



Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata
(CORAAPPLATA)

Informe de Autoevaluación Institucional
(En base al modelo CAF)

Preparado por: Departamento Planificación y Desarrollo

Departamento: Planificación y Desarrollo

Puerto Plata,
30 de julio 2024

Contenido

1	Aspectos Generales.	4
1.1	Marco Institucional.	4
1.1.1	Base Legal.	4
1.1.2	Estructura Organizativa.....	5
1.1.3	Servicios.....	6
1.2	Síntesis del Plan Estratégico Institucional.....	7
1.3	Ejes Estratégicos y Objetivos	7
2	Resultados del proceso de Autoevaluación que impulsan a la mejora Institucional.....	8
2.1	Fortalezas Identificadas.....	8
2.1.1	Criterio 1: Liderazgo	8
2.1.2	Criterio 2: Estrategia y Planificación.....	9
2.1.3	Criterio 3: Personas.....	11
2.1.4	Criterio 4: Alianzas y Recursos	11
2.1.5	Criterio 5: Procesos.....	14
2.1.6	Criterio 6. Resultados Orientados a los Ciudadanos Clientes.	15
2.1.7	Criterio 7. Resultados en las personas.	18
2.1.8	Criterio 8. Resultados de responsabilidad social	20
2.1.9	Criterio 9. Resultados clave de rendimiento	20
2.2	Áreas de mejora en los Criterios Facilitadores.	22
2.2.1	Liderazgo.....	22
2.2.2	Planificación y Estrategia.	22
2.2.3	Personas (Gestión de Recursos Humanos).....	22
2.2.4	Alianzas y Recursos.	22
2.2.5	Procesos.....	22
2.3	Áreas de mejora en los Criterios de Resultados.	23
2.3.1	Resultados orientados a los Ciudadanos / Clientes.....	23
2.3.2	Resultados en las Personas.	23
2.3.3	Resultados de Responsabilidad Social.....	23
2.3.4	Resultados Clave de Rendimiento.....	23

3	Conclusiones y Lecciones Aprendidas.	24
4	Resumen de Puntuaciones.	24

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 58 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.

A. 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.

B. 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.

C. Valores Institucionales.

Entendemos los valores compartidos como los principios y logros que perduran en la organización. Son elecciones estratégicas para conseguir los fines. Los determinados para CORAAPPLATA son:

- **Calidad:** Hacerlo bien siempre promoviendo la excelencia en los servicios.
- **Responsabilidad:** Capacidad de cumplir oportunamente con las obligaciones asignadas.
- **Honestidad:** Ser ético y moral en el desempeño del trabajo.
- **Eficiencia:** Obtener los mejores resultados.
- **Transparencia:** Ser claro, abierto y objetivo.
- **Integridad:** Ser coherente actuando de forma corre

1.1.1 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.

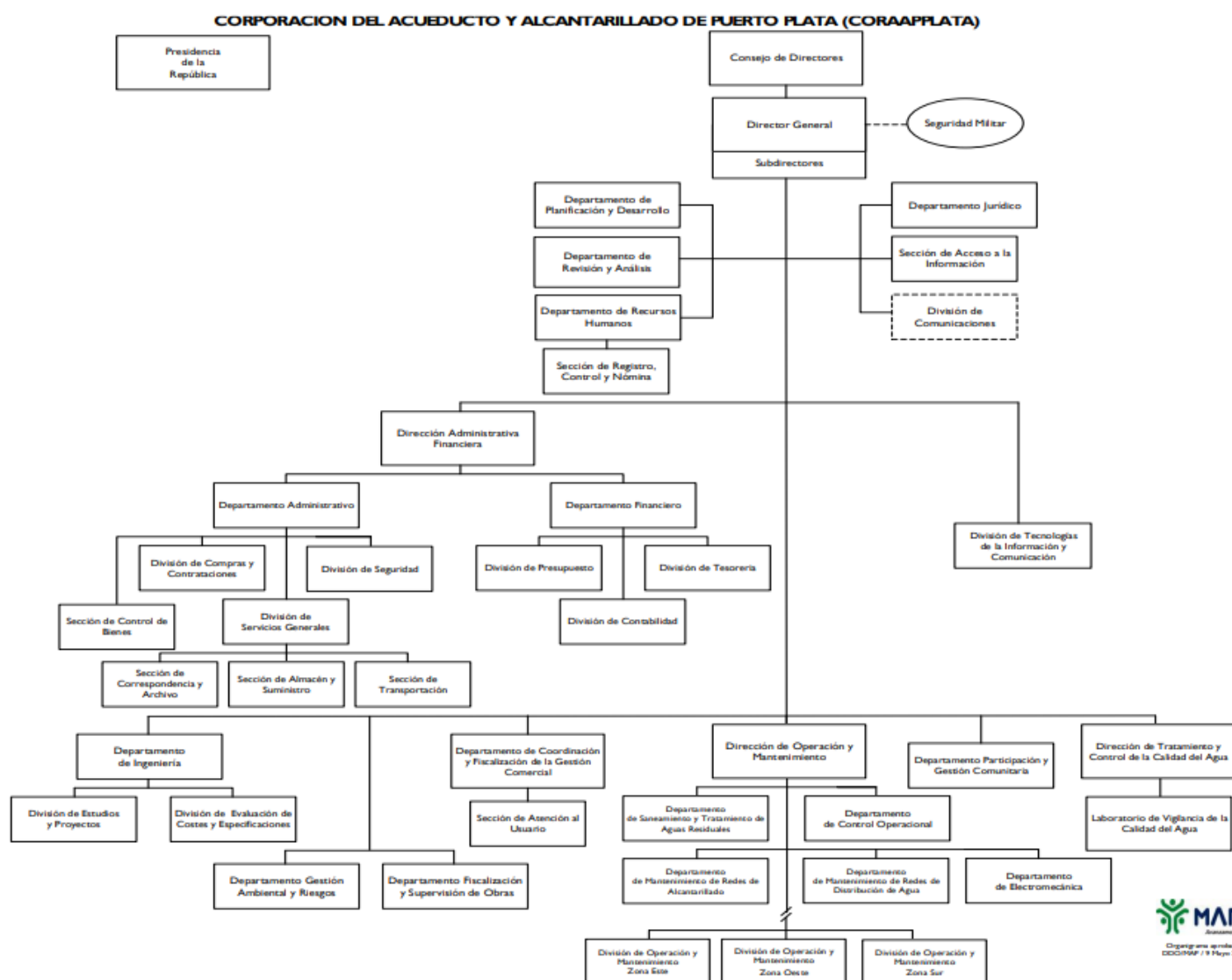
Conforme lo establece el artículo 3 de la Ley, CORAAPPLATA tendrá a su cargo la operación y mantenimiento de todos los acueductos del área de influencia de toda la provincia de Puerto Plata,

