

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)

FECHA:

Junio 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Como parte del trabajo planificado en el POA 2021, la institución actualizó el Plan Estratégico Institucional (2021-2024) contando con la participación de 39 participantes de todas las áreas de la Institución. Parte fundamental de este ejercicio estratégico, fue la redefinición del marco institucional (misión, visión y valores). En la formulación del plan se tomó en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés relevantes, recolectados a través de una encuesta. El PEI 2021-2024 está estrechamente vinculado al PNPSP 2020-2024 (pags. 93-96) en su capítulo IV, acápite 12 y 30, y al ODS No. 6, 11 y 12. Fue elaborado tomando en consideración los lineamientos de la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Estratégico de Santiago. 1.2.3 Plan Operativo Anual Coraasan 2021 (pág. 23). 1.1.2 Formulario de Partes Interesadas FOR-SGC-09 1.1.1 Plan Estratégico Institucional 2021-2024 págs. 32, 63-64. 1.1.1 Plan Estratégico Institucional 2021-2024 págs. 33.	

<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Los valores institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (compromiso con el usuario, excelencia operacional, responsabilidad social, innovación, calidad y ética) son coherentes con la misión y la visión aprobadas. En la visión se puede identificar con claridad algunos de esos valores: “ser una institución innovadora, socialmente responsable y autosostenible, modelo en la región del Caribe (indicador implícito de calidad), con usuarios satisfechos y conscientes del valor del agua”. En la misión institucional se confirman valores como el compromiso con el usuario y la calidad: “satisfacer las necesidades de agua potable y saneamiento de la Provincia de Santiago para mejorar la calidad de vida de sus habitantes”. (1.1.1 Plan Estratégico CORAASAN 2021-2024 (págs. 63-64).</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La mayoría de estos valores son sugeridos por el marco general de valores del sector público, esto puede ser consultado en el Marco Metodológico para la Formulación de los Planes Estratégicos Institucionales promulgado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). (1.1.4 Manual Formulación PEI diagramado (pág. 58-59).</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se comunica la misión, visión y valores, a través de informativos de la filosofía en las áreas públicas de alta concurrencia de personas (murales, salones de conferencia, escaleras, (1.1.14 Filosofía institucional visible en áreas concurridas), en el Portal Institucional, la Intranet, la pantalla de inicio de sistema iSeries, correo electrónico y publicaciones en las redes sociales institucionales (1.1.13 Publicación de la filosofía institucional en las</p>	

	<p>redes). Además, la Dirección de Planificación y Desarrollo incluye de forma sistemática en su plan operativo anual (POA) el producto Filosofía institucional difundida a nivel interno y externo, como consecuencia de este producto, la filosofía institucional y los objetivos estratégicos han sido difundidos en varios eventos importantes como el lanzamiento del PEI 2021-2024, la presentación del PEI 2021-2024 ante el Consejo de Desarrollo Estratégico de la Provincia de Santiago, los encuentros de rendición de cuentas ante las entidades de Compromiso Santiago, la Asociación de Comerciantes e Industriales (ACIS) y representantes de medios informativos. Finalmente, la misión es compartida también en la carta compromiso al ciudadano para que sea de conocimiento de nuestros clientes y usuarios. Evidencias: (I.1.5 Correo de difusión de Filosofía Institucional, I.1.6 Difusión Filosofía Institucional, I.1.1 Plan Estratégico CORAASAN 2021-2024, I.1.12 Carta Compromiso Coraasan 2023-2025).</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo,</p>	<p>La filosofía institucional es revisada cada 4 años durante la formulación de los planes estratégicos institucionales. Las estrategias y el resto de la planificación (objetivos, resultados esperados, indicadores y productos) se someten a un proceso de actualización cada año durante el mes de junio, como establece el artículo 48 del reglamento de la ley 498-06 sobre planificación e inversión pública. En estas actualizaciones, se consideran los cambios en el entorno externo y en la transformación digital (I.1.8 Análisis FODA 2021 vs 2022).</p>	

<p>estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>		
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La Institución ha desarrollado instrumentos de gestión para prevenir comportamientos no éticos, a través del Comité de Ética, las Normas Disciplinarias de CORAASAN, que apoya al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>En el 2021, los procedimientos de compras documentados, fueron actualizados para ser adaptados a la ley 340-06 y se publica en el Portal Transaccional todos los procesos de compra y contrataciones de acuerdo al plan de trabajo anual. El sistema interno (iSeries) fue modificado para realizar modificaciones presupuestarias, alineadas a lo que establece el régimen normativo de Hacienda. En adición a esto, se han intensificado los esfuerzos por mejorar la transparencia institucional como mecanismo de prevención de la corrupción. Evidencia de ello, ha sido la mejora en los resultados de las evaluaciones del portal de transparencia 91.5% para el 2021, 92.2% para el 2022 y 91.34 2023.</p> <p>I.1.10 Procedimientos de Compra POA 2024 I.1.9 Índice de Transparencia estimado 2021-2023.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>El Director General, como máxima autoridad institucional, sostiene reuniones mensuales con el Consejo de Directores, reuniones quincenales con su equipo directivo para la toma de decisiones consensuadas que garanticen el buen funcionamiento de la institución. El Director también sostiene reuniones periódicas con el Sindicato de Trabajadores (SITRACORAASAN),</p>	

	<p>instancia que representa a una gran parte de la empleomanía de la Institución. Esta apertura al diálogo refuerza la confianza, la lealtad y el respeto.</p> <p>I.1.11 Actas reuniones del consejo, I.1.15 Relación con SITRACORAASAN.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Las estructuras de gestión y de procesos son definidas como parte de la planificación estratégica de la institución. Estas se encuentran plasmadas en el Organigrama Institucional, revisado y modificado a la luz del nuevo plan estratégico por el Consejo de Directores mediante acta 529 del 5 de agosto del 2021. Estas estructuras de gestión cuentan con manuales de organización y funciones, siguiendo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública. (Ver evidencias Organigrama General y por Direcciones CORAASAN, 2021, 1.2.2 Manuales).</p> <p>El sistema de gestión por procesos se ampara en la Norma ISO 9001:2015. Existe un sistema de gestión certificado por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) para los laboratorios de agua potable y aguas residuales. Para la documentación de los procesos se cuenta con un procedimiento de control de la información documentada PRO-SGC-001 el cual fue actualizado en diciembre del 2022. Evidencias: (organigrama institucional, certificado de calidad emitido por INTECO).</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Para gestionar el rendimiento institucional, el PEI 2021-2024 incluye 10 objetivos estratégicos y 168 indicadores que miden 148 resultados esperados que se despliegan de 10 objetivos estratégicos. Estos indicadores estratégicos abarcan todas las áreas de la organización. A nivel operativo, el POA 2022 incluye 474 productos de 14 Direcciones, cada uno con al menos una unidad de medida y su meta anual correspondiente. (Ver evidencias: Plan Estratégico CORAASAN 2021-2024 págs. 68-86, Plan Operativo Anual CORAASAN 2021 Índice Automatizado, 1.2.4 POA 2022).</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se da seguimiento a los grupos de interés con el Plan de Actores Institucionales, a través de herramientas como encuestas anuales, entrevistas, reuniones consultivas, etc. Sus observaciones sirven para actualizar los planes de desarrollo institucional (Ver evidencias Matriz Actores Institucionales). La gestión de CORAASAN se abre a la participación de grupos de influencia de la sociedad civil como es el caso de la iniciativa Compromiso Santiago que agrupa a las organizaciones empresariales más importantes de la ciudad.</p>	<p>No existe una política institucional para la operación, seguimiento y actualización del plan de actores institucionales</p>
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Para gestionar el sistema de información, sistema de gestión de control interno y el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la institución se dispone del software SYPLANS que permite formular y monitorear la planificación estratégica y operativa anual (Ver evidencia Syplans). El sistema cuenta con un cuadro de mando integral y tableros de control por productos y actividades (Ver evidencia Desempeño por departamento). Además, se emiten informes de seguimiento trimestrales al cumplimiento de los Planes Operativos Anuales (POA) (Ver evidencia</p>	

	<p>Informes POA 2021-2023). El desempeño financiero se monitoriza a través de informes financieros de ejecución presupuestaria y los estados financieros mensuales, los cuales son publicados en el Portal Web institucional.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La Institución aplica principios de Gestión de Calidad Total mediante la implementación del Modelo CAF (Ver evidencia Autoevaluación CAF 2023), ha participado en diversas versiones del Premio Provincial a la Calidad, obteniendo premios. Dispone de un Comité de Calidad y del Departamento de Calidad en la Gestión, para asegurar la continuidad y sostenibilidad del sistema de calidad. Como parte del proyecto de fortalecimiento institucional con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se desarrolló el Plan de Certificación de los laboratorios de control de calidad de agua potable y aguas residuales en el 2018, con las Normas ISO 9001:2015. A finales del 2021, la institución logró la recertificación del sistema (Ver evidencia Certificado de sistema de gestión de la calidad - Coraasan).</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con una Política de Comunicación e Información (Ver evidencia POL-COM-01 Política Información y Comunicación Rev. 02) con una estructura organizacional de áreas y medios electrónicos para la difusión de información como son: Departamento de Comunicaciones, RR.HH., Acceso a la Información, Call Center, Servicio al Cliente, Página Web, Correo Interno, Murales Informativos, Comunicaciones, reuniones periódicas). A través del Departamento de Comunicaciones se gestionan los medios que favorecen la eficacia de la</p>	

	<p>comunicación interna y externa, como es el caso del boletín digital Caudal Informativo, que se publica mensualmente en la página web de CORAASAN y es enviado vía correo electrónico a los empleados, este permite informar a todos los grupos de interés sobre las actividades, eventos y proyectos realizados (Ver evidencia Caudal informativo noviembre 2022-febrero 2023 todas las publicaciones disponibles en https://www.coraasan.gob.do/transparencia/index.php/publicaciones-t/category/430-publicaciones-oficiales). Se dispone de cuentas activas en las principales redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter y Youtube.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La Institución favorece el trabajo en equipo y proporciona las condiciones para que los procesos y los proyectos se gestionen eficazmente, incluidas las capacitaciones requeridas. El Departamento de Desarrollo Institucional gestiona la documentación y los cambios en los procesos, trabajo que se realiza en colaboración con los dueños e implicados de tales procesos (Ver evidencia PRO-SGC-01 Procedimiento Control de la Información Documentada Rev. 08). Cuenta con equipos de trabajo multidisciplinarios para la implementación de proyectos específicos: plan de alianza comunitaria (Ver evidencia POL-PES-05 Política Mecanismos Relaciones Interinstitucionales, Rev 01), CORAASAN para la calle, NOBACI, CAF, Comité de Calidad (Ver evidencia Listado Comité de Calidad), Relaciones Interinstitucionales (Ver evidencia Base de datos Acuerdos). Por su parte, la Institución cuenta con la Dirección de Ingeniería y la Dirección de Programas y Proyectos Especiales, las cuales se encargan de la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los proyectos de infraestructura necesarios para la operatividad</p>	

	institucional, así como para cumplir cabalmente con el Sistema Nacional de Inversión Pública.	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Ver respuesta del ejemplo #6.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La institución fomenta la mejora continua de los procesos a través de acuerdos interinstitucionales, búsqueda de nuevos software para modernizar y digitalizar la recolección y análisis de datos, como es el caso de la adquisición de SYPLANS, acuerdo con Edenorte para facilitar pagos de CORAASAN en cualquier oficina de Edenorte y Banreservas, app para pagos online, pagos por whatsapp, escaneo de código QR de la factura. Software sistema de gestión de RR.HH. para los acuerdos de desempeño y evaluación de los empleados (Ver evidencia 1.2.17 Sistema de Gestión RRHH). El Director General participó activamente en los talleres de formulación del PEI 2021-2024 y ha creado incentivos para promover el buen desempeño en el área comercial. Se comunican las iniciativas de cambio a través de reuniones y comunicaciones oficiales. El Departamento Desarrollo Institucional tiene dentro de sus responsabilidades el control de la información documentada y la divulgación de los cambios en los procesos. Además de informar la entrada en vigor de los cambios y la ruta de acceso a la información, el Departamento realiza publicaciones cortas con las informaciones más relevantes acerca de los cambios. A través de infografías explicativas para maximizar el efecto explicativo en los receptores del mensaje (Ver evidencia 1.2.18 Infografías explicativas).	Se requiere más apoyo al Sistema de Gestión de la Innovación.

<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Comunicamos lo que motiva las iniciativas de cambio a través de reuniones y comunicaciones oficiales. Contamos con el Departamento Desarrollo Institucional, el cual tiene dentro de sus responsabilidades el control de la información documentada y la divulgación de los cambios en los procesos. Además de informar la entrada en vigor de los cambios y la ruta de acceso a la información, el Departamento de Desarrollo también realiza publicaciones cortas con las informaciones más relevantes acerca de los cambios. Actualmente se envían infografías explicativas para maximizar el efecto explicativo en los receptores del mensaje. Evidencias: correos con disposiciones de cambios, infografías enviadas.</p>	
--	---	--

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Los líderes de la organización (miembros del Consejo de Directores, Máxima Autoridad y Directores de áreas) muestran un comportamiento adecuado a sus funciones, coherente con los valores institucionales y los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional. Los Directores se comprometen a cumplir los objetivos desplegados en el POA, y participan activamente en todas las actividades institucionales.</p>	

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se promueve una cultura de confianza mutua y respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación y la contratación de personas con condiciones especiales. El respeto es una norma en la institución y su incumplimiento se encuentra penado en el documento de Normas Disciplinarias (ver evidencia 1.3.1 DOC-RHU-01 Documento Normas Disciplinarias). Se cuenta con la unidad de Equidad de Género la cual promueve la participación equitativa entre hombres y mujeres mediante un plan anual de actividades de integración con todo el personal (ver evidencia 1.3.9 Plan Anual de Igualdad de Género 2023).</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Los empleados son informados de manera periódica sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de comunicaciones dirigidas a todo el personal sobre temas institucionales. (Ver evidencia 1.2.12 Caudal informativo noviembre 2022-febrero 2023, 1.3.2 comunicaciones vía correo).</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Los empleados son apoyados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, logrando un mayor nivel de productividad, a través de política de becas universitarias (grado y post-grado) a los empleados y programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de cada área (ver evidencia 1.3.3 Plan de capacitación anual 2021-2024) para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización (ver evidencia 1.3.4 Listado de beneficiarios con cobertura de pago de estudios). Anualmente, se crean acuerdos de desempeño para cada colaborador, en los que se establecen claramente sus funciones y sus metas (ver evidencia 1.3.5 Acuerdos de desempeño). Existe un sistema para retroalimentar a los empleados en relación a</p>	

	su rendimiento, mediante la evaluación anual del desempeño (ver evidencia 1.3.6 Evaluación por Grupo Ocupacional y Categoría 2021-2022).	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Se empodera a los empleados para lograr sus planes y proyectos utilizando la herramienta SYPLANS, que les facilita controlar el avance de los productos y actividades de su POA acompañados del departamento formulación, monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos. La delegación de autoridad, responsabilidades y competencias de los empleados está debidamente documentada en la política de delegación de funciones (Ver evidencia 1.3.7 POL-RHU-16 Política Delegación de Funciones Rev.02), así como en los manuales de organización y funciones de las distintas Direcciones (ver evidencia 1.2.2 Manuales). En el caso del Consejo de Directores, sus atribuciones y las del Director General son dictaminadas por la ley 582-77. Los equipos de trabajo creados para la aplicación de nuevas prácticas, metodologías y cambios (Comité de Calidad, Comité de Compras, Equipo Operativo del PEI, etc.) también tienen sus funciones bien definidas en las circulares que les dan origen.</p> <p>La asignación de tareas y trabajos operativos a las áreas comerciales, administrativas y operativas se realiza a través del Sistema de Reporte y Servicios (SRS).</p> <p>Evidencias: Manuales de Organización y Funciones, Manual de Cargos.</p>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>Anualmente son detectadas las necesidades de aprendizaje de los empleados con lo cual se desarrolla el plan de capacitación de todo el personal. La Institución provee el beneficio de</p>	

	<p>pago de estudios a los empleados con más de un año de antigüedad para animarlos a desarrollar sus competencias.</p> <p>Evidencias: Listado de beneficiarios con cobertura de pago de estudios.</p>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Desempeño en las recaudaciones (Ver evidencia I.3.8 Reconocimiento a Oficinas con mayores logros comerciales 2021). Durante la semana de la calidad del 2022, se reconoció a empleados de servicio al cliente por su excelente trato al ciudadano/cliente.</p>	

Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>		

Se desarrolla un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades. Los contactos con los diferentes grupos de interés se regulan mediante el plan de actores institucionales, que se revisa de acuerdo a las actualizaciones del Plan Estratégico Institucional (ver evidencia I.2.5 Matriz Actores Institucionales). Uno de los mecanismos más importantes para identificar necesidades es la encuesta anual de satisfacción que realiza bajo la directriz del

MAP (ver evidencias 6.1.1.1 Informe encuesta de Satisfacción CORAASAN 2020, 6.1.1.2 Informe encuesta de Satisfacción CORAASAN 2021 y 6.1.1.3 Informe encuesta de Satisfacción CORAASAN 2022).

