



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

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

**Preparado por el Comité de Calidad de Coraasan**

**Santiago de los Caballeros  
Mayo 2023**

# CONTENIDO

## RESUMEN EJECUTIVO

El autodiagnóstico de Coraasan es el resultado de las sesiones de trabajo realizadas por el comité de calidad apoyado de los diferentes departamentos de la institución para el análisis basado en los nueve (9) criterios del Marco Común de la Evaluación. Con estas evaluaciones identificamos las fortalezas y áreas de mejora de la institución. Del mismo surge un plan de mejora orientado a mejorar las debilidades detectadas y al mejoramiento del desempeño de la Institución siempre con miras en brindar un servicio de calidad a nuestros ciudadanos/clientes.

## I. ASPECTOS GENERALES

### I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### I.1.1 MISIÓN

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

#### I.1.2 VISIÓN

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

#### I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales son los pilares más importantes de cualquier organización y reflejan las creencias de sus miembros, especialmente la de sus directivos. A continuación listamos los valores de nuestra institución:

**Compromiso con el usuario:** capacidad que tiene el personal a todos los niveles para tomar conciencia de la importancia de cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello y colocándose en la posición del que usa nuestros servicios.

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

**Responsabilidad social:** es el compromiso de la institución con el medio ambiente en que se desenvuelve y con la sociedad de la que hace parte; se define como su contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.

**Innovación:** acción de cambio que supone una novedad, y que se refiera a modificar elementos ya existentes en la institución con el fin de mejorarlos.

**Ética:** transparencia, sinceridad, compromiso con la palabra empeñada con los usuarios de los servicios.

**Calidad:** capacidad para satisfacer las necesidades explícita e implícitamente, según unos parámetros. En cuanto a la prestación del servicio, es asociada a su cualidad en relación con la percepción de satisfacción.

#### I.1.4 BASE LEGAL

El marco legal de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), está conformado por:

Ley 582-77 que crea la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago, CORAASAN.

El 4 de abril de 1977, el Poder Ejecutivo promulga la ley No. 582-77 que crea a Coraasan como entidad pública, autónoma, con personalidad jurídica, con patrimonio propio o independiente y duración ilimitada.

Ley No. 64-00 de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Ley No. I-12: Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030.

Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública.

Reglamento No. 493-07 para la aplicación de la ley No. 498-06.

Ley 340-06, sobre Compras y Contrataciones Públicas y su reglamento de aplicación No. 543-12.

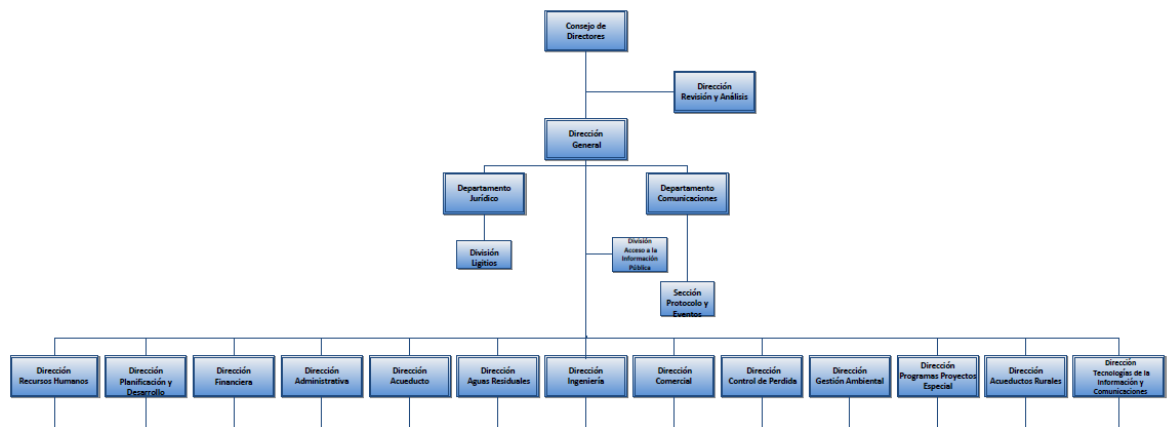
Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la Republica.

Ley General de Libre Acceso a la Información Publica No. 200-04 y su reglamento de aplicación.

Ley No. 311-14 que instituye el Sistema Nacional Autorizado y Uniforme de Declaraciones Juradas del patrimonio de los Funcionarios y Servidores Públicos.

Ley 126-01 de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.

