio de reparación de las posibles obstrucciones y/o roturas que afectan las líneas de impulsión, conducción y distribución de agua potable, y las redes de recolección de alcantarillado sanitario.
Formalización de contrato	Formalización de contrato, ya sea nuevo o la activación de uno ya cancelado (por solicitud del usuario), es el servicio que permite el reintegro de un determinado usuario al sistema comercial de la corporación y acceder a nuestros servicios.

1.2 Síntesis del Plan Estratégico Institucional.

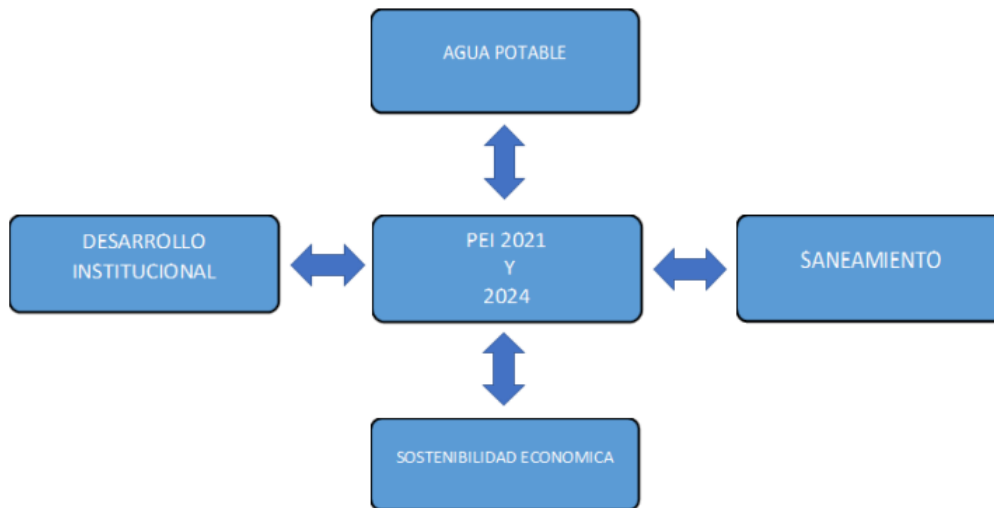
Nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024 está enfocado a fortalecer la institución no solo desde una óptica organizacional, sino que nuestras estrategias básicas que van enmarcadas tanto en el objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6 de “garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos” como en el eje No. 2 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) que establece: “Una sociedad cohesionada con igualdad de oportunidades y bajos niveles de pobreza y desigualdad”, 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.

De la misma manera, nuestro plan estratégico se enmarca en el Objetivo General 2.2 “Salud seguridad social integral” y el objetivo específico No. 2.5.2 que es “Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia”.

La formulación del PEI 2021-2024 ha sido coordinada por el departamento de Planificación y Desarrollo con la asesoría del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y conllevó la realización de varias jornadas y actividades de análisis y reflexión, con la participación de los directivos y técnicos de las diferentes áreas de la institución, a los fines de identificar las estrategias a implementar en los próximos cuatro años.

Para dar fiel cumplimiento a lo establecido en el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública se ha utilizado el modelo de la cadena de valor público para la recolección de la información referente a los resultados, indicadores e impactos que sustentan el compromiso de CORAAPPLATA cara a la ciudadanía.

1.3 Ejes Estratégicos y Objetivos



- **Objetivo Estratégico 1:** Garantizar un Servicio de Agua Potable con calidad, así como dotaciones adecuadas, continuidad y minimizando las pérdidas en las redes.
- **Objetivo Estratégico 2:** Dotar a la Provincia de Puerto Plata de un sistema de Alcantarillado eficiente y de amplia cobertura que cumpla con las acciones de saneamiento ambiental propias de la corporación.
- **Objetivo Estratégico 3:** Lograr un sistema de Cobros que incremente los ingresos mediante la mejora continua y la captación de nuevos clientes.

2. Resultados del proceso de Autoevaluación que impulsan a la mejora Institucional.

Fortalezas Identificadas

2.1 Áreas de mejora en los Criterios Facilitadores.