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Director General participa habitualmente de las reuniones que convocan el Gabinete del Agua y el Gabinete de Construcción. También participa de las reuniones que sostiene el Presidente de la República con el sector agua potable y saneamiento. El Director de Planificación y Desarrollo representa al Director General en la mesa técnica para la reforma del sector. Continuamente el Director General se reúne con el senador y los diputados de la provincia, así como los alcaldes y directores municipales bajo la jurisdicción de CORAASAN. Existe una relación fluida y continua con la Gobernación Provincial, instancia que canaliza necesidades de los servicios de agua potable y saneamiento de las comunidades ante la institución. También se han realizado reuniones con diferentes ministros y directores generales, tales como: Ministro de Economía, Ministro de Hacienda, Director General de Presupuesto, Director General de Inversión Pública, Viceministerio del Tesoro, Viceministerio de Crédito Público, entre otros. Es de especial relevancia la relación cercana existente con el director ejecutivo de INAPA, quien coordina a todas las corporaciones de agua del país, el cual ha visitado en varias ocasiones la Institución. En el Consejo de Directores confluyen las autoridades políticas de toda la provincia y el Director General participa habitualmente de las reuniones del Consejo de Desarrollo Estratégico de Santiago.</p>	

<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La CORAASAN, en su Plan Estratégico Institucional, incluye todos los instrumentos de planificación global disponibles, como son: Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo, Lineamientos para la Formulación del Plan Plurianual del Sector Público 2021-2024, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Directrices para el sector APS del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y el borrador del Pacto Nacional del Agua. Estos instrumentos contienen las políticas públicas relevantes y todas fueron incluidas en el PEI 2021-2024.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Los objetivos y metas para productos y servicios que se ofrecen están alineados a la política pública con la integración del Plan Estratégico Institucional a la Estrategia Nacional de Desarrollo y por ende al Plan Plurianual del Sector Público, evidenciado en la ejecución de proyectos para mejoras de la cobertura del suministro de agua potable y recolección y tratamiento de las aguas residuales en la Provincia de Santiago, educación, rendición de cuentas, equidad de género, transparencia, gestión de calidad, entre otros. Dentro de este Plan Estratégico se incluye el eje de gestión de planificación y ejecución de proyectos de inversión, en el que se identifica el presupuesto de cada uno de los proyectos a ser ejecutados durante este periodo, con el objetivo de gestionarlo a través de las autoridades correspondientes. Mediante el sistema de seguimiento y control de Plan Operativo Anual (POA), se evalúa el cumplimiento por medio de indicadores de gestión. Evidencia de la implicación de las autoridades en el logro de los objetivos, han sido los aportes dispuestos por el Presidente de la Republica a través de Compromiso Santiago por unos</p>	

	RD\$600 millones de pesos, el aporte de RD\$100 millones adicionales para compra de camiones de limpieza y los RD\$700 millones aprobados en el presupuesto general del Estado para el 2021 y los RD\$975 millones para el 2022.	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	El Departamento de Cooperación Institucional, entre otras funciones, se encarga de formalizar acuerdos interinstitucionales con diversas organizaciones, tales como: PUCMM, INFOTEP, universidad ISA, Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA), INTABACO, Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana (COAAROM), Fundación de No Videntes, Colegio Dominicano de Periodistas, Ministerio de Obras Públicas, entre otros. Estas alianzas se desarrollan en el marco de una Política de Relaciones Interinstitucionales y del Comité de Relaciones Interinstitucionales. Este Departamento da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos suscritos y para estos fines dispone de una base de datos de acuerdos interinstitucionales. (Ver evidencia 4.1.1 Acuerdos Interinstitucionales).	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se participa de actividades organizadas por gremios profesionales, empresariales y sociales como son: el Consejo de Desarrollo Estratégico de Santiago, la Corporación de Zona Franca, la Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago, el CODIA, el Colegio de Periodistas, medios informativos, las asociaciones comunitarias (ASOCAR), las juntas de vecinos, entre otros. A nivel internacional, el Director General participa en visitas a otras empresas en el extranjero de similar naturaleza y a ferias tecnológicas del sector como The Water Expo.	

7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Para construir y promover el conocimiento público sobre la organización se la página web, ruedas de prensa, oficina de acceso a la información pública, redes sociales, encuentros comunitarios, comunicaciones, notas de prensa, reverso de las facturas, correo electrónico institucional, participación frecuente en entrevistas de radio y televisión, encuentros de rendición de cuentas con medios informativos y organizaciones de la sociedad. Se desarrolla un concepto de marketing mediante la concientización del uso racional del agua y el pago oportuno de los servicios a través de anuncios publicitarios y campañas de concientización.	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.		

Durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, y como parte del POA del departamento de PPP se realizan y revisan los análisis FODA y PESTEL, tomando en consideración las diferentes variables que pueden tener impacto negativo en los ejes y objetivos estratégicos de la CORAASAN como son:

los factores críticos del éxito, los cambios institucionales, nacionales y mundiales. (**Ver evidencia 1.1.8 Análisis FODA 2021 vs 2022, 2.1.1 Pestel 2021-2024 y 2.1.2 Riesgos y Oportunidades del Entorno**).

<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Los grupos de interés relevantes fueron identificados y periódicamente se realizan encuestas a los mismos para conocer sus necesidades, satisfacción y expectativas y de esta forma alinear los mismos con los objetivos y metas establecidos en el Plan Estratégico. Además de las encuestas, utilizamos la información de buzones de sugerencias en las oficinas comerciales, encuesta de clima, redes sociales, correo electrónico, Call center) y Oficina de Acceso a la Información Pública. Los gestores comunitarios identifican las necesidades de los diversos grupos comunitarios a través de interacciones frecuentes con ciudadanos-clientes en reuniones con Juntas de Vecinos donde se recogen las opiniones y necesidades de los mismos sobre los servicios recibidos.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>En la realización del Plan Estratégico 2021-2024 se tomaron en consideración las bases legales incluyendo la Ley No. 582-77, la Ley 64-00 y la Ley No.1-12. (Ver 1.1.1 Plan Estratégico CORAASAN 2021-2024, pág. 16-18).</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>De forma sistemática se analizan las debilidades y fortalezas internas utilizando el modelo CAF y el sistema de Control Interno a fin de tomar acciones para mejorar los procesos institucionales incluyendo oportunidades y amenazas mediante un análisis FODA durante la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024 y actualizado anualmente. Por otra parte, a partir del 2018 la Institución ha establecido una Metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR), con los lineamientos de la Contraloría</p>	

	<p>General de la República, donde se identifica, valora y mitiga los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos del Plan Operativo Anual. (Ver evidencias 1.2.3 Plan Operativo Anual CORAASAN 2021 Índice Automatizado, 1.2.4 POA 2022 y 2.1.3 Valoración y Administración de Riesgo – NOBACI).</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Durante la realización del PEI se identifica la misión, visión institucional, los resultados esperados, productos estratégicos, indicadores, iniciativas estratégicas, riesgos y presupuesto en base a la información recolectada (involucrando a los grupos de interés como se explica en el criterio I). Este plan se traduce anualmente en acciones puntuales en el Plan Operativo Anual (POA) y con la elaboración anual del POA, la institución traduce en objetivos estratégicos la misión, visión y valores para lograr el cumplimiento de las mismas.</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Como parte del sistema de seguimiento y control de los planes operativos la institución recopila trimestralmente la información relevante sobre el desempeño y desarrollo de la organización, también a través de la medición periódica de los indicadores de gestión establecidos en el sistema de medición institucional. Los procesos y estrategias de</p>	

	planificación son evaluadas y re-organizadas de acuerdo a los cambios en el entorno y las necesidades recopiladas. (Ver evidencia 2.2.4 Matriz Principales Indicadores Gestión Procesos final).	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Mediante la Dirección de Gestión Ambiental, cuyo objetivo principal es garantizar el cumplimiento de las normas ambientales del país a través de proyectos que promuevan la sostenibilidad del medio ambiente, la incorporación de criterios ambientales en los procesos y proyectos institucionales, evaluación de impactos ambientales en los proyectos de la institución, gestionar los permisos y licencias ambientales requeridos de la operatividad de la institución, promover y coordinar programas de educación, la institución integra la sostenibilidad y responsabilidad social. Además se cuenta con la coordinación y la creación de un comité de equidad de género responsable de crear las políticas y condiciones en relación a la igualdad y equidad de género entre los colaboradores de la CORAASAN (Ver evidencia 2.2.1 Comité de transversalización de enfoque de igualdad de género).	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	La disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización se asegura mediante la elaboración del presupuesto anual (ver 9.2.1 Presupuestos Aprobados), política de compras y contrataciones de bienes y servicios, alineadas con el Plan Estratégico y basadas en las normas gubernamentales vigentes (ver 2.2.3 POL-CCO-02 Política General de Compras, Rev. 00). Por otro lado, el Plan Anual de Compras y Contrataciones se utiliza de forma tal que se tengan organizadas las compras del año y no se incurra en fraccionamientos (Ver evidencia 2.2.2	No siempre se cumple con la designación del presupuesto a determinados planes. No siempre se disponen de los recursos en el tiempo planificado para cada proyecto.

	PACC_CORAASAN), se priorizan los recursos para la canalización y atención de las demandas de las comunidades, levantadas y atendidas mediante los programas de Gestión Comunitaria.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se implementa la estrategia y la planificación mediante la definición de prioridades en el Plan Operativo Anual (POA), para asegurar que las actuaciones de cada una de las áreas de la organización estén alineadas con la estrategia. La Dirección de Planificación y Desarrollo se encarga de velar por el cumplimiento de los objetivos planificados, a través del Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos. En el 2022 se realizó una actualización a la Estructura Organizacional de la Institución conforme a los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (Ver evidencias 2.3.1 Organigrama General y por Direcciones CORAASAN y 2.3.2 Informes anuales 2021-2022 págs. 8 y 23).	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Los planes con objetivos, resultados e indicadores para cada unidad están identificados en el Plan Estratégico 2021-2024 y detallados en cada uno de los Planes Operativos Anuales. Estos son comunicados de forma eficaz dentro de la organización mediante: la presentación del Plan Estratégico Institucional al Consejo de Directores y nivel medio de la organización. Distribución de ejemplares del PEI por dirección, para fines de divulgación a todos los	

	niveles. Publicación del PEI en la página web institucional, para conocimiento de las partes interesadas externas. Encuentros con el nivel directivo de la institución para presentar los planes operativos anuales concernientes a su área, con el fin de que se replique a sus dependientes.	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	Comunicamos de forma eficaz los objetivos, planes y tareas dentro de la organización mediante: Presentación del Plan Estratégico Institucional al Consejo de Directores, directores y nivel medio de la organización. Distribución de ejemplares del PEI por dirección, para fines de divulgación a todos los niveles. Publicación del PEI en la página web institucional, para conocimiento de los interesados externos. Encuentros con el nivel directivo de la institución para presentar los planes operativos anuales concernientes a su área, con el fin de que se replique a sus dependientes. Realización de actividades informativas sobre los Planes Operativos Anuales, dirigida a todos los grupos de interés de la Institución, incluyendo empleados operativos.	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Para el monitoreo, medición y evaluación de la planificación se realiza el seguimiento trimestral del Plan Operativo Anual a través de SYPLANS. (Ver 2.3.3 Seguimiento trimestral POA-Syplans).	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se ha desarrollado una cultura para la innovación mediante el desarrollo de las capacidades y destrezas de los directivos de la institución a través de realización de encuentros con empresas de nuestro tipo, nacionales e internacionales, para conocer nuevas técnicas y métodos de gestión mediante la aplicación de la técnica del Benchmarking (ver evidencia 2.4.I Visitas fuera del país). Además, poseemos una Política de Benchmarking que guía el procedimiento a seguir para la realización de cualquier actividad de este tipo (ver evidencia 2.4.I.I POL-PES-03 Política BenchMarking). Contamos con un Comité de Calidad, que tiene como responsabilidad, entre otras cosas, la evaluación de los procesos de cambios e innovación.	No existe una unidad para el seguimiento a la innovación.
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	La Institución comunica los resultados de la organización a través de la publicación el caudal informativo, la cual es difundida de forma mensual a través del correo institucional y publicada en el portal institucional. De igual forma Evidencias: Caudal informativo: https://coraasan.gob.do/transparencia/index.php/publicaciones-t	No se evidencia la existencia de una política de innovación y los resultados de la organización son comunicados a algunos grupos de interés.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora	N/A	No se evidencia que la institución promueve los aportes de ideas creativas por parte del personal.

de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados se asegura a través de la elaboración del presupuesto anual, el seguimiento a la cobranza mensual a través de la Dirección Comercial, la gestión de recursos con el Gobierno Central y organismos de financiamiento internacionales (préstamos, aportes y donaciones). Con la preparación del Presupuesto 2022 y el POA 2022 de manera simultánea, se asegura la alineación que debe existir entre estas dos herramientas institucionales, además de contar con la asignación de los recursos requeridos para la implementación de las actividades y logro de las metas definidas en el POA. Ver evidencia 9.2.1 Presupuestos Aprobados, 1.2.4 POA 2022.	Los recursos que pueden ser cobrados y controlados por la Institución no son suficientes para la implementación de los cambios. No siempre se cumple con la designación del presupuesto a determinados planes.