### I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



### I.1.6 SERVICIOS

SERVICIOS	MODALIDAD DE PRESTACIÓN
1. Formalización de Contrato de Servicio Nuevo	Presencial, Página Web
2. Cancelación de Contrato	Presencial, Página Web

3. Cierre Temporal del Servicio	Presencial, Telefónica, Página Web
4. Reintegro del Servicio	Presencial, Página Web
5. Cambio de Nombre del Titular del Contrato	Presencial, Página Web
6. Cambio de Tarifa	Presencial
7. Evaluación Proyecto Particulares	Presencial
8. Disponibilidad de servicios	Presencial, Página Web
9. Membresía para Estafeta de Cobro	Presencial, Página Web
10. Venta de Tickets de Agua Potable para Camiones Privados	Presencial, Página Web
11. Inspección con Geófono	Presencial
12. Reubicación de Medidor	Presencial, Telefónica, Página Web
13. Instalación de Acometida de Agua Potable	Presencial
14. Visitas Educativas	Presencial , Telefónica, Página Web
15. Análisis Externo de Agua Potable	Presencial, Telefónica, Página Web
16. Suministro de Agua con Camiones Cisternas	Presencial, Telefónica
17. Señalización	Presencial, Telefónica, Página Web
18. Análisis Externo de Aguas Residuales	Presencial, Telefónica, Página Web
19. Recolección de Aguas Residuales	Presencial
20. Construcción Acometida de Alcantarillado Sanitario	Presencial
21. Cambio de Acometida de Aguas Residuales	Presencial
22. Limpieza de Pozo Séptico	Presencial

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) es el resultado de un gran esfuerzo de reflexión y autoevaluación realizado por un equipo de especialistas de las diferentes áreas de la organización para lograr el cambio que la Provincia de Santiago espera en materia de Agua Potable y Saneamiento.

El PEI 2021-2024 incluye seis (6) ejes y diez (10) objetivos estratégicos, que se despliegan en cincuenta (50) resultados esperados con sus respectivos indicadores y metas anuales. Estos

resultados serán logrados mediante la ejecución de ochenta y ocho (88) iniciativas estratégicas que totalizan una inversión superior a los cien (100) millones de dólares, procedentes de fondos propios y aportes del Gobierno.

## Ejes y Objetivos Estratégicos

### Planificación y Ejecución de Proyectos de Inversión

- Ejecutar con eficacia, eficiencia y calidad los proyectos de inversión de la Institución.

### Operación y Calidad del Servicio de agua potable

- Abastecer de agua potable a la población con la calidad, cantidad y continuidad requeridas.
- Reducir las pérdidas de agua potable.

### Sostenibilidad Ambiental

- Lograr la eficiencia en las labores de saneamiento de las aguas residuales para garantizar la protección al medio ambiente.
- Garantizar la eficiencia de los servicios de operación y mantenimiento del alcantarillado sanitario, así como el aumento de la cobertura.
- Cumplir con las leyes y normas ambientales.

### Sostenibilidad financiera

- Fortalecer la gestión financiera.
- Incremento las recuadaciones por los servicios prestados.

### Gestión Empresarial

- Eficientizar la gestión de los procesos de apoyo de la institución, a través de la transformación digital.

### Gobernanza Institucional

- Implementar un modelo de Gobierno institucional.

Con la implementación y desarrollo de estas estrategias, se busca cubrir la demanda de agua potable y tratamiento de las aguas residuales, en calidad, cantidad y continuidad, alineados a los resultados esperados definidos por el Gobierno en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNSP) 2021-2024.

En este sentido, los principales resultados esperados de la CORAASAN, establecidos como prioritarios en el PNSP y los cuales están distribuidos en los 6 ejes estratégicos definidos, con los siguientes:

Incrementada la producción de agua potable.	Incrementada la cobertura del servicio de agua potable.	Mejorado los sistemas de abastecimiento de agua potable.	Incrementada la recolección y cobertura de aguas residuales.	Incrementada la capacidad de tratamiento de aguas residuales.
Aumentada la cobertura de medición en las plantas de tratamiento de agua potable y sistemas de abastecimiento.	Sistematizada la distribución o sectorización de A.P.	Mejora la continuidad del servicio	Ampliado y Restructurado los puntos de muestreo de la red de distribución de agua potable.	Incrementada la potabilidad en las redes de distribución.
Implementado un plan de mantenimiento preventivo en las infraestructura de operación.	Reducidas las pérdidas comerciales a un 40% en las 4 zonas de servicios.	Reducidas las pérdidas reales o físicas a un 20% en las 4 zonas de servicios.	Aumentadas las recaudaciones institucionales.	Actualizado y sistematizado el catastro de usuarios.
Preparados Informes Trimestrales de Análisis de Razones Financieras.	Reducido en un 10% los costos institucionales.	Reducido en un 15% los gastos generales de la institución.	Actualizados la estructura organizacional y los procesos de acuerdo a las necesidades institucionales.	Mejorada la satisfacción de los clientes y reducidas las quejas.
Aplicadas Normativas de Gobierno Electrónico.	Implementada Firma Digital.	Implementada Tecnología Móvil en Áreas Esenciales.	Firmados e implementados los acuerdos interinstitucionales para priorizar la demanda de servicios de agua potable y saneamiento por parte de los hogares pobres y vulnerables identificados por el SIUBEN u hogares pobres participantes en el Supérate.	Mantenida la calificación en las evaluaciones del Portal de Transparencia.
	Implementado código de gobierno corporativo.		Fortalecido el Sistema de Control Interno.	

