

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



## **INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2023**

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

**DEPARTAMENTO CALIDAD EN LA GESTIÓN**

**Diciembre 2023**

## Contenido

Presentación .....	3
Visión.....	3
Misión.....	3
Valores .....	3
Resumen .....	5
Informe de Avance.....	6
Matriz de Seguimiento de Tareas .....	16

## Presentación

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) fue creada mediante la Ley No. 582 del año 1977 y modificada por la Ley No. 328-98 de fecha 11 del mes de agosto de 1998, como una institución de servicio público, autónoma con personalidad jurídica, patrimonio propio e independiente y duración ilimitada, provista de todos los atributos a tal calidad, con plena capacidad para contratar, adquirir, contraer obligaciones y actuar en justicia.

Está dedicada a la administración, operación y mantenimiento de los Acueductos y los Alcantarillados de todos los municipios que integran la provincia de Santiago. La gestión de la Institución está orientada por la responsabilidad social, la auto sostenibilidad financiera y el respeto al medio ambiente, condiciones que consolidan su liderazgo dentro del sector a nivel nacional.

Las estrategias para la consecución de sus objetivos se enmarcan en la planificación, siendo el Plan Estratégico 2016-2020 el instrumento de rigor durante este período a través del cual se afianzó su misión, visión, valores y objetivos.

## Visión

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

## Misión

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

## Valores

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

## Resumen

Las acciones plasmadas en el Plan de Mejora, fueron definidas por una representación de cada dirección de la institución, las cuales conforman lo que es el Comité de Calidad de CORAASAN. Dichas acciones estuvieron enfocadas en la mejora continua de los procesos y enlazadas con los objetivos estratégicos de la institución.

El Plan de Mejora está basado en nueve (9) criterios, los cuales componen el autodiagnóstico CAF, estos criterios son:

1. Liderazgo
2. Estrategia y Planificación
3. Personas
4. Alianzas y Recursos
5. Procesos
6. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes
7. Resultado en las Personas
8. Resultados de Responsabilidad Social
9. Resultados Clave de Rendimiento

A continuación especificamos los avances en los niveles de cumplimiento según la medición del instrumento utilizado para el seguimiento de las tareas.

## Informe de Avance

### 1. Mejora 1, sub-criterio 3.3

**Acción de mejora:** Seguimiento al proceso de adecuación de la Institución a los requisitos de certificación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

**Objetivo:** iniciar el proceso para la certificación de seguridad y salud ocupacional.

#### Tareas:

Item	Tarea	Status
1.	Levantamiento de información de las áreas.	100%
	Estatus de la mejora	100%

#### Evidencias:

#### Diagnóstico de la situación actual



Servicio de consultoría para la implementación de actividades del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de CORAASAN junto a implementación parcial de la norma ISO 45001:2018

CORAASAN-DAF-2023-0095

Informe No. #1 Diagnóstico de la situación actual  
Hallazgos y recomendaciones de mejora

Santo Domingo, D.N  
Octubre, 2023





## 9. Recomendaciones generales

Luego de realizar un recorrido por las instalaciones con la finalidad de evaluar la gestión de seguridad y salud en el trabajo y una revisión exhaustiva de la gestión documental y del programa SST. Realizamos las siguientes recomendaciones.

### Instalaciones:

- ✓ Crear unos Puntos Verdes para el almacenaje de sustancias peligrosas y adecuarlo al reglamento de desechos y la ley 64-00. Que se puedan almacenar recipientes, tener contención de derrames y las medidas necesarias para mantener en cumplimiento el estándar de manejo de productos químicos
- ✓ Hacer jaulas para materiales peligrosos en lugares de los talleres que estén acorde al almacenaje.
- ✓ Realizar un análisis de evaluación de riesgos de cada área e implementar medidas de control administrativos (señalizaciones de seguridad) acorde a los riesgos
- ✓ Realizar una jornada de Housekeeping (Orden y limpieza) en todas las áreas, implementación de 5 s y reciclaje de chatarra. Un lugar con orden y limpieza es un lugar libre de Accidentes.
- ✓ Dar mantenimiento a las instalaciones, reparando y habilitando las áreas abandonadas en áreas operativas
- ✓ Desarrollar un programa de inspecciones planeadas, tanto a las instalaciones, los equipos y las herramientas de cada localidad, con el fin de liberar solo las que están aptas para un uso seguro
- ✓ Implementar un programa de acciones correctivas las cuales se les puede dar seguimiento a todas las observaciones de seguridad y medir los tiempos de respuesta de las solicitudes a los encargados de área para corregir.