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Las necesidades actuales y futuras se detectan a través de un levantamiento de necesidades de personal por área y es remitido al ministerio de administración pública. Ver 3.1.1 Plantilla Planificación RRHH 2022 3.1.3 Plantilla Planificación RRHH 2024	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se ha establecido en la CORAASAN un procedimiento de Reclutamiento y Selección utilizando herramientas psicológicas y procedimientos establecidos, requiriendo las competencias descritas en el perfil de puesto del descriptivo de puesto. Ver 3.1.4 PRO-RHU-01 Procedimiento Reclutamiento y Selección del Personal</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>En el procedimiento de reclutamiento y selección que está establecido se busca reclutar de manera equitativa y sin exclusión a todos los candidatos. Se busca mediante los descriptivos de puestos que la carga laboral no sea excesiva para no afectar el desempeño y la calidad de vida del colaborador. 3.1.4 PRO-RHU-01 Procedimiento Reclutamiento y Selección del Personal. Manual de cargos de la Coraasan.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>		

	<p>A través del departamento de capacitación, la institución busca que los colaboradores se desarrollen de modo profesional ampliando sus conocimientos. En la política de compensación educativa la institución apoya e incentiva a los colaboradores a continuar con su carrera universitaria y en caso de tener titulación, continuar estudios superiores de post-grado y maestría. 3.1.5 POL-RHU-02 Política Compensación bienestar e incentivos del Talento Humano Rev.03 3.1.6 Beneficios de becas</p>
--	--

	3.1.7 POL-RHU-09 Política Compensación Educativa Rev.01	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>Anualmente se realizan los acuerdos de desempeño a los colaboradores y sus superiores inmediatos, tomando en cuenta el POA de la institución, monitoreando los resultados de los acuerdos a través de la evaluación de desempeño.</p> <p>3.3.2 POL-RHU-17 Política Gestión de Evaluación Clima Organizacional Rev.03</p> <p>Acuerdos y evaluación de desempeño, FOR-RHU-59</p>	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<p>La Institución cuenta con una unidad de igualdad de género, que vela por la igualdad, sin importar nivel educativo, salarial de los colaboradores. A través de capacitaciones, cursos, talleres, charlas se han tomado medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal, como son inteligencia emocional, actividades de integración con la familia.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>La Institución realiza una detección de necesidades (anual) para capacitar y enriquecer los conocimientos de los colaboradores para el buen funcionamiento de la misma, esto se plasma en el plan de capacitación anual (PRO-RHU-02).</p> <p>Detección de Necesidades (FOR-RHU-19)</p>	

	Detección de Necesidades de capacitación del colaborador (FOR-RHU-57).	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Con el procedimiento de reclutamiento y selección y la descripción de puesto se busca elegir al personal más apto para los puestos, y a través de la inducción crear el sentimiento de pertenencia con la institución.</p> <p>3.1.4 PRO-RHU-01 Procedimiento Reclutamiento y Selección del Personal</p> <p>3.2.1 PRO-RHU-06 Procedimiento Inducción del Personal Rev.04</p> <p>Formulario descriptivo de puesto (FOR-RHU-01).</p>	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).		

Adicionamos a los planes de capacitación presencial, el uso de herramientas virtuales como teams, zoom, google meet que con sus aulas virtuales permite llegar a un número mayor de colaboradores. Se fomenta el trabajo en equipo a través de los diferentes comités creados para trabajar áreas específicas.

4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>Se elabora el plan anual de capacitación en base a la detección de necesidades y los análisis de brecha para desarrollar las competencias individuales del personal. Además, se realizan capacitaciones generales para reforzar los conocimientos, estos se realizan de forma tanto virtual como presencial.</p> <p>Formulario Plan de Capacitaciones (FOR-RHU-02).</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>La institución cuenta con el procedimiento de inducción del personal de nuevo ingreso. La inducción general es realizada a través del departamento de capacitación y la tutoría individual la realiza el superior inmediato como lo establece el procedimiento.</p>	

	3.2.I PRO-RHU-06 Procedimiento Inducción del Personal Rev.04.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se promueve la movilidad interna a través de los traslados y promociones del personal y los resultados de las evaluaciones de desempeño. Se evidencia con: Evaluaciones de desempeño. Procedimiento promoción basada en desempeño (PRO-RHU-11). Acciones de personal.	No se realiza la comunicación de las vacantes a nivel interno, ni concursos.
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se promueven métodos de aprendizaje a través de maestrías, webinars, talleres y cursos. Utilizamos plataformas digitales como teams, google meet y zoom para estos fines.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	La unidad de equidad de género vela por la igualdad y no discriminación de los colaboradores dentro de CORAASAN. Existe un código de ética que considera los principios y deberes éticos llamados a cumplir por los servidores públicos, para velar por su cumplimiento está conformado el comité de ética e integridad gubernamental.	El documento código de ética debe ser revisado y actualizado. No se ha realizado la identificación de las áreas donde se genera conflicto de interés.
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	En la institución se evalúa la eficacia de las formaciones mediante el formulario Evaluación Eficacia de las Capacitaciones (FOR-RHU-03)	No se ha realizado la elaboración de un sistema de evaluación costo/beneficio de las capacitaciones brindadas en la institución.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	En la Institución se promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo a través de la participación que se da a los colaboradores en las reuniones, a través de charlas, talleres, buzón de sugerencias, encuestas.	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	En la Institución contamos con el buzón de sugerencia de ideas brillantes, buzón de empleados, reuniones periódicas de las diferentes Direcciones con su personal para fomentar el aporte de ideas y sugerencias de los empleados.	No se evidencia el seguimiento a los buzones de empleados ni de ideas brillantes.
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Una vez concretizado el PEI de la institución (realizado en coordinación con los Directores y encargados departamentales), se procede a la creación de los POA's en coordinación con los encargados y a su vez estos socializan con sus colaboradores para que sea más eficaz su consecución. Existe un sindicato de trabajadores con el cual se realizan pactos colectivos beneficiosos tanto para los colaboradores como la institución. Ver 3.3.1 Convenio Colectivo 2022-2024	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Los objetivos planteados a través del PEI son medidos anualmente. Se realizan revisiones trimestrales de los planes Operativos de cada unidad, los cuales son medidos a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo con objetivos delimitados durante el año, así mismo se mide la consecución de los empleados a través de los acuerdos de desempeño.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios,	La Institución realiza anualmente la encuesta de clima laboral según la política POL-RHU-17, atendiendo a los lineamientos del MAP.	

<p>interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas a empleados para la elaboración del Plan Estratégico Institucional. • Encuesta sobre el clima organizacional de CORAASAN. <p>Los resultados de la encuesta de clima organizacional son difundidos por correo electrónico, comunicaciones internas. De estos resultados, se lleva a cabo un plan de acción de mejoras.</p> <p>Ver 3.3.1 POL-RHU-17 Política Gestión de Evaluación Clima Organizacional Rev.02 Informe de encuesta de clima organizacional. Plan de mejora.</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>A través de la unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, la institución se mantiene acorde con las normas de seguridad y salud en el trabajo. Contamos con un dispensario médico a disposición de los empleados para atender cualquier emergencia o situación de salud presentada durante la jornada de trabajo y un médico ocupacional para consultas médicas.</p>	<p>Actualmente se trabaja en la certificación Seguridad y Salud del ministerio de trabajo.</p>
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La Institución garantiza condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Punto Médico Familiar y ambulancia • Botiquines por áreas • Convenio de Servicio Dental • Equipos contra incendios en áreas estratégicas. • Jornadas oftalmológicas. • Jornadas de vacunación. 	

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En la institución se busca la inserción de los discapacitados ofreciéndoles movilidad y adaptándolos en posiciones donde pueden ofrecer un óptimo desempeño y beneficio a la institución.	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Contamos con la política de compensación y bienestar del talento humano, en la misma se definen un paquete de beneficios tanto monetarios como intangibles que beneficia a todos los colaboradores de la institución. Se evidencia en actividades como: Rifa navideña. Torneos deportivos. 3.1.5 POL-RHU-02 Política Compensación bienestar e incentivos del Talento Humano Rev.03.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<ul style="list-style-type: none"> Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones 	La Institución desarrolla y gestiona alianzas con organizaciones que son relevantes para construir relaciones sostenibles identificando socios clave en el sector privado, como las universidades con las que tiene convenios, organizaciones comunitarias con una interacción constante por el departamento de Gestión Comunitaria y con el sector público, colaborando con las demás instituciones de agua, como INAPA, INDRHI, las CORAAs y junto a la Gobernación Provincial con todas las instancias	No se evidencia la existencia de una política para manejar el Plan de Actores Institucionales.

<p>comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>provinciales, como EDENORTE, Obras Públicas, Salud Pública, Educación, Mujer, Deportes, Medio Ambiente, INTABACO, entre otras. A nivel nacional con Hacienda, Mepyd, MAP, Gabinete del Agua, Gabinete de Construcción, Ministerio de la Mujer, (Ver evidencia 4.1.1 Acuerdos Interinstitucionales).</p> <p>En la sociedad civil, a través de las iniciativas multisectoriales en las que participa activamente y en sus juntas directivas, Plan estratégico, Fondo Agua Yaque del Norte, Compromiso Santiago. (Ver evidencias 4.1.5 Proyectos de aguas residuales en compromiso Santiago, 4.1.6 Junta Directiva Fondo Agua).</p> <p>A nivel internacional con el Banco Mundial. Ver https://coraasan.gob.do/index.php/noticias/item/751-coraasan-inicia-transformacion-tecnologica-para-telemedir-varios-sistemas</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Desarrolla y gestionan 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 socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. 	<p>Tomando en cuenta el potencial de diferentes socios la CORAASAN ha gestionado acuerdos de colaboración para lograr beneficio y apoyo mutuo. Así, se establecen los objetivos de estos convenios, por ejemplo, con el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones para coordinar trabajos, con EDENORTE para el pago de facturas en sus estafetas y viceversa (Ver 4.1.8 evidencia relación Edenorte), con COOPCORAASAN para planes de ahorros y préstamo a los empleados a tasas preferenciales, con Asociación de Promotores y Constructores de Viviendas del Cibao (APROCOVICI) para regularizar contratos, con Cometas de Esperanza para intercambiar experiencias y recursos.</p> <p>También con entidades de apoyo a la formación y capacitación como PUCMM, UTESA, ISA, INFOTEP</p>	

	<p>y el Centro Nacional de Ciberseguridad, para cumplir con ITICge 2020 e intercambiar conocimiento.</p> <p>Los acuerdos con el Ministerio de la mujer, con la Regional 08 de Educación y SIUBEN, nos sirven principalmente, para intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, mientras que los acuerdos firmados con INTABACO y CILPEN GLOBAL sobre la preservación del medio ambiente y manejo de los residuos sólidos y con el Colegio de Periodistas, JCI Santiago y Fundación Red de Misericordia, apoyando el impacto socio-económico y medioambiental promoviendo la preservación del agua. Del mismo modo, con el Plan Sierra, para impulsar el desarrollo de acueductos rurales y abastecer de agua potable de calidad mediante redes a las zonas de montañas integradas. (Ver evidencia 4.1.2 Lista de socios del plan Sierra).</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. 	<p>Se creó un sistema de Gestión de Acuerdos Interinstitucionales. La coordinación y el control de las alianzas y colaboraciones en CORAASAN son funciones del Departamento de Cooperación Interinstitucional; donde se define, entre otras cosas, las responsabilidades de cada una de las áreas involucradas.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 		

Se ha identificado la necesidad de alianzas para actividades de formación de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones.

Evidencias: Acuerdo con PUCMM.

Colaboración con el Ministerio de Salud Pública, con el apoyo de transporte en programas de salud (jornadas de vacunación para el personal).

- Alianzas plan estratégico de Santiago y fondo agua.
- Alianza con el COE. (Ver evidencia 4.1.7- Defensa Civil declara como miembro distinguido Andrés Burgos).

<ul style="list-style-type: none"> Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. 	<p>Las políticas de selección de proveedores con la Ley de Compras y Contrataciones 340-06 y su reglamento de aplicación (543-12): eficiencia en elegir la oferta que cumpla el objetivo y supla la necesidad, igualdad y libre competencia en cada convocatoria a ofertar, adquisiciones publicadas en el portal institucional, principio de economía y flexibilidad, equidad, responsabilidad y moralidad. (Ver evidencia 4.1 POL-CCO-02 Política General de Compras Rev. 00).</p> <p>https://coraasan.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/sorteos-de-obras/category/2894-marzo-2024</p> <p>https://coraasan.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/licitaciones-publicas/category/2229-licitaciones-publicas-2023-coraasan</p> <p>https://coraasan.gob.do/transparencia/index.php/compras-y-contrataciones/comparaciones-de-precios/category/2803-comparaciones-de-precios-2024-coraasan</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>Con el objetivo de asegurar una política proactiva de información a los grupos de interés, se utilizan diversos medios, entre los que se pueden enfatizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficina de Acceso a la Información en cumplimiento con la Ley y físicamente 	

	<p>visible a la entrada del edificio principal de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web y presencia en las principales redes sociales (Facebook, IG, Twitter, youtube). https://coraasan.gob.do/ https://www.youtube.com/@corporacionacueductoalcant1002 https://www.instagram.com/coraasanrd/?hl=en https://www.facebook.com/Coraasanrd/ https://twitter.com/coraasanrdo?lang=en • Memoria anual institucional dirigida al gobierno central. (Ver evidencias Memoria Institucional 2023 • CORAASAN). • Difusión interna y externa del boletín mensual y revista anual Caudal informativo, anteriormente Redes (Ver evidencia https://www.coraasan.gob.do/transparencia/index.php/publicaciones-t/category/2830-publicaciones-oficiales-2024-coraasan). • Portal de transparencia (ver https://www.coraasan.gob.do/transparencia/), donde se publican informaciones financieras y legales que competen a la institución. Dentro de las informaciones contenidas en el portal tenemos: noticias relacionadas con la institución, estructura orgánica, estadísticas institucionales, planes operativos y estratégicos, informaciones presupuestarias, informes financieros, nómina institucional, calendario de ejecución de programas y proyectos, formas de pago, entre otros. 	
--	---	--