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.

1.1.2 Estructura Organizativa

CORAAPPLATA cuenta con (04) Direcciones, (16) Departamentos, (14) Divisiones y (07) Secciones.



1.1.3 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 coleccionar 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.

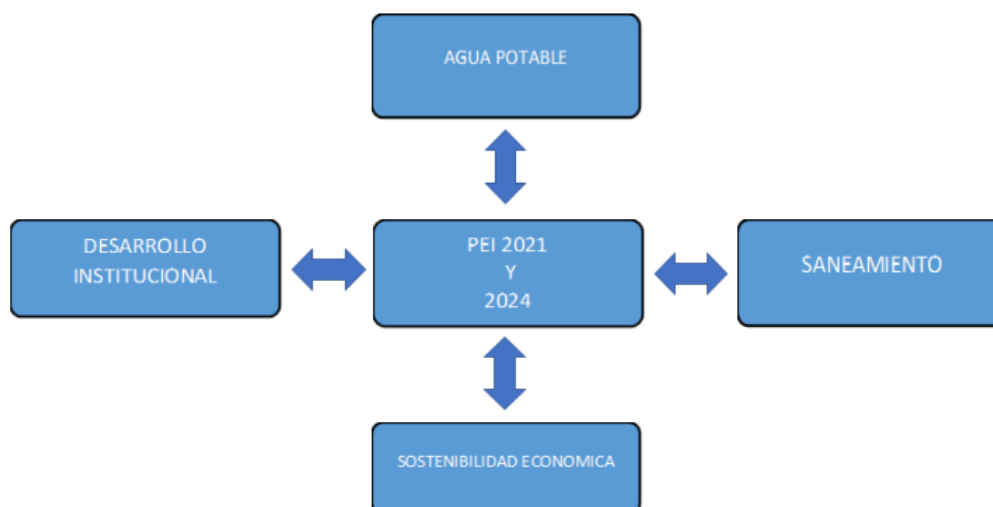
Nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024 está enfocado a fortalecer la institución no solo desde una óptica organizacional, sino que nuestras estrategias básicas que van enmarcadas tanto en el objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6 de: “garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible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

2.1 Fortalezas Identificadas

2.1.1 Criterio 1: Liderazgo

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Hemos cumplido con la formulación y desarrollo del marco institucional a través de la elaboración del marco estratégico. Considerando las necesidades y expectativas de las partes interesadas, usuarios, colaboradores/empleados y comunidades.

La misión, visión y los valores de CORAAPPLATA están alineados con las políticas, estrategias y objetivos de desarrollo nacional. La misión de la corporación tiene como base la ley No. 142-97, y fue revisada en el año 2021. Evidencias: Objetivos 1 y 2 del plan estratégico institucional (PEI) 2021-2024, [Difusión de misión, visión y valores](#).

El marco estratégico, el plan estratégico institucional (PEI) y el plan operativo anual (POA), han sido socializado a través del portal institucional, redes sociales, murales, correos institucionales.

El sistema de prevención del comportamiento no ético de CORAAPPLATA cuenta con: código de ética institucional, inducción al código de ética institucional, entrega del código de ética en los procesos de compra. La recepción de quejas por comportamiento no ético es recibida a través del buzón de sugerencia o remitidas al comité de ética institucional.

Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre todos los colaboradores, a través de encuentros participativos, difusión los valores éticos de la corporación.

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

CORAAPPLATA tiene bien definida su estructura organizativa, procesos, manuales, políticas y procedimientos. La estructura organizativa donde se establecen los niveles, descripciones de funciones, responsabilidades y aptitudes necesarias. Podemos evidenciar a través del manual de funciones, manual de gestión documental.