### Relacionado al programa de SST:

- Reformular el comité SST y reactivar las funciones del comité;
- Desarrollar un Manual de SST y los procedimientos operativos de SST;
- Desarrollar los indicadores de gestión de SST (índice de frecuencia de accidentes, índice de gravedad de accidentes, tasas de ausentismo laboral, etc);
- Implementar el plan de emergencia en las localidades de CORAASAN;
- Desarrollar todos los formularios y registros aplicables al programa de SST;
- Implementar las Estaciones SDS para consulta sobre materiales peligrosos;

## SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2022

- Destinar los Recursos necesarios al personal de Seguridad y Salud para poner en marcha el programa.
- ✓ Implementar un PMAA (Plan de Manejo y adecuación ambiental) especificando las medidas necesarias para mitigar el impacto ambiental de las operaciones de CORAASAN, donde la dirección de MMAA monitore los indicadores ambientales, así como las condiciones del ambiente de CORAASAN como son:
  - o Niveles de ruido y la exposición de los trabajadores;
  - o Niveles Iluminación de las áreas;
  - o Consumo de agua;
  - o Consumo de combustible;
  - o Consumo de lubricantes;
  - o Manejo de desechos infecciosos, comunes, reciclables peligrosos industriales etc.

### 2. Mejora 2, sub-criterio 4.5

**Acción de mejora:** Proyecto de plataforma de colaborativa y correo electrónico en la nube.

**Objetivo:** Contar con una herramienta colaborativa, comunicación centralizada con correo, chat, y app ofimática.

#### Tareas:

Ítem	Tarea	Status
1.	Seleccionar y contratar proveedor.	100%
2.	Configuración y migración a nueva plataforma.	100%
3.	Entrega a usuarios finales.	100%
Estatus de la mejora		100%

#### Evidencias:

Adjudicación plataforma google



## SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2022

Para silvestre.perez

CC Lisbeth Loidanis Lopez Brito; Manauris De La Cruz; Richard Rafael Olivo Tavaréz; Belkis Dominguez

Mensaje

Adjudicación.pdf (4 MB)

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ECONOMICA.pdf (3 MB)

Buenos días,

Sirva la presente, para notificar **acta de adjudicación** e **informe final económico.**, del proceso en mención., Favor depositar garantía de fiel cumplimiento del contrato., Para preceder a la elaboración del mismo.

Se despide,

**Lic. Yaniris Henríquez**

**Analista**

**Depto. de Compras y Contrataciones | CORAASAN**

Tel. 809-582-4343 | Ext. 4117

E-mail: [yhenriquez@coraasan.gob.do](mailto:yhenriquez@coraasan.gob.do)

Av. Circunvalación #123, Nibaje, Santiago

[www.coraasan.gob.do/](http://www.coraasan.gob.do/)



Migración a nueva plataforma y entrega a usuarios.

Nombre	Correo electrónico	Estado	Último acceso
Abel Guzman Parra	aguzmanp@coraasan.gob.do	Activo	Hace 3 semanas
Abril Rosario	arosarioo@coraasan.gob.do	Activo	Hace 3 semanas
Adalberto Brito	abrito@coraasan.gob.do	Activo	Hace 4 semanas
Adalberto Perez	aperezg@coraasan.gob.do	Activo	Hace 2 días
Adalgisa Pérez	aperez@coraasan.gob.do	Activo	Hace 1 semana
Adelso Gutierrez	agutierrez@coraasan.gob.do	Activo	No accedió
Adolfina Gil	agil@coraasan.gob.do	Activo	No accedió

## SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2022

The screenshot shows the Google Admin console interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Dispositivos', 'Apps', 'Seguridad', 'Informes', 'Facturación', 'Cuentas', 'Reglas', and 'Almacenamiento'. The 'Facturación' section is expanded to show 'Suscripciones'. The main content area displays a table of subscriptions:

Nombre	Estado	Licencias	Plan de pagos	Pago pendiente
Administración en la nube para el navegador Chrome	Activo	Todos los licencias	Plan gratuito	Edición gratuita (sin cargos)
Cloud Identity Premium	Activo	Disponibles: 5; asignadas: 295	Precio de distribuidor	Precio de distribuidor
Google Workspace Frontline Starter	Activo	Disponibles: 9; asignadas: 391	Precio de distribuidor	Precio de distribuidor
Google Workspace Business Starter	Suspendido	0 asignada(s) Asignar licencias	Precio de distribuidor	Precio de distribuidor
Google Workspace Enterprise Plus	Activo	Disponibles: 13; asignadas: 2	Precio de distribuidor	Precio de distribuidor
Google Workspace Enterprise Standard	Activo	Disponibles: 14; asignadas: 76	Precio de distribuidor	Precio de distribuidor
Google Workspace Enterprise Starter	Activo	Disponibles: 6; asignadas: 389	Precio de distribuidor	Precio de distribuidor

### 3. Mejora 3, sub-criterio 6.2

**Acción de mejora:** Regularización de 10,500 usuarios clandestinos.

**Objetivo:** Eficientizar la gestión y recuperación de los clientes atrasados y clandestinos

**Tareas:**

Ítem	Tarea	Status
1.	Regularizar 2300 usuarios clandestinos en el cuarto trimestre.	83%
Estatus de la mejora		83%

**Evidencias:**

## SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA DE CALIDAD 2022

### 1. Actividad

- 1.1 Tabla de resumen de la cantidad de codificaciones habitadas, no habitadas y contratos nuevos, de todas las zonas operativas, obtenidas por el Departamento Usuarios Clandestinos durante los meses octubre, noviembre y diciembre (hasta el 11 de diciembre) que componen el cuarto (4to) trimestre del año en curso 2023.

Los resultados muestran que las **codificaciones habitadas** fueron las siguientes: en octubre 112,295, en noviembre 112,387 y en diciembre 115,049 (Hasta el 11 de diciembre).

En el mismo orden, observamos que las **codificaciones no habitadas** fueron: en octubre 39,738, en noviembre 39,726 y en diciembre 39,750 (Hasta el 11 de diciembre).

En tanto que los **contratos nuevos formalizados** fueron: en octubre 933, en noviembre 790 y en diciembre 192 (Hasta el 11 de diciembre), para un total de 1,915 contratos nuevos, lo que representa un resultado parcial hasta el 11 de diciembre obtenido de 83.26%, con relación a la meta fijada de 2,300 contratos nuevos en el 4to trimestre octubre – diciembre 2023 (Hasta el 11 de diciembre).

REPORTE TL1035 Y CA1014 POA

### DEPARTAMENTO USUARIOS CLANDESTINOS

#### ACTIVIDADES REALIZADAS EN AÑO 2023 EN TODAS LAS ZONAS

DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE (Hasta el 11)	TOTAL
META DE CONTRATO NUEVO TOTAL 2023										2,300 EN TOTAL			2,300
CODIF. HABITADAS CLANDESTINAS										112,295	112,387	115,049	339,731
CODIF. NO HABITADAS CLANDESTINAS										39,738	39,726	39,750	119,214
CONTRATO NUEVO TODAS LAS ZONAS 2023										933	790	192	1,915
DIFERENCIA META VS. LOGRADO										385 DIFERENCIA GENERAL			385
	1er trimestre			2do trimestre			3er trimestre			4to trimestre			

#### 4. Mejora 4, sub-criterio 7.1

**Acción de mejora:** Realizar encuesta de clima laboral anualmente.

**Objetivo:** Recopilar las opiniones de los colaboradores en cuanto a su satisfacción e identificación con la Institución.