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Con el propósito de motivar a los ciudadanos a expresar sus necesidades, la Institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza reuniones con las Juntas de Vecinos y otras organizaciones comunitarias a través del Depto. Gestión Comunitaria. (Ver evidencias 8.2.6 Contacto entre la CORAASAN y representantes de junta de vecinos. Ver evidencia 4.1.4 Reunión junta de vecinos). • Encuestas de satisfacción a los usuarios y partes interesadas. (Ver evidencias Informe encuesta de satisfacción CORAASAN 2023). <p>Directivos reciben y atienden necesidades de grupos comunitarios en visitas presenciales (Director General, Gerentes y Comisiones de Reintegro y Comercialización).</p>	<p>No se evidencia la realización de encuestas de satisfacción a todas las partes interesadas.</p>
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Los datos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes son recopilados y procesados a través del registro y seguimiento a las solicitudes del cliente mediante el Sistema de Reportes y Servicios (SRS), el 311 y los buzones de sugerencias, ubicados en la oficina principal, las periféricas y página Web (correo contacto), siguiendo lo definido en el procedimiento gestión de quejas sugerencias denuncias y felicitaciones, en el cual se define la metodología de seguimiento y evaluación de las quejas reportadas. (Ver 4.2.4 PRO-SGC-05 Procedimiento Gestión de Quejas Sugerencias Denuncias y Felicitaciones Rev.02, https://www.coraasan.gob.do/index.php/contacto)</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y</p>	<p>Para una gestión eficaz de la información suministrada al ciudadano, contamos con el catálogo de servicios publicado en la página web (ver https://www.coraasan.gob.do/index.php/servicios) y la carta compromiso al ciudadano donde se informa y explica a los clientes los servicios</p>	

las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	disponibles y sus estándares de calidad (Ver evidencia I.1.12 Carta Compromiso Versión 2).	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	La institución gestiona sus recursos financieros en coherencia con los objetivos definidos en el plan estratégico institucional (PEI) 2021-2024 y sus actualizaciones. Uno de los seis (6) ejes del PEI es la sostenibilidad financiera, la cual se fundamenta en dos importantes objetivos: fortalecer la gestión financiera e incrementar las recaudaciones por los servicios prestados. Para lograr una gestión rentable y eficiente de los recursos financieros se formula un presupuesto alineado al plan operativo anual (POA) de la institución. Ver PEI 2021-2024 POA 2024 PACC_2024 Presupuesto aprobado 2024 hacienda	Fortalecer las herramientas de mediciones para conocer las desviaciones a tiempo y tomar acciones orientadas a cumplir con lo planificado y resultados esperados. Mejorar los indicadores de gestión y la oportunidad en los plazos de entrega de los informes financieros a la alta dirección y organismos gubernamentales correspondientes.
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	La Institución analiza los riesgos y oportunidades para la toma de decisiones financieras procurando dar cumplimiento a la norma básica de control interno sobre valoración y administración de riesgos a través del procedimiento PRO-PES-02 valoración y administración de riesgos, se dispone en el software Syplans de un módulo completo	Finalizar matriz de riesgos de las acciones del POA e implementarlas.

	<p>sobre prevención y control de riesgos en el cual se han priorizado los riesgos identificados en las NOBACI de segundo grado de los distintos procesos financieros de la institución.</p> <p>En otro sentido, para disminuir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos financieros, la institución dispone de un doble control interno, ya que todas las órdenes de pago son revisadas por el Departamento de Control Interno de CORAASAN y luego por la Unidad de Auditoría Interna de la Controlaría General de la República.</p> <p>En adición, existe en la institución una Dirección de Revisión y Análisis, dependiente del Consejo de Directores, que realiza auditorías recurrentes a los procesos administrativos y financieros según una planificación anual, así como el nivel de riesgos de dichos procesos.</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La institución provee a cualquier ciudadano que solicite información financiera de la Institución a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información. Además, en el portal de transparencia institucional se pueden visualizar importantes informaciones sobre el desempeño financiero, entre las que se destacan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de compras publicados • Presupuesto Anual • Ejecución presupuestaria • Estados Financieros • Informe de Activos Fijos • Informe de inventario • Ejecución de obras en proceso y terminadas. <p>Los procesos de compra y contratación son publicados en el Portal Transaccional de la DGCP y</p>	

	<p>en el portal institucional, asegurando una gestión transparente de los recursos. Los contratos derivados de tales procesos son registrados posteriormente en el sistema TRE Contrato de la Contraloría General de la República. Los pagos a proveedores y contratistas se realizan a través del SIGEF, por lo que estos pueden consultar en línea el estatus de sus libramientos a través de la página de la Contraloría General de la República.</p> <p>Evidencia: https://coraasan.gob.do/transparencia/</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Dado que el presupuesto se formula en dos sistemas, el interno y en el SIGEF, las posibilidades de análisis de la información son notables, puesto que se puede dar seguimiento a la ejecución presupuestaria por centros de costo (unidades organizativas internas) en el sistema interno y en el SIGEF es posible consultar la ejecución por programas y productos presupuestarios. Los sistemas de control se enriquecen con los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento a la ejecución presupuestaria trimestral. ▪ Emisión de estados financieros mensuales que permiten evaluar los costos administrativos, así como de operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y de recolección y tratamiento de aguas residuales. Como consecuencia de estos informes, es posible obtener el costo por metro cúbico de agua potabilizada. ▪ Preparación de Índices financieros y monitoreo periódico de la calidad del gasto a cargo de la División de Análisis 	<p>Lograr que las decisiones de la alta dirección sean siempre apegadas a los resultados de los indicadores financieros.</p>

	<p>Financiero. En este sentido, se realizan de forma periódica informes de monitoreo de horas extras, consumo eléctrico por contrato, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificación de los controles y monitoreo de los riesgos por parte del Departamento de Control Interno. ▪ Auditoria de los procesos administrativos y financieros por parte de la Dirección de Revisión y Análisis. <p>Con el objetivo de mejorar la preparación de informes financieros de propósito general que tengan la intención de satisfacer las necesidades de los distintos usuarios, se dispone de un diagnóstico y un plan de acción para la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICsp), realizado en el 2020 por la Consultora Guzmán Tapia-PKF Internacional, con fondos financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución cuenta con un sistema de planificación, SYPLANS, en el cual se formula el PEI y los planes operativos anuales. El comité de presupuesto establece techos presupuestarios a los fines de que los diferentes departamentos formulen planes operativos alineados al presupuesto aprobado. El sistema de control presupuestario se ejecuta a través de los sistemas iSERIES y del SIGEF, ambos sistemas están diseñados para controlar que los gastos estén contemplados en el presupuesto vigente, por lo que no es posible realizar solicitudes sin contar con presupuesto. El Departamento de Presupuesto emite informes de ejecución</p>	

presupuestaria trimestrales y se publican en el portal institucional.

Es posible realizar modificaciones presupuestarias en ambos sistemas, cuando las circunstancias lo ameritan. En este sentido, la institución sigue las indicaciones del régimen de modificaciones presupuestarias emitido por el Ministerio de Hacienda.

A través de los sistemas referidos anteriormente, es posible determinar los costos por procesos, así como por productos y programas presupuestarios. Esto se puede evidenciar a través de los informes de uso habitual por parte de la financiera:

- Cálculo del costo por Mt3 de la potabilización del agua, en la captación, producción, distribución, así como también la pérdida en el proceso.
- Cálculo de los costos administrativos, así como de operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable, recolección y tratamiento de aguas residuales.
- Ejecución presupuestaria física y financiera por programas y productos presupuestarios a través del SIGEF.

La ejecución financiera de los proyectos de inversión pública se realiza conforme al plan plurianual de inversión pública de la Dirección General de Inversión Pública del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

<https://coraasan.gob.do/transparencia/index.php/pr-esupuesto/informes-fisicos-financieros/category/2917-2024>

<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Con la finalidad de mantener armonía en el modelo de gestión financiera de responsabilidad descentralizada, sin perder el control financiero centralizado de los procesos, se dispone de una estructura organizacional con puestos y responsabilidades definidas y documentadas en manuales. La estructura de la Dirección Financiera está compuesta por la División de Análisis Financiero y los departamentos de Presupuesto, Control Interno, Tesorería y Contabilidad (que a su vez tiene una división de Control de Bienes y secciones de Cuentas por Pagar y Gestión Impositiva). Los subsistemas de compras y control de inventarios son administrados por la Dirección Administrativa. Ver: organigrama y Manual de funciones.</p>	<p>Mejorar procesos administrativos de compras y pagos, aportándole eficiencia en los tiempos de respuestas.</p>
--	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La institución emplea sistemas para la toma de decisiones y mejorar los procesos y servicios de acuerdo con las estrategias y objetivos, a través de diversas aplicaciones y herramientas informáticas que aportan agilidad, flexibilidad y seguridad a los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema administrativo agrupa módulos para el registro, reporte y consulta de datos en los procesos de contabilidad, presupuesto, compras, 	

	<p>nómina, cuentas por pagar, suministro, inventarios, impuestos, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema comercial incluye aplicaciones para la facturación, micro medición, atención al cliente, sistema de reportes y servicios (SRS). • A través del Sistema de Gestión de Recursos Humanos se procesan los permisos, acción del personal, la nómina, entre otros. • Control maestro, donde se lleva el control de la información documentada publicada y en proceso. (Ver evidencia 4.4.4 Control Maestro de Documentación Rev 04). 	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>La institución garantiza que las informaciones captadas son procesadas y usadas de forma eficaz, a través del seguimiento a las informaciones gestionadas por el departamento de Relaciones Públicas y la Oficina de Acceso a la Información, así como también las obtenidas a través de los buzones de sugerencias, interacción con las organizaciones a través del Departamento Gestión Comunitaria, evaluación de los resultados de encuestas aplicadas, e implementando planes de acción para mejorar las debilidades encontradas.</p>	<p>Mejorar los tiempos de respuestas a las inquietudes y sugerencias recolectadas de los diferentes grupos de interés.</p> <p>Medición de los resultados de planes acción correctivos de los procesos o áreas a fortalecer.</p>
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>La institución aprovecha las oportunidades de la transformación digital disponibles enfocada en la gestión del conocimiento a través de boletines internos, almacenamiento digital de la documentación, concientización al personal en ciberseguridad y buenas prácticas en cuanto a manejo de equipos. Ver: https://aprende.coraasan.gob.do/</p>	

	https://www.coraasan.gob.do/transparencia/index.php/publicaciones-t Captura documentos aprobados	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	La Institución cuenta con programas y se apoya de sistemas que le permiten adquirir informaciones relevantes y de mejoras. Evidencia: Utilización y control del área de TIC.	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	A través del procedimiento control de la información documentada se establecen los lineamientos para la creación, actualización, control y disponibilidad de la información documentada de la Institución. Ver PRO-SGC-01	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	La Institución garantiza que todos los empleados tengan acceso a la información y conocimiento relevante de la Institución. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plataformas disponibles para reuniones virtuales. • Boletines mensuales con los acontecimientos más relevantes de la gestión. (Ver evidencia 1.2.12 Caudal informativo noviembre 2022-febrero 2023). • Murales informativos ubicados en puntos estratégicos de la Institución. • Correo Interno con acceso a todos los niveles de colaboradores. • Circulares y comunicaciones dirigidas a todo el personal. (Ver evidencia 4.4.2 Circulares y Comunicaciones). • Carpetas compartidas en los servidores para grupos de usuarios predeterminados. (Ver evidencia 4.4.1 Carpetas Compartidas). 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de whatsapp para Directivos y Encargados que mantienen comunicación activa 24/7. (Ver evidencia 4.4.3 Grupos de whatsapp para Directivos y Encargados). 	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	La Institución canaliza y asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con las partes interesadas externas a través del portal institucional, redes sociales, notas de prensa (ver subcriterio 4.2), Oficina de Acceso a la Información y el Call Center.	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>La institución invierte en la capacitación y preparación del personal. Para conservar y asegurar el retorno de esa inversión, ha establecido políticas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aquel personal que sea favorecido con el pago a estudios de postgrados (Diplomados, Especialidades y Maestrías), debe firmar un contrato que garantice la permanencia en la CORAASAN, por un período mínimo de dos años. 	No se evidencia el intercambio permanente de conocimiento.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación de la institución está alineada al eje estratégico del PEI de Gestión Empresarial del período 2021-2024. Cuenta con diferentes departamentos encargados de desarrollar, gestionar y dar soporte a los proyectos de T.I. estos son: Desarrollo e Implementación de Sistemas, Seguridad TIC, Administración de Servicios TIC, Operaciones TIC y Administrador Proyecto TI.	

	<p>Dentro de las iniciativas estratégicas de la DTIC son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Control y Monitoreo Físico del Centro de Datos. (Ver evidencia Proyecto de Control y Monitoreo Físico del Centro de Datos). • Ampliación Sistemas de Detección de Malware. (Ver evidencia Sistemas de Detección de Malware). • Actualización Plataforma de Seguridad Perimetral. (Ver evidencia Plataforma de Seguridad Perimetral). • Adquisición e Implementación Sistema Mantenimiento Preventivo y Predictivo, inicialmente activo para Acueducto (Ver evidencia Innovaciones en el servicio y productos se realizaron en 2020 2021 y 2022 pagina #14). • Modernización del Sistema Comercial. (Ver evidencia Presentación SGOUCU). • Implementación de un Portal Intranet Institucional (Ver evidencia Portal de Intranet). • Implementación de Tecnología Móvil en áreas esenciales, (Ver evidencia Innovaciones en el servicio y productos se realizaron en 2020 2021 y 2022). • Proyecto Regularización de Licenciamiento de Software (Ver evidencia Proyecto Regularización de Licenciamiento de Software). 	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No se evidencia la evaluación del costo/efectividad de las tecnologías usadas y su impacto.</p>
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Estar a la vanguardia en la tecnología, renovar los procesos y siempre buscar una mejor forma de hacer las cosas es importante para la institución, por lo que se hace uso de las redes sociales y el portal web, lo que ha renovado la forma de comunicación e interacción con los clientes. Los procesos de compras, se han adaptado a usar el portal</p>	

transaccional, acercándose a mejores ofertas dentro de un marco de control. (Ver evidencia Portal Transaccional de Compras).

Se han implementado proyectos de georreferenciación y automatización de procesos claves, como lo es el de Catastro de Redes y de Usuarios (GIS), que ha innovado la forma de ubicación de los clientes y las redes de distribución de agua potable a un plano a digital. Permite visualizar la georreferenciación que hacen los técnicos en el campo, anteriormente, se hacía el levantamiento de información con planos físicos, se actualizaban los dibujos a mano para luego hacer la actualización en el sistema, ahora estas actualizaciones se hacen directamente en el campo y el portal GIS permite revisar y validar la información recopilada por los técnicos antes de ser actualizada en el sistema. Estas actualizaciones permiten visualizar el tipo de propiedad, nivel socioeconómico, tamaño de la propiedad, tipo de edificación, uso (comercial, domestico, industrial), si está habitada o no, si hay un proyecto nuevo en el área. Permite analizar zonas en desarrollo para localizar la necesidad de líneas de agua potable. (Ver evidencias Innovaciones en el servicio y productos se realizaron en 2020 2021 y 2022 pagina #12) y Innovaciones de Catastro de Usuarios).

La facturación de los servicios se envía por correo a los clientes que así lo prefieran, así como también volantes de nómina a los empleados, con el propósito de reducir costos y el impacto ambiental.

Se dispone de una plataforma de conexión segura para que el personal pueda trabajar remotamente.