El rendimiento de la organización es verificado y evaluado trimestralmente a través de las evaluaciones del plan operativo anual (POA). Gestionamos la información y los controles internos a través de sistemas, tales como: sistema financiero, sistema de recursos humanos, sistema de gestión comercial y sistema de gestión operacional. Esto se evidencia metodología para valoración y administración de riesgos, Manual de política y procedimiento de auditoría.

Gestionamos toda la información interna a través del correo institucional, Microsoft teams y mural institucional. Para la comunicación externa a los grupos de interés, se difunden a través de:

boletines informativos, redes sociales de la institución, presa, radio y televisión. Se evidencia en el portal web institucional y con el plan de comunicación institucional.

Para asegurar las condiciones adecuadas en el desarrollo de los procesos, promovemos la creación de los distintos comités, tales como: Comité de calidad. - Comité de NOBACI. – Comité de compras y contrataciones. – Comité de medio ambiente. – Comité de CIGETIC. Los comités buscan la mejora continua en sus procesos, analizando puntos fuertes y debilidades de los mismo. La institución fomenta la mejora continua de sus empleados a través de las capacitaciones continuas. Esto se evidencia con el plan anual de capacitación, convocatoria vía correo electrónico, con la lista de participante, fotos publicadas en los medios de difusión.

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Se han establecido y difundido claramente la misión, visión y valores de la institución. Nuestro director general ha mostrado con sus acciones que está totalmente comprometido al cumplimiento de los objetivos de la institución. La máxima autoridad de nuestra institución promueve acciones de respeto, confianza, la discriminación y la igualdad de derechos. La institución capacita a los colaboradores con enfoque en una cultura de respeto y un liderazgo auténtico. Se evidencia código de ética institucional, PEI, Socialización a través de los canales de comunicación interna y Conformación de los diferentes comités.

Para la institución es fundamental una comunicación efectiva y asertiva que permita tener a los colaboradores informados, con el fin de que todo el equipo pueda trabajar enfocado en el cumplimiento de la misión y lo objetivos. Se promueve la creación de mejora en áreas específicas como el comité de calidad, comité tecnología, comité medio ambiente, comité de NOBACI, comité de ética y comité de compra y contrataciones con el objetivo de trabajar en conjunto para identificar áreas de mejoras y proponer planes de acción.

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Para nuestra institución es fundamental conocer y solucionar las necesidades de los ciudadanos. La MAE de nuestra institución, periódicamente se reúne con las autoridades provinciales y líderes comunitarios para buscar soluciones efectivas a las necesidades de nuestra provincia. Realizamos encuentros con autoridades relacionadas al sector APS, con el objetivo de crear alianzas estratégicas. Se evidencia con difusión de fotos, actas de reuniones con los comunarios, encuestas de satisfacción al ciudadano.

CORAAPPLATA orienta sobre uso optimo del agua potable a todos sus usuarios, a la misma vez mantiene informado sobre logros alcanzadas, averías resueltas en las diferentes comunidades, cumpliendo con las necesidades de agua potable y saneamiento de la comunidad. Se evidencia con las difusiones en las redes sociales.

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.

Mediante un análisis estratégico, la institución identifica sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para propiciar las condiciones para alcanzar los objetivos estratégicos. CORAAPPLATA, alineado al plan de gobierno, donde está establecido como prioridad el abastecimiento de agua potable. Hemos enfocado nuestra planificación en acciones que aseguren el abastecimiento de agua potable y saneamiento. Trimestralmente evaluamos y analizamos la planificación con el propósito de identificar si es necesario el cambio de alguna estrategia o redefinir algunos objetivos.

CORAAPPLATA implementamos el modelo CAF donde se evidencia las fortalezas y áreas a mejorar. Evaluamos el cumplimiento de las acciones establecidas en el plan operativo anual. Tenemos identificados los riesgos internos a través de la metodología para la valoración y administración de riesgos. Esto se evidencia con el Autoevaluación CAF, evaluación POA y evaluación del desempeño.

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

La institución elabora su planificación estratégica para cada 4 años, donde se evidencia la misión visión institucional, fundamentada en la estrategia nacional de desarrollo. PEI está orientado en las políticas de gobierno, tales como el acceso al agua y mejora de recursos y vivienda digna en un entorno saludable.

La disponibilidad de los recursos financieros se gestiona a través de la planificación y uso racional del presupuesto anual, así como la correcta implementación del plan anual de compra y contratación (PACC). Se evidencia con el presupuesto anual, ejecución presupuestaria y PACC.

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

CORAAPPLATA, en su planificación estratégica ha identificado las prioridades. Se han priorizado los proyectos de inversión pública, resolución de averías, mantenimiento de los sistemas de abastecimiento, recolección y tratamiento de aguas residuales. En el plan estratégico institucional están definido los objetivos y resultados esperados que impacta de forma positiva los productos ofrecidos a los ciudadanos.

Los planes institucionales son publicados en el portal web institucional y a través del correo electrónico institucional a todos los colaboradores Trimestralmente realizamos una evaluación con cada eje estratégico del plan operativo.

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización

CORAAPPLATA cuenta con el (CIGETIC), que es el comité de tecnología, donde se planifica y se evalúan todo lo concerniente a necesidades e innovación tecnológicas. Los resultados obtenidos son difundidos a través de los boletines en las redes sociales de la institución, correo electrónico institucional, portal web institucional.