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

- Contamos con un equipo humano con capacidades técnicas y vocación de servicio.
- Poseemos una dirección estratégica y estructura organizacional adecuada.
- Diversidad de canales de pago.
- Laboratorios de Agua Potable y Aguas Residuales certificados con la ISO 9001:2015.
- La adquisición de la aplicación Syplans que agiliza y simplifica el proceso de planificación.
- Para gestionar el rendimiento institucional, contamos con 168 indicadores que miden los resultados esperados que se despliegan de los objetivos estratégicos.
- Involucramos los ciudadanos/clientes a través del departamento Gestión Comunitaria con el Plan de Alianza Comunitaria.
- Cumplimiento de todos sus procesos bajo el marco de la transparencia y apegada a las normativas.

### **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

#### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

##### **2.1.1 LIDERAZGO**

No existe involucramiento de los empleados de nivel operativo con los objetivos estratégicos. No existen normas de comportamiento formalmente establecidas, para fomentar el buen liderazgo.

No implicamos a grupos de interés externos relevantes para la formulación y desarrollo de la filosofía institucional.

##### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

Se requiere más seguimiento a las acciones de mitigación identificadas para hacer frente a los riesgos.

Se requiere formular el Sistema de Responsabilidad Social basado en las mejores prácticas.

##### **2.1.3 PERSONAS**

Se debe monitorear trimestralmente el cumplimiento de los acuerdos de desempeño.

##### **2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

Se requiere crear políticas y procedimientos escritos para regular los acuerdos interinstitucionales.

Establecer la política y procedimiento formal de gestión de residuos de TI y desechos generados por las industrias y reactivar el comité de tecnología.

##### **2.1.5 PROCESOS**

Se requiere integrar a la mayor parte de los empleados y los grupos de interés en el diseño de los procesos y mejoras.

No todas las aplicaciones tecnológicas poseen métodos de evaluar los impactos de los servicios en red.

No siempre se le da el seguimiento requerido a las acciones realizadas en conjunto con otras instituciones y no siempre se cuenta con los recursos requeridos para implementar los proyectos propuestos a través del Sistema Gestión de la Innovación.

## **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

No existe una metodología para medir los resultados de las acciones realizadas a fin de fortalecer la confianza de los clientes de la organización, productos y servicios.

Se requiere el aumento de las brigadas para eficientizar la gestión y recuperación de los clientes atrasados y clandestinos.

Se debe continuar con la adecuación de la accesibilidad de personas discapacitadas en las oficinas periféricas.

Se debe seguir trabajando con el objetivo de que las órdenes sean cerradas en el plazo establecido.

### **2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

Aumentar el nivel de satisfacción general revirtiendo los puntos de percepción de valoración negativa a positiva. Medir el impacto de la digitalización en la Institución. Medir las acciones de reconocimiento individual y de equipos.

### **2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

No se cuenta con una política para reciclar materiales, ni para el uso de materiales reciclados.

Se requiere fortalecer la conciencia en los ciudadanos para el uso racional del agua y sobre la calidad del agua potabilizada.

### **2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

Se requiere medir el impacto en la sociedad de las acciones implementadas institucionalmente, dar mayor seguimiento a los planes de acción que surgen de las auditorías. Se requiere medir la eficacia de los proyectos tecnológicos. Se requiere dar seguimiento a la implementación de las acciones surgidas de los benchmarking realizados. No existe un sistema estandarizado que permita medir el nivel de cumplimiento de cada uno de los acuerdos firmados.

## **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

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

La realización del autodiagnóstico CAF en CORAASAN nos permite conocer más a fondo la institución, nos confirma que contamos con un gran equipo humano de capacidades técnicas, que ofrecemos comodidad a los clientes a través de una diversidad de canales de pago y oficinas en



diferentes puntos de la provincia. Sin embargo, en cuanto a los grupos de interés externo, estos deben ser más involucrados en la elaboración de la filosofía institucional.

Se necesita formular el Sistema de Responsabilidad Social basado en las mejores prácticas y crear políticas y procedimientos escritos para regular los acuerdos interinstitucionales, así como la formulación del procedimiento de gestión de residuos de TI.

---

Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional. Ministerio de Administración Pública.

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	131	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	107	140
3: Personas (100 puntos)	77	100
4: Alianzas (100 puntos)	83	100
5: Procesos (120 puntos)	95	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	60	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	70	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	60	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	70	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>753</b>	<b>1000</b>