<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Como parte del programa de mejoramiento del servicio de agua potable y la gestión de la Institución, se ejecutan proyectos de fortalecimiento a los procesos tecnológicos, entre los que se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Administración de Servicios TIC: que contiene: gestión de incidentes, portal de autoservicio, gestión de cambios e informes de mesa de ayuda. (Ver evidencia Sistema de Administración de Servicios y Activos TIC). • Sistema de Gestión de Activos TI, que incluye: registro de equipos, asignación de equipos, desahucio de equipos, seguimiento de garantías, control de préstamos de equipos, reparación de equipos, reportes y tablero de control. (Ver evidencia Sistema de Administración de Servicios y Activos TIC). • Sistema de Turnos para Servicio al Cliente, para apoyar la asignación de turnos personalizados y llamada de voz. • Sistema de Información Geográfica (SIG). Aplicación que integra tecnología informática, personas e información geográfica y su principal función es capturar, analizar, almacenar, editar y representar datos georreferenciados. • Sistema de Estafetas de Cobros en Línea. Esta aplicación Web permite a los negocios autorizados realizar la cobranza de los servicios ofrecidos por la CORAASAN. • Sistema de Integración de Pagos a través de Entidades Bancarias (Tpago, BHD, Alaver. Popular y ACAP). 	<p>Continuar con la implementación de tecnologías móviles en áreas operacionales, como corte, lectura de medidores.</p>
---	---	---

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La institución ha ampliado el marco de trabajo haciendo uso de tecnología, para acercar y facilitar las transacciones a los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las vías de pagos fueron ampliadas, usando los medios tecnológicos modernos para que los clientes puedan realizar pagos por: <ul style="list-style-type: none"> ✓ CORAASAN móvil: una aplicación gratis descargable en Google play y App store, para transacciones al instante y programables de manera recurrente. ✓ Vía Whatsapp, al número 1(829) 421-4444, aceptando todas las tarjetas de créditos. ✓ Pago de factura mediante oficina Virtual coraasan,gob.do. ✓ Mediante oficina virtual de EDENORTE. ✓ Mediante servicio de llamadas automatizado, marcando el No. (809)582-4242 opción 2. ✓ Pago utilizando Código QR, escaneando con la cámara del celular el código de la parte inferior de la factura. 	<p>Existe una sección de contacto en el portal web para sugerencias, quejas y solicitar información, pero no está muy claro para el público y no pide suficiente información como # de contrato y que es un buzón digital.</p>
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La institución cuenta con un sistema de ciberseguridad que se encarga de velar y defender las computadoras, los servidores, los dispositivos móviles, los sistemas electrónicos, las redes y los datos de ataques maliciosos. Evidencia: Certificado normas OGTIC: A3 y A2</p>	<p>No se evidencia la certificación A7.</p>
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>En el Call Center se cuenta con un software que convierte las letras en voz para empleados no videntes (ver evidencia Software para no videntes).</p>	<p>No se evidencia una política para clasificar los equipos en desuso y fijar cual va ser su destino final. Por ejemplo: destrucción, beneficio marginal con el reuso, venta como chatarra o donación a centro de educación técnico de TI.</p>

--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>En la institución se realiza mantenimiento, limpieza, lavado y desinfección de los procesos de las infraestructuras de almacenamiento de agua potable de la Dirección de Acueductos (tanques, cisternas, camiones cisternas), ajustados a un cronograma de trabajo según las prioridades y se cuenta con planes de mantenimiento preventivo para las plantas de tratamientos de aguas residuales. (Ver evidencias Programación de limpiezas Acueducto 2023, Cronograma Mantenimiento Preventivo Electromecánico 2020-2021-2022). Se realiza mantenimiento preventivo de los aires acondicionados cada 2 meses, Evidencias: -Plantilla de Mantenimientos Preventivo Anual Para Aires Acondicionados. -Fotos Mantenimientos Correctivo (antes y después).</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución cuenta con una división de Seguridad Ocupacional, que se encarga de velar por el bienestar del empleado, el mismo se encarga de proporcionar condiciones de trabajo seguras y efectivas. EVIDENCIAS: fotos de las instalaciones señalizadas, extintores colocados y nuestros empleados con los equipos de seguridad.</p>	

<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La política de gestión y administración de activos fijos está alineada con los Principios de Contabilidad y Normas Gubernamentales (Bienes Nacionales, Código Tributario, entre otras); se encuentra en proceso de transformación para converger a NICSP a mediano plazo y en lo inmediato en su actualización documentada de los procesos.</p> <p>La administración de los activos fijos trabaja en el iSeries para asegurar la asignación, ubicación y especificaciones de los bienes, lo que aporta, además de inspecciones físicas, el resguardo de esos activos. Se realizan tomas físicas como parte de las labores de control y seguimiento de la División De Activo Fijos. (Ver evidencias POL-GAD-04 Políticas Tomas Física de Activos Fijos e Inventario y Descargo de activos).</p> <p>Se realizan tomas físicas frecuentes como parte de las labores de control y seguimiento de la Div. De Activo Fijos.</p>	<p>Realizar inventario general de los bienes y equipos no visibles y visibles como previo a la adopción NICSP.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La institución se asegura de brindar un valor público agregado a la comunidad teniendo a disposición de esta, en un ambiente de control, las instalaciones para distintas actividades, tales como: Libre acceso para todos los centros educativos y universitarios que quieran conocer las instalaciones y el procedimiento de potabilización de agua potable.</p> <p>Las instalaciones deportivas en Planta Rafey (Play de softball y cancha Básquetbol), a disposición de grupos comunitarios deportivos.</p>	

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La Institución cuenta con una flotilla de vehículos para suplir las necesidades de transporte en las operaciones. La División de Transportación y la Sección Mantenimiento Automotriz coordinan el control de ruta y el mantenimiento preventivo-correctivo para garantizar el adecuado funcionamiento de la misma. Para asegurar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos, se dispone del departamento de Electromecánica que ejerce las funciones de detección, instalación y mantenimiento de las redes eléctricas con un equipo técnico especializado. (Ver evidencia Ruta de empleados de lunes a viernes).</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La institución se encuentra ubicada de manera estratégica en zonas céntricas y de fácil acceso en transporte público para garantizar la accesibilidad del personal y los clientes, cuenta con parqueos para empleados y clientes, aparcamientos especiales para embarazadas y personas con discapacidad y fácil acceso a los edificios. Cuenta además con la división de Seguridad Ocupacional, que se encarga de velar por el bienestar del empleado y de proporcionar condiciones de trabajo seguras y efectivas. Ver Parqueos-rampas-escaleras.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La institución cuenta con un proceso de control de la información documentada, que se encarga de identificar, describir, generar, aprobar, distribuir y controlar los documentos que están asociados a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y de los procesos fuera del alcance del SGC. A través de este proceso se ha mapeado, descrito y documentado los procesos clave de forma continua. Se cuenta con Mapas de proceso, manuales, instructivos y documentación tanto interna como externa, de apoyo a la gestión de los diferentes procesos. Todos los procesos y su documentación de apoyo están publicados y disponibles para consulta de todo el personal a través de la carpeta compartida de Documentos Aprobados. (Ver evidencias MAP-DES-01 Mapa de Proceso Institucional, Rev.01 y Carpeta Documentos Aprobados).</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Para facilitar los procesos a los clientes de forma digital, los mismos pueden pagar, consultar, conocer los proyectos que desarrolla la institución mediante los canales para estos fines.</p> <p>Evidencia: Consulta y pago: https://servicios.coraasan.gob.do/appmovil/ https://coraasan.gob.do/index.php/noticias Página web: www.coraasan.gob.do Tele medición por sensores de los tanques (tierra alta, cerros de Gurabo y tanque nuevo de Gurabo). Telemedición de caudal, nivel y presión de la planta Noriega y 25. Aplicación digital para la realización de acuerdos de desempeño y evaluación de desempeño. Realización del PEI Y POA en la plataforma Syplans.</p>	

<p>3) Analiza y evalúa 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.</p>	<p>Los riesgos para el cumplimiento de los objetivos son identificados y digitados en el software Syplans para seguimiento de las acciones. Para el Sistema de gestión de Calidad de los laboratorios, certificado bajo la norma ISO 9001:2015, se identifica, analiza y evalúa los riesgos y se definen las acciones correctivas necesarias para facilitar el logro de los resultados previstos y asegurar la integridad del sistema. (Ver evidencia Matriz de riesgos del SGC).</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Los involucrados en los procesos y sus responsabilidades son identificados e incluidos en documentos aprobados como: procedimientos, instructivos de trabajo, (Ver evidencia PRO-LAB-01 Procedimiento Análisis Microbiológico Agua Potable y Aguas Residuales, Rev. 03).</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La Institución cuenta con la Dirección de Revisión y Análisis para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de riesgos, control interno y gobierno corporativo. Además cuenta con auditorías internas y externas al Sistema de gestión de calidad, certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, que impulsan la mejora continua del mismo. Evidencia: informes de auditorías internas y externas. Plan de acciones de auditoria</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución innova los procesos basados en actividades de experiencias adquiridas (Benchmarking) en áreas afines de instituciones nacionales e internacionales que hemos introducido en nuestros procesos y las mejoras de éstos, entre las que se destacan:</p>	

	<p>Realización de encuentros con empresas internacionales prestadoras de servicios de agua potable, con el objetivo de obtener información sobre su experiencia.</p> <p>Socialización de estrategias con ejecutivos del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA), Empresas Municipales de Cali (EMCALI) de Colombia y asesores internacionales de Ambigest CCA SRL, para reducir la pérdida de agua potable y mejorar el suministro del líquido en la provincia. (Ver evidencia Coraasan socializa con Inapa y Emcali de Colombia).</p> <p>La firma de acuerdo con empresa potabilizadora de México para implementar políticas y programas de telemedición para la reducción de fugas y pérdidas en redes de agua potable (ver Coraasan y empresa potabilizadora de México firman acuerdo).</p> <p>Página web: www.coraasan.gob.do</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se establecen objetivos de resultados y se implementa un sistema de gestión por indicadores, con los cuales se mide y monitorea la eficacia en los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración Carta Compromiso de CORAASAN, cuya segunda versión fue renovada en marzo del 2023 mediante la resolución no. 073-2023 (Ver DDMS-23-0160 Remisión de renovación CORAASAN y Carta Compromiso Versión 2). • Actualización del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, incluyendo la matriz presupuestaria del mismo (Ver evidencias Plan Estratégico CORAASAN 2021-2024 y Matrices PEI 21-24 CORAASAN MEPYD II). • Informe trimestral de seguimiento y control del POA. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Medición de indicadores de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de los Laboratorios de CORAASAN (Ver Matriz de Indicadores SGC). 	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Para garantizar la protección de las informaciones manejadas internamente, se dispone de protección de la base de datos en servidores externos y copia de seguridad a diario, centro de datos acorde a estándares y equipos actualizados. Esto implica seguridad física y perimetral, redundancia energética, redundancia de conectividad y copia de seguridad en centro de datos del estado. (Ver evidencias Sistemas de Detección de Malware y Plataforma de Seguridad Perimetral).	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>La institución involucra a los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés en el diseño y mejoras de los procesos, para lograr la satisfacción de sus necesidades, mediante encuestas de satisfacción, las sugerencias recolectadas en el buzón físico de sugerencias, página web, los encuentros con los comunitarios para escuchar sus quejas y reclamos, el sistema de atención ciudadana 311 (Ver evidencia Plan de acción de quejas y sugerencias 2023), información recolectada a través de la plataforma física y tecnológica para atención al cliente y gestión de quejas (SRS).</p> <p>Las encuestas realizadas a los distintos grupos de interés para la actualización del PEI 2021-2024. (Ver evidencia 1.2.5 Matriz Actores Institucionales).</p>	No se evidencia el involucramiento de todos los grupos de interés para la definición de mejoras.

2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.

	<p>La Institución usa métodos innovadores para desarrollar servicios orientados a los ciudadanos/clientes y asegurar la disponibilidad de información. Se evidencia a través de las informaciones compartidas a través de las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter), publicaciones en el portal institucional, pagos a través de whatsapp, aplicación móvil y a través del call center, formulario de contacto en el portal.</p> <p>https://coraasan.gob.do/index.php/noticias?start=14</p> <p>https://coraasan.gob.do/index.php/contacto</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La Institución cuenta con 15 direcciones, incluida la dirección general, de las cuales 7 son dirigidas por mujeres (44%), lo que denota su importancia para la institución en los puestos de alta responsabilidad.</p> <p>Concientizamos al personal y la población a través de nuestras redes sociales, en temas de género e inclusión social. Participamos en programas donde se trata la desigualdad de género y recibimos información para tomar conciencia acerca de este problema social.</p> <p>Evidencia: Funcionarios-CORAASAN-20-marzo-2024.</p>	<p>No se evidencia la aplicación de una política de género.</p>

<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se promueve la accesibilidad a los productos y servicios con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas abiertas a los clientes en horarios flexibles de lunes a sábado. • Call center en horario extendido incluyendo fines de semanas y días feriados. • Consulta de balance y pagos en línea. • Requerimientos a través de la Oficina de Acceso a la Información, 311. • Espacios informativos en la factura física y electrónica. • Redes Sociales. • Página Web 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Los procesos de la organización son identificados a través del Mapa de Procesos, se coordina la documentación con los involucrados según el procedimiento Control de Información Documentada PRO-SGC-01. De manera externa aprovechamos como guía la documentación de procesos que tienen las demás CORAAS en su portal. Se coordinan procesos con socios claves del sector público y privado a través de acuerdos interinstitucionales (ver criterio 4). Como parte del sector Agua potable somos parte del Gabinete del Agua, coordinada por el MAP. (Ver evidencia Gabinete del Agua socializa con las Coraas Pacto Nacional del Agua https://presidencia.gob.do/noticias/presidente-abinader-pacto-dominicano-por-el-agua-2021-2036-es-un-pacto-nacional-por-la).</p>	<p>No se evidencia la interoperabilidad</p>

2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Se coordinan procesos operativos y administrativos con organizaciones externas como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobro de la basura. • Pago de la factura eléctrica a través de la app móvil. • Cobros a través de estafetas. • Gestión y tramitación de proyectos a través del Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas. <p>Evidencia: Base de datos de acuerdos institucionales.</p>	No siempre se le da el seguimiento requerido a las acciones realizadas en conjunto con otras instituciones.
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	N/A	No se evidencia la elaboración de un plan con incentivos para que los empleados creen procesos interorganizacionales.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>Se acuerdan estándares comunes en documentación con las demás CORAAS según los lineamientos del MAP; facilita intercambio de servicios compartidos con el Ayuntamiento, Salud Pública y Edenorte. Además tiene alianzas con las principales entidades bancarias y hace público los datos relevantes de la Institución a través del portal de transparencia de la misma.</p> <p>Evidencia: Base de datos de acuerdos institucionales. Portal de transparencia.</p>	

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se coordinan procesos operativos y administrativos con organizaciones externas como son: <ul style="list-style-type: none"> • Cobro de la basura. • Tramitación y aprobación de planos para proyectos particulares con el Ayuntamiento Municipal. • Cobros a través de las estafetas. • Pago de Edenorte a través de Coraasan y viceversa. 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		

A través de la encuesta de satisfacción ciudadana, la institución mide la imagen global y reputación de la misma el grado de satisfacción de estos y así mejorar sus servicios.

