



**Plan de Mejora Institucional**  
**Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)**  
**2024**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	3	3,3 Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	No se ha cumplido en la totalidad el Sistema de Seguridad e Higiene laboral en la institución, evaluando los riesgos de todas las áreas.	Seguimiento al proceso de adecuación de la institución a los requisitos de certificación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Preparar la institución para la certificación de Seguridad y Salud ocupacional.	1, Realizar plan de trabajo. 2, Entrega de equipos de acuerdo a las necesidades de las áreas. 3, Capacitación a empleados. 4, Mantenimiento de extintores. 5, Creación de documentos (procedimientos, políticas, etc).	Jan-24	Jun-24	Consultoría externa	Nivel de implementación del plan de certificación	División Seguridad y Salud Ocupacional
2	4	Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	No toda la información llega a los niveles más bajo que no acceden fácilmente a los medios disponibles.	Plan de comunicación interna enfocado en los murales informativos.	Lograr que la información llegue integra y oportuna a los niveles más bajo del escalafón funcional que no accedan fácilmente a los medios disponibles.	1, Preparar infografía de las informaciones a publicar con la línea gráfica de la Institución. 2, Publicar información en los murales informativos ubicados en puntos estratégicos de la Institución.	Jan-24	Dec-24	N/A	Murales actualizados	Depto de comunicaciones
3	4	Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.	Finalizar matriz de riesgos de las acciones del POA e implementarlas	Finalizar matriz de riesgos de las acciones del POA e implementarlas	Identificar y minimizar los riesgos que impidan cumplir con las acciones del POA.	1, Recolectar riesgos de las distintas áreas. 2, Asentar riesgos en Syplans.	Jan-24	Dec-24	N/A	Riesgos identificados	Depto. de Formulación Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
4	4	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología	No se evidencia la implementación de tecnologías móviles en áreas operacionales.	Telemedición por sensores de los tanques (tierra alta, cerros de gurabo y tanque nuevo de gurabo).	Mejora en la distribución del agua, medición precisa del gasto y la demanda.	1, Instalación de sensores. 2, Implementar monitoreo.	Jan-24	Jul-24	Financieros	Telemedición implementada	Departamento de Automatización e Instrumentación
5	4	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología	No se evidencia la implementación de tecnologías móviles en áreas operacionales.	Telemedición de caudal, nivel y presión de la planta Noriega y 25.	Eficientizar la operación de la planta y los procesos.	1, Programación e instalación de dataloggers y transmisores.. 2, Integración a la plataforma.	Jan-24	Jul-24	Financieros	Telemedición implementada	Departamento de Automatización e Instrumentación
6	5	5,1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	No se evidencia la documentación en su totalidad de todos los procesos.	Estructura Organizativa refrendada por el MAP y documentos aprobados	Eficientizar los procesos.	1, Aprobación/refrenda y difusión. 2, Solicitud de asesoría al MAP. 3, Unificación de los manuales de las distintas Direcciones. 4, Revisión y validación del manual único.	Jan-24	Jun-24	Personal, equipos.	Estructura organizativa refrendada por el MAP	Depto. Desarrollo institucional
7	6	6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación	Eficientizar la gestión y recuperación de los clientes atrasados y clandestinos	Eficientizar el departamento de usuarios clandestinos.	Reducir el # de usuarios clandestinos.	1, Realizar campañas de recuperación de usuarios clandestinos. 2, Conformar brigadas para zona central y demás zonas. 3, Elaborar plan de acción para la captación de usuarios clandestinos. 4, Planificar y generar los trabajos para las brigadas de captación de usuarios clandestinos.	Jan-24	Dec-24	Personal, equipos.	Cantidad de usuarios clandestinos	Dirección Control de pérdidas

8	7	Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.	No se realizó la encuesta de clima laboral en el 2022.	Realizar encuesta de clima laboral anualmente.	Recopilar las opiniones de los colaboradores en cuanto a su satisfacción e identificación con la Institución.	1, Aplicar encuesta. 2, Realizar informe de resultados. 3, Socializar resultados. 4, Realizar plan de mejora.	Jun-24	Dec-24	N/A	Encuesta realizada	Departamento de Organización del Trabajo y Compensación.
9	8	Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a: Opinión de la sociedad.	No se cuenta con evidencias suficientes sobre los recorridos guiados en las diferentes plantas de tratamiento de aguas residuales, a organizaciones comunitarias y centros educativos	Plan de charlas y creación de sala virtual.	Concientizar a la población sobre el uso racional del agua.	1, Canalizar Centros Educativos. 2, Enviar formularios de participación. 3, Juramentar guardianes del agua. 4, Entrega de Certificado (a empleados de diversas empresas por participar en las charlas). 5, Recorrido a las Plantas de Tratamientos. 6, Charlas a Junta de vecinos. 7, Crear canal virtual y publicar contenido.	Jan-24	Dec-24	N/A	Charlas realizadas	Departamento cultura del agua.
10	9	9,1 Resultados externos: servicios o productos y valor público.	No siempre se dan seguimiento a los planes de acciones que surgen de las auditorías.	Plan de seguimiento continuo a las mejoras surgidas de las auditorías.	Mejora continua de los procesos.	1, Socializar los hallazgos de auditoría con las áreas responsables. 2, Recibir plan de acción de las áreas. 3, Seguimiento a las fechas comprometidas.	Jan-24	Dec-24	N/A	Planes de acción completados.	Dirección Revisión y Análisis