2.1.1 Liderazgo

- No se evidencia perspectiva de género.
- No se evidencia una efectiva comunicación interna a todos los niveles de la institución.
- Actualmente estamos en proceso creación la unidad de igualdad de género y del comité de ética institucional.
- No se evidencia la implementación de reconocimientos a esfuerzos individuales y de equipos de trabajo.

2.1.2 Planificación y Estrategia.

- No se evidencia que se realicen levantamientos periódicos de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Actualmente nos encontramos en la formulación de la metodología para la valoración y administración de riesgos.
- No se evidencian la diversidad de género en los planes de la organización.
- No se evidencia política de innovación.
- No se evidencia promoción de ideas innovadoras y creativas.

2.1.3 Personas (Gestión de Recursos Humanos).

- No se evidencia políticas de inserción laboral de persona con discapacidad.
- No se evidencia gestión de la carrera profesional.
- No se evidencia establecimiento de unidad de género.
- No se ha creado área, cargo, ni procedimiento para la gestión de costo.
- No se evidencian rampas para personas con discapacidad en el edificio.
- No se evidencia en el plan estratégico un método de recompensa.

2.1.4 Alianzas y Recursos.

- No se evidencia una metodología para evaluación de riesgo par decisiones financieras.
- No se evidencia presupuesto de género.
- No se evidencian política de documentos.
- No se ha creado área, cargo ni procedimientos para la gestión de costos.
- No se evidencia reciclamos cartuchos y los reutilizamos.
- Implementar un calendario de mantenimientos programados.
- Debe de instalarse una alarma contra incendios.
- No se ha realizado la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

2.1.5 Procesos

- No se evidencia la totalidad de manuales, políticas y procedimientos mapeados y documentos.
- No se evidencia la aplicación de diversidad de género.
- No existe política de incentivos orientada a procesos interorganizacionales.

2.2 Áreas de mejora en los Criterios de Resultados.

2.2.1 Resultados orientados a los Ciudadanos / Clientes.

- Empezar la implementación de la carta compromiso.
- No se evidencia medidas de evaluación respecto errores y cumplimiento.
- No se evidencia carta compromiso.
- No se evidencia grado de implicación de los grupos de intereses en el diseño y prestación de los servicios y productos.
- No se evidencia nuevos métodos para atender los ciudadanos/clientes.
- No se evidencia indicadores de cumplimiento con relación al género y diversidad social y cultura.
- No se evidencia que se realicen levantamientos periódicos de las necesidades y expectativas de esos grupos de interés.

2.2.2 Resultados en las Personas.

- No se evidencia participación de las personas en actividades de mejora.

2.2.3 Resultados de Responsabilidad Social.

- No se evidencia ningún tipo de donaciones.
- No se evidencia mediciones de percepción, respecto a la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
- No se evidencia la calidad de la democracia.
- No se evidencia la carta compromiso.
- No se evidencia que los proveedores sean seleccionados de acuerdo con perfil de responsabilidad social.
- No se evidencia política de responsabilidad social.

2.2.4 Resultados Clave de Rendimiento.

- No se ha realizado análisis comparativo benchmarking con otras instituciones.
- No se evidencia indicadores del grado de cumplimiento obtenidos en los acuerdos entre las autoridades y organizaciones.
- No se evidencia resultados de la implementación de reformas del sector público.
- No se evidencia análisis comparativo benchmarking con otras instituciones.
- No se evidencia plan de auditoría.
- No se evidencia sistema de gestión de calidad.

3. Conclusiones y Lecciones Aprendidas.

Al finalizar del Modelo CAF-Marco común, con la autoevaluación de CORAAPPLATA, podemos desarrollar todos los diferentes criterios para dar cumplimiento a las mejoras en las áreas donde se detectaron deficiencias para implementar modelos de gestión de calidad.

4. Resumen de Puntuaciones.

Institución: CORAAPPLATA		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuestos
1. Liderazgo (140 puntos)	89	100
2. Estrategia y Planificación (140 puntos)	108	120
3. Personas (100 puntos)	68	80
4. Alianzas (100 puntos)	60	80
5. Procesos (120 puntos)	84	100
6. Resultados Orientados a los Clientes / Ciudadanos (100 puntos)	53	90
7. Resultados en las Personas (100 puntos)	60	90
8. Resultados en las Sociedad (100 puntos)	58	90
9. Resultados Claves de Rendimientos (100 puntos)	57	90
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	637	840