A través de la planificación presupuestaria la corporación asegura la disponibilidad de los recursos para lograr los objetivos propuestos.

2.1.3 Criterio 3: Personas

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

Las necesidades concernientes a recursos humanos son definidos y planificados a través del plan anual de recursos humanos y el plan anual de capacitación.

En el accionar de la gestión de recursos humanos, la organización ha realizado los procesos bajo los lineamientos del ministerio de administración pública (MAP).

Las políticas de RRHH están formuladas apegadas a los criterios legales, a principio de equidad e igualdad de derechos. Se evidencia con Plan de capacitación, PEI, Plan anual de recursos humanos, Políticas y procedimientos de recursos humanos, Plan de reclutamientos y selección, Reporte de evaluación de desempeño, Lista de participación a capacitaciones.

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Se ha establecido un plan capacitación, tomando en cuenta las necesidades actuales y futuras, en colaboración con el INFOTEP y INAP. Es fundamental para la institución promover, motivar y fundamental a todos los colaboradores en el aprendizaje, para que sus respectivas áreas desarrollen las competencias necesarias.

Se planifican charlas y capacitaciones de forma virtual a través de zoom y otras herramientas, se evidencia con el registro de asistencia.

Se comparte el Código de ética de la institución a todo el personal. Se ha coordinado con el INAP y el INFOTEP para la Comisión De Ética Institucional.

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

La cultura de dialogo en la organización se evidencia a través de grupo de trabajos tales como comité de NOBACI Y comité de calidad.

El plan estratégico institucional se elabora involucrando a los encargados departamentales, esto se evidencia con la lista de participantes y fotos difundidas en las redes sociales.

Realizamos encuestas de clima laboral con el objetivo de dar a conocer las expectativas de los colaboradores, se remite dicha encuesta e informe al Ministerio de administración publica (MAP).

El edificio administrativo CORAAPPLATA cuenta con las condiciones adecuadas para crear un ambiente laboral, oficinas con los muebles y equipos tecnológicos para el desarrollo de sus respectivas funciones, enfado en la seguridad y en la obtención las metas de los colaboradores.

Aseguramos un equilibrio entre el trabajo y los compromisos personales, estudios para el desarrollo profesional, licencia médica de los colaboradores.

2.1.4 Criterio 4: Alianzas y Recursos

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

CORAAPPLATA ha identificado sus socios claves del sector privado y público para realiza alianzas estratégicas. Los socios con los que la institución cuenta para alianza estratégica son: Ayuntamiento municipal de Puerto Plata; INAPA; UTESA; INOFTEP.

Desarrollamos y gestionamos acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados, esto se evidencia con los acuerdos interinstitucionales, nota de prensa.

CORAAPPLATA cumple estrictamente con las normas y reglamentos con relación a los procedimientos de compras y contrataciones. Todos los proveedores de la corporación cuentan con sus respectivas certificaciones, aplicados a la ley de compra, se evidencia con la Publicación de los procesos en el portal transaccional de la Dirección de general de compra y contrataciones (SISCOMPRA).

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

Es fundamental para la institución que todas las actividades se realicen con transparencia, dando cumplimiento a la ley 200-04 de libre acceso a la información pública. Ponemos a disposición de los ciudadanos los contenidos de transparencia establecidos por la dirección general de ética e integridad gubernamental (DGIG).

Anualmente el departamento de planificación y desarrollo realiza la encuesta de satisfacción al ciudadano, que nos da referencia a como se esta realizando el servicio en la institución. Con estos datos corregimos las variables donde se identifican debilidad.



Enfocados en desarrollar una gestión eficaz de las expectativas informamos a los clientes de todos los servicios disponibles en el portal web de CORAAPPLATA.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

La planificación financiera esta enfocada en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante la formulación del presupuesto anual, seguimiento y ejecución de este, coordinando así los gastos e inversiones que se incurrirá durante el año. El presupuesto institucional es formulado bajo los lineamientos de la dirección general de presupuesto, asegurando la transparencia en términos financieros. El estado de ejecución presupuestaria es evaluado a través del software sistema interno de presupuesto y a través del sistema de información de la gestión financiera (SIGEF).

Todos los procesos financieros son auditados a través de la unidad de auditoria interna, unidad establecida por la contraloría general de la Republica. También son auditados por el departamento de revisión y análisis operacional, asegurando una gestión transparente, eficaz y eficiente, evitando desviaciones en la ejecución del gasto.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

CORAAPPLATA tiene establecido los lineamientos de la elaboración y difusión y control de documentos, tanto físicos como digitales, la información es recibida, procesada y debidamente almacenada para un uso eficaz. Aprovechamos las oportunidades de transformación digital para potencializar habilidades digitales. La institución cuenta con buzones de sugerencias y pagina web, equipo de administradores de redes sociales dando respuesta a los usuarios.

Monitoreamos la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. Estos canales internos están desarrollados para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento. Aseguramos el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con las partes interesadas externas. Aseguramos el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con las partes interesadas externas.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Diseñamos la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos, la institución cuenta con una página web con datos para todo público, APP CORAAPPLATA.