2021 63%

Documento Externo
SGC-MAP

2022 83.7%

2023 67.5%

Ver informe de encuesta de satisfacción 2021, 2022, 2023

2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>Con respecto a medir la satisfacción de los ciudadanos/clientes con relación a la atención recibida por parte de los empleados, referimos:</p> <p>2020: 98% 2021: 98% 2022: 86% 2023: 99%</p> <p>En cuanto a las informaciones suministradas estos son los resultados de satisfacción de los clientes:</p> <p>2020: 98% 2021: 97% 2022: 93% 2023: 99%</p>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Involucramos y le damos participación a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización. Para la actualización de nuestro plan estratégico periodo 2021-2024, se realizó una consulta hecha por la CORAASAN a los clientes institucionales y familiares a través de la aplicación de la “ Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en	

	<p>la Administración Pública General” y con la información primaria recolectada fueron reforzados una amplia revisión documental.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Para el fortalecimiento de la transparencia en los procesos se realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización constante de las informaciones suministradas mediante nuestra página WEB. https://coraasan.gob.do/transparencia/ • Actualización de las estafetas para cobrar en línea con el sistema comercial iSeries y GIS. • Actualización Catastro de clientes y redes de agua potable y aguas residuales. • Implementación de varios colores en las facturas como avisos de cortes, estatus normal y consumo fuera del promedio normal (Ver evidencia 6.1.1.5 Significado de los colores en las facturas). • Resultados del portal de transparencia: • 2021: 91% • 2022: 92% • 2023: 91.3% <p>https://www.coraasan.gob.do/transparencia/index.php/oai/indice-de-transparencia-estandarizado/category/1435-indice-de-transparencia-emitida-por-la-digeig</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>En cuanto a la percepción de los clientes sobre el enfoque del personal a su atención (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas) y la fiabilidad de los servicios estos son los resultados: 2020: 68.9%, 2021: 60% y 2022: 97.7%. Fiabilidad de los servicios: 2021: 56%, 2022: 87% y 2023: 79%.</p>	

Dimensiones	2021	2022	2023
Satisfacción en cuanto a la empatía (atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes).	66%	95.1 %	78.3 %
Satisfacción en cuanto a la seguridad (conocimientos y atenciones mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza).	65%	96.2 %	80.5 %
Satisfacción en cuanto a la capacidad de respuesta (disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido).	58%	89.7 3%	80%
Satisfacción en cuanto a la fiabilidad (habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable).	54%	86.9 5%	79%
Satisfacción en cuanto a los elementos tangibles (apariencia de las instalaciones físicas, personal y materiales de comunicación).	71%	85.4 2%	73%

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		

<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>En cuanto al nivel de confianza hacia la organización y sus servicios, la accesibilidad a sus instalaciones y la satisfacción en cuanto al horario de atención al cliente, las encuestas de satisfacción arrojaron los siguientes niveles:</p> <table border="1" data-bbox="743 310 1318 781"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Capacidad de respuesta del agente del servicio al cliente</td> <td>60%</td> <td>89.7%</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción con el horario de atención al público</td> <td>63%</td> <td>98.4%</td> <td>78%</td> </tr> </tbody> </table>		2021	2022	2023	Capacidad de respuesta del agente del servicio al cliente	60%	89.7%	83%	Satisfacción con el horario de atención al público	63%	98.4%	78%	
	2021	2022	2023											
Capacidad de respuesta del agente del servicio al cliente	60%	89.7%	83%											
Satisfacción con el horario de atención al público	63%	98.4%	78%											
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con oficinas de fácil acceso de transporte público, ubicadas en las principales avenidas de las zonas periféricas y urbanas para brindar accesibilidad a los servicios físico: cuenta con una oficina principal, 9 oficinas periféricas, 3 oficinas de pago y 107 estafetas activas de cobro del servicio (ver direcciones de oficinas https://servicios.coraasan.gob.do/appmovil/Contacto.aspx), en 2021 el 70% estuvo satisfecho con la accesibilidad a las instalaciones, 96.1% en 2022, 78% en 2023. Cuenta además con un Call Center que trabaja en horarios extendidos, fines de semana y días feriados. En su edificio principal, cuenta con instalaciones adecuadas para discapacitados con rampas de acceso, parqueos señalizados, cintas corrugadas para evitar deslizamientos por escaleras,</p>	<p>Se debe continuar con la adecuación de la accesibilidad de personas discapacitadas en las oficinas periféricas.</p>												

	<p>amplias escaleras con descansos y barandas apropiadas. Además de personal de seguridad capacitado para auxiliar a los discapacitados que visiten las instalaciones y preferencias a la hora de ser atendidos por el personal tanto de servicio al cliente como de caja. (Ver evidencia 6.1.2.1 Parqueos-rampas-escaleras).</p>									
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En cuanto a calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega), los resultados arrojados en las encuestas fueron los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="743 574 1289 781"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Satisfacción sobre los Servicios Ofertado</td> <td>63%</td> <td>90.7%</td> <td>78.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>La Institución implementa su carta compromiso al ciudadano. La segunda versión fue aprobada en abril 2021. En las evaluaciones posteriores obtuvo los siguientes niveles de cumplimiento: 2022, 96% 2023: 96% 2024: 97% 6.1.2.2 Remisión informe de evaluación CORASAN 2022-2024</p>		2021	2022	2023	Satisfacción sobre los Servicios Ofertado	63%	90.7%	78.2%	
	2021	2022	2023							
Satisfacción sobre los Servicios Ofertado	63%	90.7%	78.2%							
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Los servicios ofrecidos son clasificados con relación a las necesidades de los clientes, determinados de acuerdo a la actividad o uso en el terreno de la propiedad, es decir, residencial, comercial, industrial, social y gobierno, a su vez, por la clase socioeconómica del sector o la del cliente</p>									

	<p>en particular y tomando en cuenta si el servicio es medido o no medido. En la base comercial en el año 2023 hay registrados como clientes con contrato:</p> <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Domésticos:</td> <td style="text-align: right;">192,009</td> </tr> <tr> <td>Comerciales:</td> <td style="text-align: right;">11,807</td> </tr> <tr> <td>Industriales:</td> <td style="text-align: right;">142</td> </tr> <tr> <td>Gobierno:</td> <td style="text-align: right;">491</td> </tr> <tr> <td>Sociales:</td> <td style="text-align: right;"><u>522</u></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td style="text-align: right;">204,907</td> </tr> </table> <p>Reporte FA-1565</p> <p>Con relación a los clientes que tienen limitaciones económicas, la CORAASAN aplica subsidios a sus facturaciones, al mes de abril 2022 tenemos tres tipos de subsidios:</p> <p>Instituciones sin fines de lucro; domésticos bajo con recursos económicos limitados y domésticos bajo con consumo de 0m³ a 10m³. Estos clientes son determinados mediante inspecciones en nuestros levantamientos de Catastro, Servicio al Cliente y la Gestión Comunitaria.</p>	Domésticos:	192,009	Comerciales:	11,807	Industriales:	142	Gobierno:	491	Sociales:	<u>522</u>	Total	204,907	
Domésticos:	192,009													
Comerciales:	11,807													
Industriales:	142													
Gobierno:	491													
Sociales:	<u>522</u>													
Total	204,907													
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Con respecto a la innovación en la institución, la actual Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, coordina y ejecuta actualmente 28 proyectos informáticos.</p> <p>Los sistemas de CORAASAN ERP se continúan modernizando con interfaces de última generación, mejoras en la seguridad y facilidad de uso.</p> <p>La institución continúa con la implementación de nuevas funcionalidades del Sistema de Información Geográfica (SIG), desplegado en los dispositivos móviles del personal técnico y operativo de los acueductos una aplicación de consulta en línea</p>													

(WebMap) de las instalaciones de tuberías, válvulas y otros. (Ver evidencia 9.2.8 Webmap GIS).

También se implementa el Sistema de Gestión de Acueductos (SGA) que captura, procesa y analiza la producción y distribución de agua en los diferentes acueductos.

Recientemente CORAASAN ERP ha sido integrado con el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIGEF) Dominicano.

La institución ha adquirido más de 100 tabletas robustas como parte de un proyecto de implementación de equipos móviles en áreas esenciales, lo que conlleva a la mejora de procesos y mayor eficiencia.

En los últimos años hemos incrementado las facilidades de pagos para los clientes, a la fecha los canales de pagos digitales: CORAASAN Móvil, pago recurrente (automático), CHATBOT con WhatsApp, IVR (Modernizado), Pago de Factura con código QR, Oficina Virtual.

También se cuenta con otros proyectos innovadores como:

- Plan de alianza y Gestión Comunitaria.
- Operativos Comerciales CORAASAN con tu comunidad: operativo donde la institución se acerca a las comunidades ofreciendo extraordinarias ofertas de negociaciones de deudas, canalización de las necesidades y quejas de las comunidades. (Ver 6.1.2.5 Coraasan con tu Comunidad).
- Agua del Cambio. (Ver evidencia 6.1.2.7 Camiones Cisterna).
- Implementación de varios colores en las facturas como avisos de cortes, estatus normal y consumo fuera del promedio normal. (Ver 6.1.1.5 Significado de los colores en las facturas).
-

6) Agilidad de la organización.	Los procesos en la Institución son ágiles, cada servicio tiene establecido su tiempo de solución, controlados mediante un Sistema de Reportes y Servicios (SRS), las demás ordenes de trabajo son supervisadas y fiscalizadas por cada Departamento.	
7) Digitalización en la organización.	<p>La Institución cuenta con un Departamento para la recopilación y control de los documentos (formularios, instructivos, procedimientos y políticas), estos documentos después de ser redactados, revisados, aprobados y difundidos, se almacenan en una carpeta compartida (documentos aprobados) para el conocimiento y uso de todas las áreas, acorde a lo establecido en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Niveles de Aprobación de la Información Documentada. • Procedimiento Control de la Información Documentada <p>Las actualizaciones están sujetas a los requerimientos de cada área, de no requerirlo, a los 4 años el Departamento Desarrollo Institucional, notifica el vencimiento del documento y solicita el requerimiento.</p> <p>Con respecto a facilitar los procesos a los clientes de forma digital, nuestros clientes pueden pagar, consultar, conocer los proyectos que desarrolla la institución mediante los canales para estos fines.</p>	No se evidencia el funcionamiento de solicitudes de servicios en línea hasta concluirlos de manera digital sin que el cliente tenga que visitar nuestras instalaciones.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
<p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Con relación al tiempo de procesamiento y prestación del servicio, luego de que las averías y quejas reportadas a través de los diferentes canales de comunicación y digitadas en SRS son resueltas, se realiza una encuesta al cliente para medir la satisfacción con relación a la solución brindada.</p> <table border="1" data-bbox="848 578 1190 992"> <thead> <tr> <th data-bbox="848 578 963 748">Años</th> <th data-bbox="963 578 1190 748">Cientes notificados satisfechos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="848 748 963 808">2020</td> <td data-bbox="963 748 1190 808">95%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="848 808 963 868">2021</td> <td data-bbox="963 808 1190 868">96%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="848 868 963 928">2022</td> <td data-bbox="963 868 1190 928">95%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="848 928 963 992">2023</td> <td data-bbox="963 928 1190 992">96.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>6.2.1.1 Satisfacción de clientes notificados en 2020-2023</p> <p>El tiempo de espera para obtener una información solicitada vía el portal de acceso a la información pública, es de 15 días laborales, así como lo rige la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, en conjunto con el Decreto No. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación.</p>	Años	Cientes notificados satisfechos	2020	95%	2021	96%	2022	95%	2023	96.6%	
Años	Cientes notificados satisfechos											
2020	95%											
2021	96%											
2022	95%											
2023	96.6%											

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Desde enero del 2023 a diciembre del 2023 se han procesado 15 quejas a través del 311 y solucionadas en el tiempo reglamentario de 15 días laborables. (Ver 6.2.1.2 Estadísticas 311 - 2023).</p>																															
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Los errores cometidos, que afectan la facturación de los clientes, ameritan una compensación (aplicada mediante un crédito) son los siguientes: error en tarifa, error en pago por error en procedimiento, error en crítica de consumo, error de lectura y error por cargo o corte, a continuación detallamos los créditos otorgados en los últimos 3 años:</p> <table border="1" data-bbox="743 688 1354 1370"> <thead> <tr> <th>Motivo de crédito</th> <th>Cantidad de clientes 2020</th> <th>Cantidad de clientes 2021</th> <th>Cantidad de clientes 2022</th> <th>Cantidad de clientes 2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Error en tarifa</td> <td>21</td> <td>216</td> <td>364</td> <td>591</td> </tr> <tr> <td>Arreglo pago por error en procedimiento</td> <td>04</td> <td>303</td> <td>18</td> <td>1211</td> </tr> <tr> <td>Error en crítica de consumo</td> <td>64</td> <td>178</td> <td>292</td> <td>454</td> </tr> <tr> <td>Error en lectura</td> <td>552</td> <td>813</td> <td>1080</td> <td>2875</td> </tr> <tr> <td>Error por cargo o</td> <td>87</td> <td>550</td> <td>1049</td> <td>3547</td> </tr> </tbody> </table>	Motivo de crédito	Cantidad de clientes 2020	Cantidad de clientes 2021	Cantidad de clientes 2022	Cantidad de clientes 2023	Error en tarifa	21	216	364	591	Arreglo pago por error en procedimiento	04	303	18	1211	Error en crítica de consumo	64	178	292	454	Error en lectura	552	813	1080	2875	Error por cargo o	87	550	1049	3547	
Motivo de crédito	Cantidad de clientes 2020	Cantidad de clientes 2021	Cantidad de clientes 2022	Cantidad de clientes 2023																												
Error en tarifa	21	216	364	591																												
Arreglo pago por error en procedimiento	04	303	18	1211																												
Error en crítica de consumo	64	178	292	454																												
Error en lectura	552	813	1080	2875																												
Error por cargo o	87	550	1049	3547																												

	<table border="1"> <tr> <td>corde</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>728</td> <td>2060</td> <td>2803</td> <td>8678</td> </tr> <tr> <td>Promedio mensual</td> <td>61</td> <td>172</td> <td>234</td> <td>724</td> </tr> </table>	corde					Total	728	2060	2803	8678	Promedio mensual	61	172	234	724	
corde																	
Total	728	2060	2803	8678													
Promedio mensual	61	172	234	724													
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>La carta compromiso de la Institución tiene comprometidos los servicios de formalización de nuevo contrato, cancelación de contrato y cierre temporal del servicio con los siguientes resultados:</p> <p>Cumplimiento carta compromiso: 2022: 96% 2023: 96% 2024: 97%</p>																

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Contamos con los siguientes canales de información:</p> <p>10 oficinas comerciales, 3 oficinas de pagos con atención al cliente personalizada cada oficina, 105 estafetas de cobro activas, 1 Call Center, 1 Dpto. Acceso de la Información (portal 311), 1 Dpto. Comunicaciones y buzones de sugerencia.</p> <p>contamos con los siguientes canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página de Transparencia • Portal de Acceso a la Información Pública • Portal WEB • Instagram • Facebook • Youtube 	