**Tareas:**

Ítem	Tarea	Status
1.	Revisión de informe y realizar plan de mejora.	100%
	Estatus de la mejora	100%

**Evidencias:**

**Informe de encuesta**



**Viceministerio de Evaluación del Desempeño**  
Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional

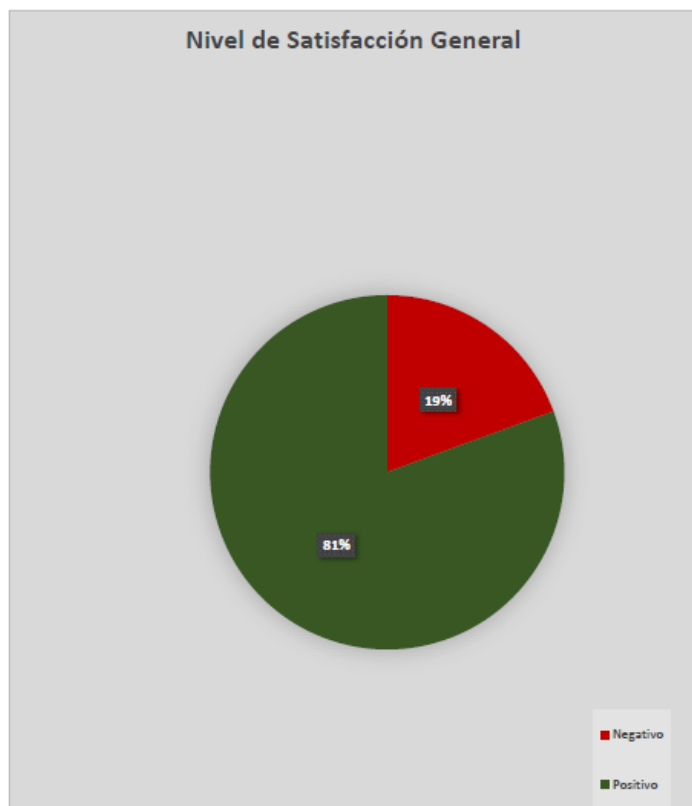
**RESULTADOS DEL ESTUDIO DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL**

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago

Preparado por:  
**Marleny Núñez Núñez**  
Analista de Evaluación de la Gestión Institucional

Santo Domingo, Distrito Nacional  
Agosto, 2023

SATISFACCIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES



Plan de mejora



Plan de Acciones 2023  
Resultados Encuesta de Clima Organizacional

No	Línea de Acción	Acciones	Indicadores	Implicados	Responsable	Meta	Fecha de Cumplimiento	Cumplimiento		
								PC	Si	No
1	Reconocimiento al Laboral	Implementar actividad para el reconocimiento al personal de la Institución.	Cantidad de colaboradores reconocidos.	Depto. Organización del trabajo y compensación	Dirección Recursos Humanos	Reconocer aproximadamente (10) empleados por mes.	oct-24			
2	Balance trabajo familia	Mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar	Que haya flexibilidad de horarios con los empleados, cuando los ameriten. Animar a los empleados a tomar sus vacaciones a tiempo	Depto. Organización del trabajo y compensación	Dirección Recursos Humanos	%	oct-24			
3	Mejora y Cambio	Difundir el Plan de Acción de la Encuesta de Clima Organizacional y poner en ejecución sus acciones.	Porcentaje de acciones ejecutadas.	Depto. Organización del trabajo y compensación	Dirección Recursos Humanos	Ejecutar el 100% de las acciones.	nov-23			
		Continuar con la implementación y difusión del buzón de sugerencias para el personal de la Institución.	Cantidad de buzones colocados.	Div. Registro y Control	Dirección Recursos Humanos	Colocar dos (2) buzones de sugerencias por periodo.	sep-24			
4	Equidad y Género	Evaluar las instalaciones de la Institución para personas con discapacidad y colocar mejoras en presupuesto 2022.	Conclusiones de la evaluación de las instalaciones de la Institución y dichas mejoras para personas con discapacidad.	Depto. Administrativo y Div. Seguridad y Salud Ocupacional	Dirección Recursos Humanos y Dirección Adm. Y Financiera	Colocar una (1) mejora en el presupuesto 2023.	sep-23			
5	Servicio profesional de carrera	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A			
6	Impacto de la Encuesta en mi Institución	Difundir los Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional a todos los empleados de la Institución.	Boletín informativo a través del correo y colocación en murales de la Institución.	Depto. Organización del trabajo y compensación	Dirección Recursos Humanos	Difundir la información al 100% de los empleados de la Institución.	sep-23			
No	Línea de Acción	Acciones	Indicadores	Implicados	Responsable	Meta	Fecha de Cumplimiento	Cumplimiento		
9	Cantidad de trabajo	Verificar que las unidades tengan la cantidad necesaria de colaboradores	Cantidad de empleados por unidad organizativa	Recursos Humanos	Dirección Recursos Humanos		oct-24			