La institución Utiliza los servicios de archivos Backup en la nube y Aplicamos las TIC para mejorar los servicios uso de paquete de oficina (Word, Powers point, Excel) para documentos y formularios digitales, uso de la página web donde los usuarios se informan y solicitan servicios, Línea 311, Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias y APP para teléfonos inteligentes.

La corporación utiliza un sistema de gestión por dominio, la cual tiene diseñada el uso de carpetas según su área de trabajo controlados por diferentes softwares.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Garantizamos la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones así asegurando condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.

aplicamos la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones, que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura. Aseguramos que brindamos un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

Garantizamos el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. La institución cuenta con estacionamientos para empleados y usuarios, con áreas identificadas para discapacitados.

2.1.5 Criterio 5: Procesos

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

La institución ha documentado un 85% de las políticas y procedimientos de esta. Actualmente se están revisando y actualizando los mismos. Está diseñado implementado el sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.

Analizamos y evaluamos los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.

Identificamos en los manuales, políticas y procedimientos a los propietarios de los procesos y les asignamos responsabilidades y competencias. Impulsamos la innovación y optimización en los procesos. La institución realiza los acuerdos y evaluaciones del desempeño, para medir la eficacia de los procesos comprometiendo a los responsables a cumplir con los objetivos.

El Área de Tecnología, realizará copias de seguridad o “Backup” para las aplicaciones que residen en el servidor.

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

La institución utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. Involucramos a los ciudadanos y grupos de interés realizando encuestas y reuniones con representantes de barrios.

Involucramos a los usuarios tomando en cuenta la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. Promovemos la accesibilidad a los productos y servicios de la organización con un horario flexible y aplicaciones en línea.

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

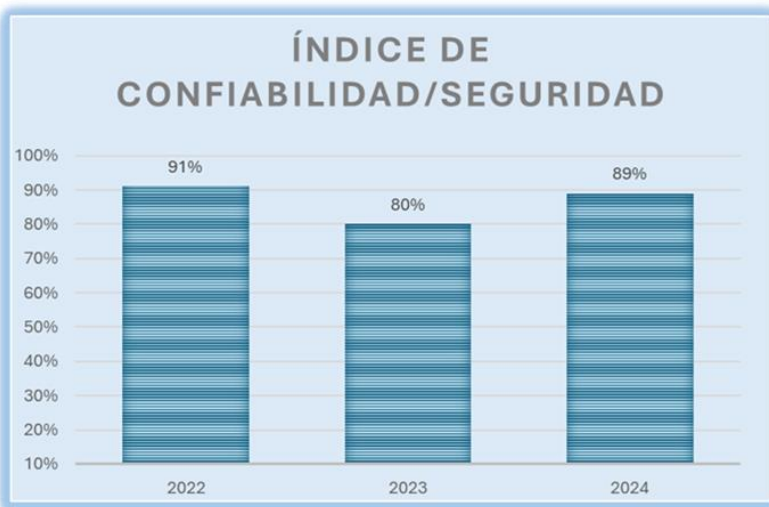
La institución coordina juntamente con INAPA y las CORAAS acciones relacionadas al sector APS. Creando así grupos de trabajos con otras organizaciones y con los grupos de interés. Tenemos acuerdos con otras instituciones gubernamentales a fines de permitir la prestación de servicios coordinados.

2.1.6 Criterio 6. Resultados Orientados a los Ciudadanos Clientes.

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

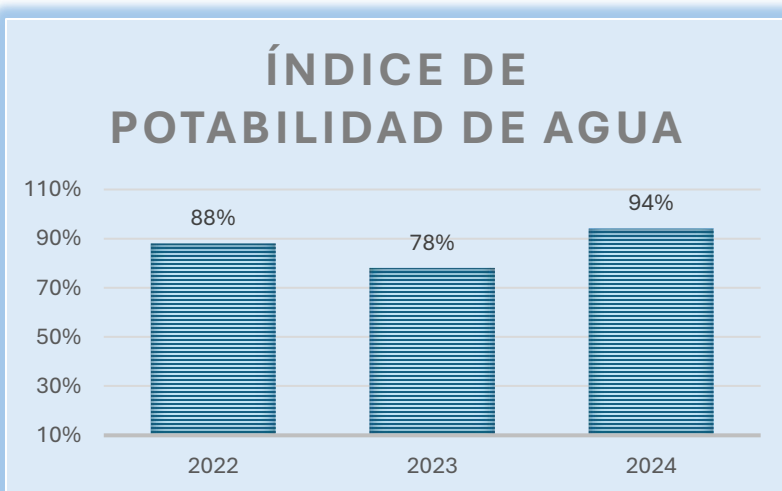
Resultados de la percepción general de la organización

Anualmente la institución realiza encuestas para medir la percepción de los usuarios con respecto a la institución. En La última encuesta de satisfacción indica un 88% de Índice de Satisfacción General este informe se remite y se difunde en el área de acceso a la información y comunicación. Este se puede evidenciar en el informe remitido al ministerio del MAP 2024 en la pág. 23.