	<p>Con respecto a los resultados en el portal, desde 2019 hasta abril 2022 tenemos un registro de 106 solicitudes.</p> <p>La página de Facebook tiene un alcance de 129,600 usuarios, 11,642 seguidores y 11,400 visitas al perfil. En Instagram un alcance de 26,300 usuarios, 16,215 seguidores y 26,300 visitas al perfil. Youtube 636 seguidores.</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Las informaciones de la Institución están disponibles para cualquier ciudadano a través de la oficina de Acceso de la Información y los datos de la Institución están abiertos al público en el portal de transparencia de CORAASAN y en el portal de datos abiertos RD, actualizado mensualmente. Ver https://datos.gob.do/dataset?q=coraasan , https://coraasan.gob.do/transparencia/</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se realizan evaluaciones periódicas del cumplimiento de los objetivos de rendimiento, mediante la revisión del Plan Operativo Anual, (Ver evidencia Informes final de POA 2022 y 2023). Cumplimiento del POA institucional: 2022: 84% 2023: 90%</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Nuestra disponibilidad es alta, igual como una buena facilidad, ya que los datos abiertos que manejamos están en nuestra página de transparencia, y también en un portal de datos abiertos, el cual se actualiza mensual. Resultados de índice de transparencia: 2022: 92.27% 2023: 91.34% https://www.coraasan.gob.do/transparencia/index.php/oai/indice-de-transparencia-</p>	

	estandarizado/category/1435-indice-de-transparencia-emitida-por-la-digeig	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>En cuanto al horario de atención, se cuenta con un horario personalizado de lunes a viernes de 7:30am a 6:00pm; sábados de 8:00am / 1:00pm. Call Center, con horario de lunes a viernes de 7:30am a 8:00pm, sábados de 8:00am a 5:00pm, domingos de 8:00am / 1:00pm y días feriados de 8:00am / 12:00m y vía IVR (llamadas telefónicas), Página del Internet (todos los días y en el horario que el cliente lo requiera). El tiempo de espera para obtener una información solicitada vía el portal de acceso a la información pública, es de 15 días laborales, así como lo rige la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, en conjunto con el Decreto No. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación. Con relación al tiempo de espera presencial, depende del tipo de trámite que realice, días y horarios.</p> <p>En el 2020, el 81.9% está satisfecho con los horarios de atención que tenemos establecidos, en 2021 el 63%, 2022 98% y en 2023, el 78% está satisfecho con el horario establecido al público.</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de satisfacción 2021, 2022 y 2023.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo de espera para obtener una información solicitada vía el portal de acceso a la información pública, es de 15 días laborales, así como lo rige la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, en conjunto con el Decreto No. 130-05 que aprueba su reglamento de aplicación.</p> <p>Con relación al tiempo de espera presencial, en 2021 el 58% estuvo satisfecho, 2022, 80% y 2023 el 86% estuvo satisfecho con el tiempo en espera.</p>	

	Evidencia: Informe de encuesta de satisfacción 2021, 2022 y 2023.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>En cuanto al tiempo que tarda un área en entregar el servicio solicitado, esta fue la satisfacción de los clientes:</p> <p>2021: 52%</p> <p>2022: 80%</p> <p>2023: 88%</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de satisfacción 2021, 2022 y 2023.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los costos por los servicios ofrecidos por la institución están relacionados a los costos y gastos determinados en la captación, potabilización, distribución y comercialización en que se incurre para ofrecer un servicio con calidad. Además, de tomarse en cuenta el uso del suelo, clasificación socioeconómica y si el cliente es medido o no medido. En 2020 el 56.7% se encontraba satisfecho con la relación servicio/precio pagado (ver 6.1.1.1 Informe encuesta de Satisfacción CORAASAN 2020), en 2023 el 62% se encontraba satisfecho.</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>La institución cuenta con un catálogo de servicios online en la página web, en el mismo se describe el servicio, los requisitos, departamento que lo ofrece, contacto procedimiento y costo si aplica, ver https://coraasan.gob.do/index.php/servicios. Además cuenta con carta compromiso al ciudadano vigente.</p> <p>Cumplimiento carta compromiso:</p> <p>2022: 96%</p> <p>2023: 96%</p> <p>2024: 97%</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

	(Detallar Evidencias)	
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Los grupos de interés son involucrados en la toma de decisiones mediante reuniones, encuentros con los grupos comunitarios y buzón de sugerencias.	Se debe eficientizar la gestión y recuperación de los clientes atrasados y clandestinos.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>En cuanto a las sugerencias recibidas e implementadas tenemos las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Envío de factura automática por correo electrónico. ✚ Aplicación CORAASAN Móvil para consulta y pago de balance, pagos a través de canales tecnológicos (Whatsapp, pago recurrente, lectura código QR). ✚ Distribución de camiones de agua gratis (Depto. Agua del Cambio). ✚ Pago del servicios por internet banking. ✚ Oficina Móvil: camión con el fin de facilitar el cobro de la facturas en los barrios distantes a las oficinas y estafetas de pago. <p>El 97% de las quejas recibidas fueron atendidas en el tiempo establecido durante el 2023.</p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de alianza y Gestión Comunitaria. • Operativos Comerciales CORAASAN PA' LA CALLE. • Agua del cambio. • Implementación de varios colores en las facturas como avisos de cortes, estatus normal y consumo fuera del promedio normal. • APP móvil de la CORAASAN. 	

4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se evidencia indicadores de género.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Las necesidades de los ciudadanos clientes se miden con los resultados de la encuesta anual institucional.	No se tiene definido la periodicidad de revisión de necesidades del resto de las partes interesadas.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>Los clientes se pueden comunicar para las quejas y sugerencias a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzones de sugerencia ubicados de forma física en el área de servicio al cliente • Línea 311 • Redes sociales: Facebook, Instagram • Correo electrónico: contacto@coraasan.gob.do • Calidadenlagemention@coraasan.gob.do (para quejas y sugerencias de los laboratorios) 	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>En cuanto a la transparencia de las informaciones, el Portal de Transparencia de CORAASAN obtuvo las siguientes calificaciones:</p> <p>Resultados de índice de transparencia:</p> <p>2022: 92.27%</p> <p>2023: 91.34%</p>	

--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
Opinión del personal respecto a:												
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>La imagen y el rendimiento global de CORAASAN han mejorado debido a las estrategias de accesibilidad y transparencia. La mejora en la percepción por parte de los ciudadanos viene dado por los trabajos de soluciones definitivas de las aguas residuales y por llevar agua potable con calidad a sectores que nunca les llegaba el servicio; además, la puesta en operación de las plantas procesadoras de agua: La Canela, Cienfuegos y próximamente la Noriega I y II. Por todo esto el nivel de satisfacción general ha ido en aumento en los últimos 3 años.</p> <table border="1" data-bbox="743 938 1354 1117"> <thead> <tr> <th colspan="2">Nivel de Satisfacción General</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>59.1%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>63.37%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>83.7%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>67.5%</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel de Satisfacción General		2020	59.1%	2021	63.37%	2022	83.7%	2023	67.5%	
Nivel de Satisfacción General												
2020	59.1%											
2021	63.37%											
2022	83.7%											
2023	67.5%											
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	De acuerdo a la encuesta de clima organizacional realizada por el MAP en el 2021, un 83% de los empleados tiene conocimiento de la misión, visión y valores y un 89% se siente incluido en la búsqueda de nuevas formas de brindar los servicios.											

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>En los resultados del estudio de clima y cultura organizacional del 2023, el 74.65% de los colaboradores manifestó que impulsó ideas innovadoras para lograr cambios innovadores en la institución, 90% en el 2021. El 75.21% se siente reconocido en el ámbito laboral, 85% en el 2021. Ver encuesta de clima organizacional 2023 Ver encuesta de clima organizacional 2021.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Puede afirmarse que los colaboradores de la Institución demuestran un alto nivel de conciencia sobre sus compromisos éticos. Así lo manifiestan los resultados de la encuesta dirigida al personal, donde el 90.49% declaró sentirse conforme con los valores que se fomentan en la institución (89% en el 2021), ver evidencia 7.1.1.1 Informe Encuesta de Clima 2023 y 2021.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Los Directores y encargados sostienen reuniones periódicas con el personal para una retroalimentación mutua mediante el dialogo. En el 2021, un 88% indica tener conocimiento sobre dichos mecanismos y en 2023 un 86%. Evidencia 7.1.1.1 Informe Encuesta de Clima 2023 y 2021.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En la Institución la responsabilidad social está comprometida con el desarrollo de un entorno laboral seguro, saludable y de formación profesional para nuestros empleados, implementando formas de reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones y proveer cambios positivos en nuestra sociedad. Nuestra Responsabilidad Social Empresarial, se sustenta en políticas y acciones estratégicas que permiten canalizar los esfuerzos en iniciativas que abarcan las áreas de interés del sector, divididas en las siguientes: • Gestión de Recursos Humanos.</p>	<p>No se evidencia la medición de la responsabilidad Social.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Salud, seguridad e higiene. • Gestión ambiental y de los Recursos Naturales. • Clientes. • Gestión Social. 	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>En 2023, el 74.65% piensa que la institución busca nuevas formas de dar los servicios al ciudadano cliente, el desarrollo de ideas innovadoras y su aceptación en el entorno laboral. 78% en el 2021.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima organizacional 2023 y 2021.</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido el impacto de la digitalización en la Institución.
9) La agilidad de la organización.	N/A	No se ha medido la agilidad de la organización.

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	El 88% del personal se encuentra satisfecho en cuanto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, de acuerdo a la encuesta de clima del 2023, 90% 2021.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Clima normatividad y proceso). 2021:85% 2023: 83.8%	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	El reparto de tareas de cada colaborador está establecido en el descriptivo de puesto, contemplado en el manual de cargos de la institución. En la encuesta de clima se puede ver la	

	<p>satisfacción de los empleados con la cantidad de trabajo. 2021: 67% 2023: 65.07% Encuesta de clima 2023 y 2021.</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La satisfacción con la gestión del conocimiento se puede ver en la encuesta de clima en capacitación especializada y desarrollo: 2021: 85.2% 2023: 85.07</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>El Departamento de Comunicaciones tiene como objetivo mantener una comunicación fluida a lo interno, involucrando todas las unidades operativas relacionadas al servicio, asegurándose que todos los empleados implicados tengan acceso a la misma a través de diferentes medios como: grupos de whatsapp, correo interno, murales informativos, comunicaciones, portal interno, carpetas compartidas. Satisfacción de los colaboradores con la información recibida: 2020: 70% 2021: 88% 2023: 85.8%</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Satisfacción de los colaboradores con el reconocimiento laboral: 2020: 59% 2021: 80.6% 2023: 75.21% Encuesta de clima laboral 2023 y 2021.</p>	

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En 2023, el 74.65% piensa que la institución busca nuevas formas de dar los servicios al ciudadano cliente, el desarrollo de ideas innovadoras y su aceptación en el entorno laboral. 78% en el 2021.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima organizacional 2023 y 2021</p>	
--	--	--

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Esto es percibido por un 89.17% de los colaboradores que en el 2021 califican como positivo su ambiente de trabajo, 84.92% en el 2023. Evidencia: encuesta de clima laboral 2021 y 2023.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>En 2021 el 73% está satisfecho en cuanto a la conciliación de la vida personal y laboral, 71.2% en el 2023. Evidencia: encuesta de clima laboral 2021 y 2023.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se evidencia los resultados de la encuesta de clima organizacional: Equidad y género: 2023 (68.1%), 2021 (68.3%).</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Se evidencia los resultados de la encuesta de clima organizacional: Calidad vida laboral: 2023 (85%), 2021 (89%).</p>	No se dispone de áreas comunes.

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Se evidencia los resultados en la encuesta de clima organizacional: Capacitación especializada y desarrollo: 2023 (85.1%), 2021 (85.2%).	
2) Motivación y empoderamiento.	En la Institución, la motivación y empoderamiento van de la mano del equipo de trabajo que busca el rendimiento del desempeño y se encuentra continuamente en búsqueda de cumplir con los objetivos de la institución. Se evidencia en los resultados: Enfoque a resultados y productividad, 2021: 86.5%, 2023: 85.6%	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencia los resultados en la encuesta de clima organizacional: Capacitación especializada y desarrollo: 2023 (85.1%), 2021 (85.2%).	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

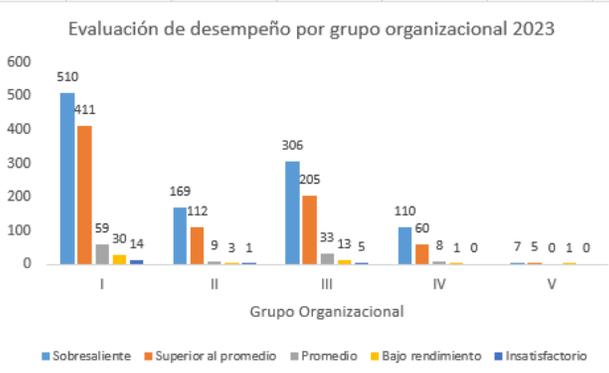
I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	Índice de absentismo: 2020: 0.74%, 2021: 0.36%, 2022: 0.48%	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	La institución cuenta con la participación voluntaria del personal en las actividades realizadas relacionadas con la responsabilidad social basada en la contribución al desarrollo sostenible., como son las jornadas regulares de siembra.	