5. Mejora 5, sub-criterio 9.1

**Acción de mejora:** cierre hidráulico del macro sector autopista Duarte.

**Objetivo:** controlar y contabilizar el volumen de entrada de agua.

**Tareas:**

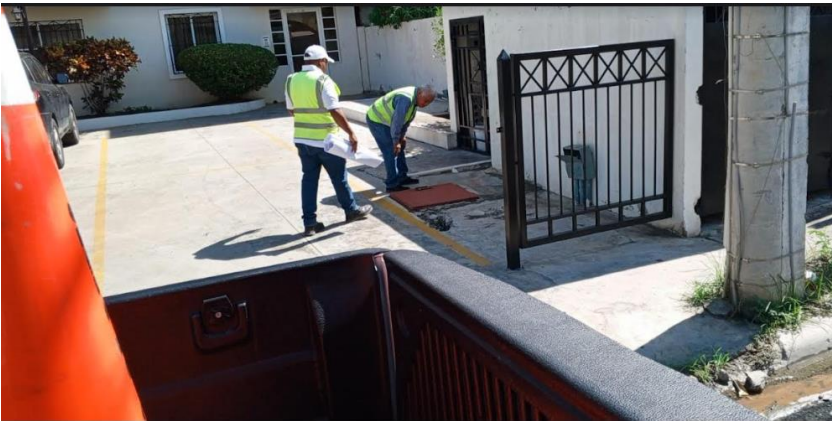
Ítem	Tarea	Status
1.	Instalación de válvulas y tapones para dividir tuberías.	100%
2.	Inspección del macro sector.	100%
Estatus de la mejora		100%

**Evidencias:**

Instalación de tapones y válvulas



Inspección



Matriz de Seguimiento de Tareas



Area de Mejora	Item	Tarea	Responsable	Estado de Realizacion					RESULTADO FINAL (s/ objetivo)
				0%	25%	50%	75%	100%	
1. Seguimiento al proceso de adecuación de la institución a los requisitos de certificación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.	1	Levantamiento de información de las áreas.	División Seguridad y Salud Ocupacional					x	100%
2. Proyecto de plataforma de colaborativa y correo electrónico en la nube.	1.	Seleccionar y contratar proveedor.	Direccion de TI					x	100%
	2.	Configuración y migración a nueva plataforma.						x	
	3.	Entrega a usuarios finales.						x	
3. Alto numero de usuarios clandestinos	1.	Regularizar 2300 usuarios clandestinos en el cuarto trimestre.	Depto. de Usuarios Clandestinos				x		83%
4. No existen datos de la percepción de los empleados en cuanto a la institución del 2022.	1.	Revisión de informe y realización del plan de mejora.	Departamento de Organización del Trabajo y Compensación.					x	100%
5. No siempre se da seguimiento a los proyectos surgidos a través del sistema gestión de la innovación	1.	Instalación de válvulas y tapones para dividir tuberías.	Dirección de Acueducto					x	100%
	2.	Inspección del macrosector.						x	100%
<b>Promedio de Avance</b>									<b>97%</b>