Resultados de la percepción y producto

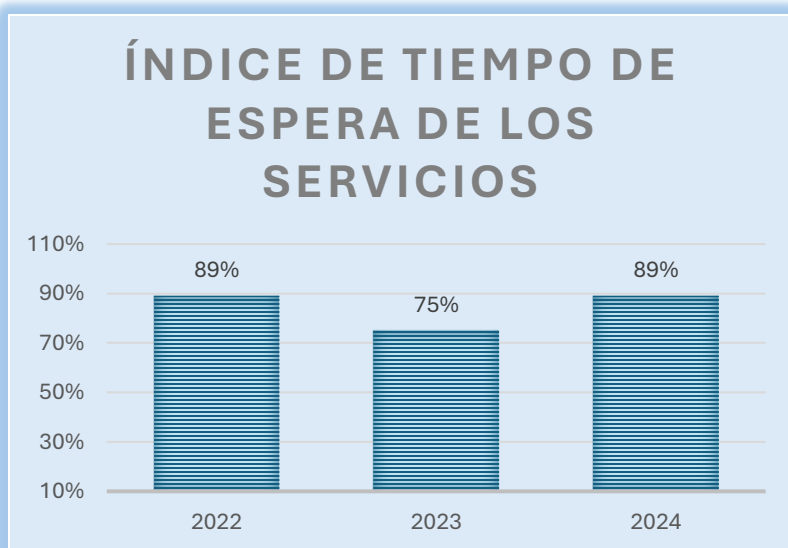
Se percibe positivamente en cuanto a la calidad del agua que proporciona la corporación. Se ven reflejado en el índice de potabilidad del agua.



6.2. Mediciones de Rendimiento con relación a

Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

La institución cuenta con un catálogo de servicios, en el cual se da un tiempo de respuesta de 1 a 15 día laborables



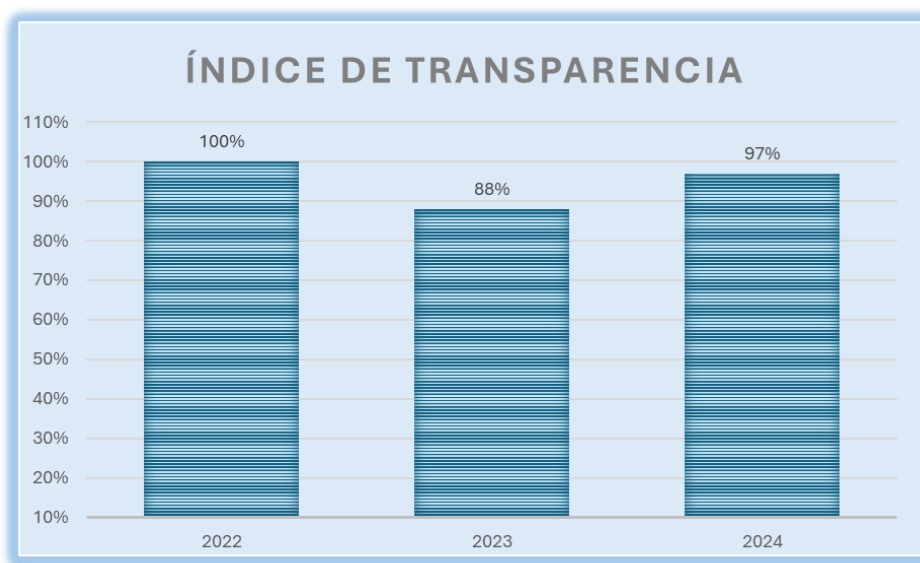
Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

número de canales de información y comunicación que dispone la institución son los siguientes:

1. Perfil de Instagram CORAAPPLATA.
2. Perfil de Facebook CORAAPPLATA.
3. Perfil de X (Twitter) CORAAPPLATA.
4. Perfil de YouTube CORAAPPLATA.
5. Correo electrónico para denuncia.
6. WhatsApp (canal para Quejas, Solicitud, Reclamos, denuncia y pagos).
7. APP. CORAAPPLATA.

Disponemos de información para satisfacer a los usuarios. Disponemos de un portal de Transparencia donde publicamos todos los datos concernientes a la operatividad de la Corporación.

Para demostrar la transparencia y rendición de cuenta, la DIGEIG evalúa disponibilidad de los objetivos y resultados en el portal de transparencia de CORAAPLATA. En cumplimiento a ley No. 200-04; estos fueron los niveles de cumplimiento:



La corporación cuenta con un horario establecido de lunes a viernes 8:00 A.M. a 5:00 P.M. y los sábados de 8:00 A.M. a 12:00 P.M. Para casos de emergentes como reparaciones de averías y mantenimiento, 24 horas según se requiera. En las encuestas de satisfacción al ciudadano en los últimos (03) años, el resultado del (horario de atención al público), fueron los siguientes:



Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

La MAE, de CORAAPPLATA, atiende las necesidades de las comunidades y juntas de vecinos que están bajo la jurisdicción de CORAAPPLATA. El departamento de Operación y Mantenimiento y la Gestión comercial da cumplimiento a esas necesidades recibidas en el despacho de la MAE. CORAAPPLATA recibe quejas y sugerencias a través del departamento de Gestión Comercial y sus diferentes canales.

Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Los usuarios y ciudadanos bajo la jurisdicción de CORAAPPLATA tienen acceso a las informaciones sobre servicios y productos de la corporación. Estas se publican en el portal web CORAAPPLATA, Redes sociales y portal de Transparencia donde se publican las metas, resultados y logros con relación a los productos y servicios. Contamos con un índice de transparencia de un 100% al mes de junio 2024

2.1.7 Criterio 7. Resultados en las personas.

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción

Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Para la formulación y revisión del marco filosófico se involucran el comité de calidad institucional.

Los miembros de la Comisión de ética gubernamental y cumplimiento normativo realizan un proceso de socialización A través de un plan de trabajo que se ejecuta de manera trimestral por los medios internos y externos de la institución de carácter presencial y virtual, a través de charlas, conferencias, coloquios. Esto se evidencia [charla sobre ética e integridad en el área de trabajo](#), Foto Reuniones.

Realizamos la encuesta de clima laboral con el propósito conocer la percepción de los colaboradores en sus áreas de trabajo.



En el informe de resultado de la encuesta de clima laboral el 58% de los colaboradores estuvieron de acuerdo que existe un impacto en la digitalización de la institución. en el portal iTICGE la puntuación actual es de 71%.

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión

Los directivos y mandos medios están comprometidos con el cumplimiento y desarrollo de la misión y visión institucional. Además, establecen sus planes de trabajos con sus respectivas metas. CORAAPPLATA realiza anualmente la encuesta de clima laboral, para conocer la percepción y la opinión con relación la gestión de procesos de la organización. En el informe de resultado de la encuesta de clima laboral, se puede evidenciar que el liderazgo y participación de los directivos tiene un 92% de aprobación.

CORAAPPLATA realiza anualmente la encuesta de clima laboral, para conocer la percepción y la opinión con relación la gestión de procesos de la organización. En el informe de resultado de la encuesta de clima laboral se puede evidenciar que el enfoque de resultado de productividad 91% de aprobación.

La institución cuenta con un plan de capacitación, Tomando como referencia los objetivos institucionales y áreas de mejora para el desempeño de los colaboradores. En el informe de resultado de la encuesta de clima laboral, se puede evidenciar que la capacitación especializada y desarrollo como punto fuerte tiene un 83% de aprobación del personal.

La institución cuenta con murales en toda la institución, correo institucional y grupos de WhatsApp para difundir las informaciones hacia los colaboradores. En la encuesta de clima laboral 86% de los colaboradores estuvieron de acuerdo con la comunicación interna y método de comunicación.

La institución reconoce el esfuerzo y el desarrollo de los colaboradores tomándolo en cuenta para movimientos y promociones, además se otorgan incentivos por logros alcanzados y se realiza entrega de certificados de reconocimiento. En el informe de la encuesta de clima laboral se ve reflejado que el 82% de los encuestados tuvieron de acuerdo de que se le reconoce los esfuerzo individuales y colectivos.

En la encuesta de clima laboral 85% de los encuestados están de acuerdo con que la institución tiene apertura a la mejora y al cambio.

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

En la encuesta de clima laboral el 89% de los encuestados estuvieron de acuerdo con el ambiente de trabajo y la cultura organizacional.

En la encuesta de clima laboral el 70% de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la institución tiene flexibilidad enfocado en mantener un balance entre los problemas sociales y la responsabilidad laboral.

En la encuesta de clima laboral el 70% de los encuestados estuvieron de cuerdo que la institución tiene un manejo adecuado de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamiento.

En la encuesta de clima laboral 88% de los colaboradores se sienten satisfechos con las instalaciones y condiciones ambientales de trabajo.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

Resultados generales en las personas.

Anualmente la institución realiza una evaluación de desempeño a todos los colaboradores con el objetivo de medir la productividad y encontrar puntos de mejoras.

2.1.8 Criterio 8. Resultados de responsabilidad social

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción

Contamos con servicio de camión de agua cisterna, para sectores que no cuentan con acceso al agua. Construimos pozos sectoriales para beneficiar áreas apartadas o vulnerables. Evidencias: Publicaciones en la redes sociales y boletines de prensa.

La institución elabora proyectos de ampliación de redes, en los estudios de estos se realiza análisis de impacto económico.

La institución cuenta con un comité de medio ambiente, políticas y procedimientos para la protección del medio ambiente, jornadas de forestación

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

CORAAPPLATA está comprometido con el cuidado del medio ambiente por lo que ha ejecutado las siguientes acciones. -Reciclamos cartuchos de impresoras y los reutilizamos. -Jornadas de Reforestación en puntos de caudal y zonas aledañas. -Reducción general uso de Material Gastable.

La institución se mantiene en constante comunicación con autoridades relevantes, juntas de vecinos por lo menos de 1 a 2 veces por mes. La institución cuenta con una cobertura en los medios de comunicación la cual es gestionada

La institución cuenta con políticas de reclutamiento que establecen no importa la diversidad, minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, si cumple con el perfil del puesto. La institución cuenta con una partida presupuestaria para ayudas, farmacias, óptica. Gestionamos a través del Banreservas. La institución realiza operativos de medir la presión, chequeo de vista.

2.1.9 Criterio 9. Resultados clave de rendimiento

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

Resultados en término de la calidad de servicio y productos ofrecidos en el 1er semestre del 2024, se reflejaron los siguientes resultados enero: 76%, febrero :71%, marzo: 81%, abril: 90% mayo: 88% y junio:75%.

CORAAPPLATA, con la realización de los diferentes proyectos para ampliar la cobertura de servicio ha logrado una mejor calidad de vida, logrando minimizar los riesgos de enfermedades hídricas y logrando un impacto económico en la sociedad que beneficia a los ciudadanos/ clientes. Esto se evidencia con el índice de potabilidad, porcentaje de usuarios con servicio de agua y con el informe de avance emitido por el departamento de fiscalización.

Hemos implementados la aplicación CORAAPPLATA para teléfonos inteligentes, facilitando al usuario el pago de sus facturas y reportes de averías. Apertura de nuevas oficinas en diferentes municipios de Puerto Plata. Se ha habilitado en el portal Web institucional la solicitud de aprobación de planos.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

En el POA 2024 de CORAAPPLATA, están descripto los productos enfocados en eficientizar la gestión de los recursos, tales como: infraestructura, RR.HH. financiera.

La institución revisa al menos una vez al año y mejora los procesos tomando en cuenta encuestas internas y externas, así como el desempeño del proceso. Evidencias: Plan de acción e informe encuesta de clima, Plan de acción encuesta de satisfacción.

La implementación de diversos software y hardware, que han permitido agilizar los procesos. CORAAPPLATA cuenta con la aplicación para teléfono móvil, que permite a los usuarios realizar pago y reportar averías. Contamos con las diferentes: norma para el desarrollo de los portales Web, norma sobre publicación de datos abiertos, norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del estado dominicano, norma sobre el desarrollo y gestión de software en el estado dominicano y norma para gestión de redes sociales en los órganos gubernamentales. Estas normas han permitido la difusión efectiva de las informaciones y evidencia el uso óptimo de la tecnología en la institución. La institución adquirió modernos servidores de aplicaciones, servidores web y servidores de base de datos, reduciendo el consumo de energía y optimizando el uso de las aplicaciones digitales. Adquirimos equipos nuevos y modernos de monitores y computadoras para todo el edificio administrativo.

Evidencias: APP CORAAPPLATA para todos los teléfonos inteligentes, [Link de las certificaciones](#). - [Link de compra de nuevos servidores](#). [Link Adquisición Hardware y software](#). - [Link Adquisición de Antivirus](#). - [Link adquisición computadores](#)

Contamos con el área de revisión y control responsable de evaluar el control interno en los procesos. Evidencias: Reportes e informes del departamento de revisión y análisis operacional.

CORAAPPLATA está en la búsqueda constante de la calidad en todos los servicios. Comunicamos a todos los colaboradores los logros y reconocimientos alcanzados con relación a la calidad de los servicios. **Evidencia:** Recertificación en las normas sobre tecnologías de la información y comunicación (NORTIC) siguiente: A2, A3, A5, A6, E1. [Link de certificaciones aquí](#).

La institución realiza seguimiento a la ejecución presupuestaria y objetivos financieros. Evidencias: Presupuesto institucional, Ejecución presupuestaria, Planificación estratégica Institucional, Plan operativo anual (POA).

CORAAPPLATA promueve y da cumplimiento a la calidad y control de gasto público, teniendo como base el presupuesto institucional y una gestión de compra planificada, como propósito de eficientizar el gasto. Los procesos de compras en CORAAPPLATA cuentan con los peritos técnicos y económicos, con el propósito de optimizar las compras enfocados en la oferta que ofrezca mejor costo-beneficio; cumpliendo con lo establecido por la ley.

Evidencias: - Actualización del plan de internet y teléfonos, reduciendo la factura mensual en un 20% con relación al plan anterior. Proceso de compras: [Link de adquisición de tuberías](#).- [Link adquisición de válvulas](#) .

2.2 Áreas de mejora en los Criterios Facilitadores.

2.2.1 Liderazgo

- No se evidencia perspectiva de género.
- 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.

2.2.2 Planificación y Estrategia.

- No se evidencia política de innovación.
- No se evidencia promoción de ideas innovadoras y creativas.

2.2.3 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 evidencia nuevas e innovadoras formas de aprendizaje basado en experimentos, aprendizaje electrónico, etc.
- 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.

2.2.4 Alianzas y Recursos.

- No se evidencia eficaz resultado de las alianzas
- No se tiene definidas las alianza público-privada a larga plazo.
- No se evidencia presupuesto de género.
- No se evidencias 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.

2.2.5 Procesos

- No se evidencia la totalidad de manuales, políticas y procedimientos mapeados y documentos.
- No se evidencia la aplicación de diversidad de género.

- No se evidencia un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicio.
- No se evidencia grupos de trabajos con las organizaciones – proveedores de servicio, para solucionar problemas
- No existe política de incentivos orientada a procesos interorganizacionales.

2.3 Áreas de mejora en los Criterios de Resultados.

2.3.1 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 servicio 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.

2.3.2 Resultados en las Personas.

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

2.3.3 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.

2.3.4 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 inspecciones o evaluaciones externas y auditoria de desempeño.
- 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)	107	115
2. Estrategia y Planificación (140 puntos)	119	140
3. Personas (100 puntos)	70	80
4. Alianzas (100 puntos)	63	80
5. Procesos (120 puntos)	95	100
6. Resultados Orientados a los Clientes / Ciudadanos (100 puntos)	82	90
7. Resultados en las Personas (100 puntos)	80	90
8. Resultados en las Sociedad (100 puntos)	73	90
9. Resultados Claves de Rendimientos (100 puntos)	78	90
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	767	875