3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>La CORAASAN cuenta con los reportes de los dilemas éticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de la Gerencia de Auditoría Interna sobre riesgos y oportunidades de mejoras en la gestión de recursos humanos. <p>La CORAASAN cuenta con el documento de Gobierno Corporativo donde queda plasmada la política sobre conflictos de intereses. D-DGE-01</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>La Institución cuenta con la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social basada en la contribución al desarrollo sostenible. Por medio de estos esfuerzos, continuamos encaminados hacia el logro de nuestros objetivos de Responsabilidad Social Empresarial y nos enfocaremos en introducir nuevas iniciativas con el propósito de fortalecer las comunidades.</p>	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>La Institución promueve y apoya la profesionalización de sus colaboradores, facilitando capacitaciones sobre la inteligencia emocional para el manejo de conflictos que pudieran generarse por un cliente que llega a la institución molesto. Se evidencia en los resultados de las encuestas realizadas a los clientes en cuanto a la amabilidad del personal que le asistió: 2020: 98%, 2021:98.7%, 2022: 98.2%, 2023: 99%</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	En CORAASAN, los indicadores relacionados con el rendimiento individual se miden anualmente a través de la evaluación del desempeño como	

	<p>cumplimiento a ley No. 41-08 de función pública y al reglamento No. 525-09 de evaluación del desempeño y promoción del servidor público. Durante el periodo se han realizado reuniones con el objetivo de cambiar el enfoque de las evaluaciones del desempeño para orientarlas hacia resultados.</p>  <p>Evaluación de desempeño por grupo organizacional 2023</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Grupo Organizacional</th> <th>Sobresaliente</th> <th>Superior al promedio</th> <th>Promedio</th> <th>Bajo rendimiento</th> <th>Insatisfactorio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I</td> <td>510</td> <td>411</td> <td>59</td> <td>30</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>II</td> <td>169</td> <td>112</td> <td>9</td> <td>3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>III</td> <td>306</td> <td>205</td> <td>33</td> <td>13</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>IV</td> <td>110</td> <td>60</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Grupo Organizacional	Sobresaliente	Superior al promedio	Promedio	Bajo rendimiento	Insatisfactorio	I	510	411	59	30	14	II	169	112	9	3	1	III	306	205	33	13	5	IV	110	60	8	1	0	V	7	5	0	1	0	
Grupo Organizacional	Sobresaliente	Superior al promedio	Promedio	Bajo rendimiento	Insatisfactorio																																	
I	510	411	59	30	14																																	
II	169	112	9	3	1																																	
III	306	205	33	13	5																																	
IV	110	60	8	1	0																																	
V	7	5	0	1	0																																	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En el 2023, el 92% de los empleados perciben que la institución hace un uso adecuado de las herramientas y equipos tecnológicos en la consecución de resultados. 67.5% en el 2021.</p>																																					
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Se evidencia los resultados en la encuesta de clima organizacional: Capacitación especializada y desarrollo: 2023 (85.1%), 2021 (85.2%).</p>																																					
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>N/A</p>	<p>No se evidencia acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>																																				

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>En seguimiento al Objetivo de Desarrollo Sostenible número 6 sobre agua limpia y saneamiento, la Institución impacta en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes mediante la realización de charlas sobre el uso racional del agua. Recorridos a estudiantes de centros educativos en las plantas de tratamiento de aguas residuales, donde se le muestra el proceso de la depuración de las aguas residuales para garantizar la sostenibilidad ambiental. Durante el período 2020-2022 fue impartida la charla “Uso eficiente y racional del agua” a más de 8,000 personas, pertenecientes a organizaciones comunitarias y centros educativos de la provincia de Santiago. Evidencia Informe sobre educación ambiental a estudiantes de centros educativos.</p> <p>Como compromiso institucional con la población de Santiago y el país, se orienta a los ciudadanos sobre el uso racional del agua, a fin de poder garantizar el recurso agua a lo largo del tiempo. Para esto, la Institución, firma acuerdo con el Colegio Dominicano de Periodistas (CDP) y la Fundación Periodismo en Reflexión, inc. (FUMPER) el cual</p>	<p>No se evidencia la medición del impacto de la institución en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.</p>

	<p>consiste en la capacitación a los periodistas sobre el uso racional del agua potable para que sean transmisores de la información a través de los medios de comunicación, garantizando de esta manera, que la información transmitida sea realizada con propiedad y apegada a la realidad. Evidencia Acuerdo entre la CORAASAN, CDP y FUMPER.</p> <p>En el año 2022 firma acuerdo con la Cámara Junior Internacional (JCI), con el objetivo de apoyar proyectos a desarrollarse en las comunidades, como son: donativos al Hogar de niñas Divina Providencia, el Centro de Corrección Rafey Mujeres, entre otros. Evidencia: Acuerdo entre la CORAASAN y la Cámara Junior Internacional (JCI).</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Como institución comprometida con la sociedad, la CORAASAN, se rige por la ley de compras y contrataciones 340-06, lo cual permite realizar compras con la mayor transparencia posible, a precios justos y donde los procesos de compra se realizan abiertamente para que todo suplidor pueda tener igual oportunidad de ofrecer sus productos.</p> <p>Igualmente, a través del portal institucional, se publican los sorteos de obra a ejecutar, brindándole la oportunidad de participar, a todo profesional del área.</p> <p>Con estas acciones, la institución se vincula directamente con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 8, fomentando el trabajo decente, en apoyo a las Mipymes, al igual que el crecimiento económico de las mismas.</p>	<p>No existe medición de la reputación como contribuyente en cuanto a la sostenibilidad.</p>

	Evidencia Captura de pantalla del portal institucional de la CORAASAN	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>En apoyo a aquellas personas con situaciones de desventajas a la hora de mantener el acceso a los servicios básicos de agua potable y saneamiento, la CORAASAN, mediante el operativo “CORAASAN Pa’ la Calle, ofrece facilidades de pago e importantes descuentos económicos en montos adeudados para que los usuarios puedan mantener sus servicios al día y disfrutar de sus beneficios.</p> <p>Durante el período 2020-2022, con la realización de los operativos mencionados anteriormente se beneficiaron más de 40,000 clientes.</p> <p>Evidencia: Resultados Operativo CORAASAN Pa’la calle 2020. Evidencia: Resultados Operativo CORAASAN Pa’la calle 2021. Evidencia: Resultados Operativo CORAASAN Pa’la calle 2022</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>		<p>No se ha medido la opinión de la sociedad en el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad ni en la toma de decisiones.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>		<p>No se evidencia la medición del impacto de la Institución en la calidad de la democracia, transparencia, comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>La Institución se encuentra estrechamente comprometida con la sostenibilidad ambiental, por lo que cada día se esfuerza en contribuir de manera positiva con el medio ambiente.</p>	

Durante el año 2022 fueron tratados 20,532,342.47 metros cúbicos de agua residual.
Durante el año 2023 fueron tratados 19,646,989.07 metros cúbicos de agua residual.

Evidencia: Memoria institucional 2023, pág. 76.

De igual manera, la Institución, a través del laboratorio de aguas residuales, realiza monitoreos a los diferentes cuerpos naturales de la ciudad de Santiago, para valorar el nivel de contaminación de los mismos.

Durante el año 2023 fueron analizadas 33,159 pruebas de laboratorio para fiscalizar el cumplimiento a las normas medioambientales de descarga.

Evidencia: Memoria Institucional 2023, pág. 85

Como medida de control al vertido inadecuado a los diferentes sistemas de aguas residuales, la CORAASAN cuenta con el Programa Control de Descargas Industriales (PROCODESI), el cual contribuye a extender la vida útil de las redes de alcantarillado sanitario y mantener la estabilidad en las plantas de tratamiento de aguas residuales, para que de esta manera, el efluente de dichas plantas cumpla con los parámetros de descarga establecidos en las normas ambientales, en su disposición final a los cuerpos naturales. Durante el período 2020-2022 fueron realizadas 7,949 pruebas a diferentes establecimientos comerciales e industriales que forman parte del programa.

Durante el año 2021 fueron realizadas 2,638 pruebas de laboratorio.

	Durante el año 2022 fueron realizadas 2,697 pruebas de laboratorio. Durante el año 2023 fueron realizadas 2,874 pruebas de laboratorio.
--	--

Evidencia: Cantidad de pruebas de laboratorio realizadas en el período 2020-2022, memoria institucional 2023, pág. 86

	No se evidencia la medición en porcentaje del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	

Índice de transparencia:

2022: 92.3%

2023: 91.3%

Evidencia: <https://coraasan.gob.do/transparencia/index.php/oai/indice-de-transparencia-estandarizado>

	No se evidencia la medición de la accesibilidad y comportamiento ético.
--	---

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte	Con el objetivo de cumplir con las exigencias de las normas medioambientales de la República Dominicana y alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente a los ODS de agua limpia y saneamiento y Salud y Bienestar,	

<p>respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>CORAASAN da pasos constantes en las siguientes acciones:</p> <p>Seguimiento al Programa Control de Descargas Industriales al Alcantarillado Sanitario (PROCODESI) con el objetivo de reducir las averías que se producen en el alcantarillado sanitario, producto de descargas inadecuadas, que contaminación ambiental, impactando directamente en un mejoramiento del bienestar social, alineados al objetivo de desarrollo sostenible número 3, sobre salud y bienestar.</p> <p>Evidencia Seguimiento y control del Programa Control de Descargas Industriales (PROCODESI).</p> <p>Seguimiento al manejo de los desechos especiales, producidos por los laboratorios de agua potable y aguas residuales, para de esta manera garantizar una disposición segura de los mismos. Empresa privada retira dichos desechos periódicamente para transportarlo a su planta, en la cual se le da el tratamiento correspondiente.</p> <p>Evidencia Imágenes del proceso de transporte de los desechos especiales de la PTAR Rafey, hacia una disposición segura.</p> <p>Reutilización de las aguas residuales tratadas en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, para operar el sistema de la unidad de deshidratación de lodos de la misma planta. También son utilizadas para regar un área de las instalaciones de la planta sembradas de plantas ornamentales.</p> <p>Evidencia Proceso de reutilización de las aguas residuales en la planta de tratamiento de aguas residuales Rafey.</p>	
--	--	--

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La Institución cuenta con el departamento de Gestión Comunitaria, a través del cual se realiza un contacto directo con las comunidades, mediante las juntas de vecinos, para escuchar cada una de las problemáticas que tienen, para de esta manera, canalizar la solución. Dicho departamento cuenta con gestores comunitarios, que se encuentran distribuidos por sectores para lograr una mayor cobertura.</p> <p>Evidencia: Contacto entre la CORAASAN y representantes de junta de vecinos.</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>El departamento de comunicaciones se encarga de darle seguimiento a las percepciones, tanto positivas como negativas, del público en general hacia la institución. Este seguimiento es realizado a través de los diferentes programas de radio y televisión, medios digitales, como son: las redes sociales, periódico, entre otros. El departamento se encarga de emitir toda comunicación hacia la población de Santiago, a través de los diferentes canales de comunicación.</p> <p>Durante el año 2023 fueron difundidas 85 notas de prensa, se publicaron 9 licitaciones y/o comparaciones de precios, 5 spots publicitarios.</p> <p>Publicación de Spots Publicitarios: “Dos versiones de la sequía estacionaria”; Dos versiones de vías de pagos digitales de CORAASAN; “Servicios de laboratorio de análisis físico-químico y micro biológico de agua potable y aguas residuales” y documentales de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Noriega II, y Tres Años de Gestión</p>	<p>No existe una medición en porcentaje de la cobertura positiva y negativa.</p>

	<p>coordinando entrevistas en programas televisivos, radiales y en periódicos.</p> <p>Memoria Institucional 2023, páginas 149.</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La Institución trabaja para fortalecer la integración del personal que la compone, destacado el apoyo hacia la mujer para que esta pueda contar con igual oportunidades que el sexo masculino. De igual manera, como parte de los colaboradores de la Institución, se encuentran personas que por alguna situación de salud se encuentran en situación de desventajas, como son: personas no videntes, con dificultad para caminar, personas que han perdido extremidades de su cuerpo, mudos, entre otros</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Fueron realizados aportes a empleados de la institución, distribuidos de la siguiente manera:</p> <p>En el año 2023 le fue entregado un total de RD\$ 2, 806,000.00 por concepto de Nacimiento, Muerte de Familiar y matrimonio.</p> <p>Evidencia: Memoria Institucional 2023, página 126.</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Como parte del fortalecimiento de los conocimientos de los colaboradores, se realizan diversas capacitaciones, tanto para fortalecer los conocimientos técnicos y profesionales, como también, para fortalecer los conocimientos básicos requeridos para una protección integral de los colaboradores, en el ejercicio propio de sus funciones.</p> <p>Participación en la WEFTEC 2022, la mayor feria anual sobre la calidad del agua en el mundo.</p>	

	<p>La presencia de la institución en Expo Water 2021, en la ciudad de Miami, Estados Unidos (evento realizado para presentar equipos y productos asociados al tratamiento de agua potable y saneamiento).</p> <p>Celebración del panel sobre “Planificación e inversión pública” en colaboración con la PUCMM.</p> <p>Evidencia: Participación de la CORAASAN en WEFTEC 2022, participación de la CORAASAN en Expo Water 2022.</p> <p>https://coraasan.gob.do/index.php/noticias/item/718-coraasan-y-pucmm-presentan-panel-sobre-planificacion-e-inversion-publica</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Fueron implementadas diversas medidas de seguridad, entre las cuales se destacan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de vacunación. • Mantenimiento de extintores. • Gestionar y entregar equipos de protección para trabajos de alto riesgo. • Colocación de señalización de ruta de evacuación y de puntos de encuentro. • Participación y preparación del personal en manejo y control de productos químicos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Administración y entrega de los medicamentos y los botiquines. • Se creó el plan de capacitación de riesgo de las áreas. • Botiquines en áreas específicas. • Formación y capacitación de las brigadas de emergencia. <p>Evidencia: Memoria Institucional 2020, páginas 109 y 110, imágenes de las diversas actividades realizadas en el área de Protección Integral.</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Control absoluto de procesos de potabilización y tratamiento del agua, manteniendo los estándares de calidad, en cumplimiento con las normas ambientales, permitiendo esto la permanencia de la certificación de los laboratorios con la norma ISO 9001-2015. Evidencia certificación y recertificación de los laboratorios de agua potable y de aguas residuales con la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Seguimiento y control de los procesos de tratamiento en las diferentes plantas de tratamiento de aguas residuales, con el objetivo de mantener fiel cumplimiento con los valores de descarga a los cuerpos naturales, en obediencia a las normativas ambientales de la República Dominicana.</p> <p>Evidencia: Índice de calidad de la planta de tratamiento de aguas residuales Cienfuegos, Índice de calidad de la planta de tratamiento de aguas residuales Tamboril.</p> <p>Seguimiento y control de los procesos llevados a cabo para la potabilización del agua suministrada a</p>	<p>No se evidencia la medición de la responsabilidad social.</p>

	<p>la población de Santiago. Evidencia: Índice de calidad de la planta de tratamiento de agua potable Noriega.</p> <p>Elaboración de Plan de Ahorro Energético, con el objetivo de reducir el consumo de energía dentro de la institución, para eficientizar los procesos y al mismo tiempo contribuir con la reducción de la huella ambiental. Evidencia: Plan de ahorro energético.</p> <p>La Institución cuenta con un vivero, destinado a la reproducción de plantas ornamentales, para la forestación y reforestación de la cuenca del río Yaque del Norte, como contribución a la preservación de los recursos naturales y reducir la huella ambiental.</p>	
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>En 2023, se captó un total de 193.64 millones de m3, en las tomas de Bao, Lopez, Pastor, Barranquita, UFE, toma las charcas y Canal Bogaert.</p> <p>Por su parte, las plantas Noriega, 25 MGD, 10 MGD, La Barranquita, La Canela y Cienfuegos, se produjo un total de 172.20 millones de m3. Índice de potabilidad promedio 96.3%.</p> <p>En 2022, se captó un total de 132.06 millones de m3, en las tomas de Bao, Lopez, Pastor, Barranquita, UFE, Amina, Canal Bogaert y canal de Villa González.</p> <p>Por su parte, las plantas Noriega, 25 MGD, 10 MGD, Villa González I y II, La Barranquita, Sajoma,</p>	

	<p>La Canela y Cienfuegos, se produjo un total de 119.519 millones de m3. Índice de potabilidad 95%. Evidencia;</p> <p>https://www.coraasan.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas/category/2253-estadisticas-2023-coraasan</p> <p>https://www.coraasan.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas/category/1670-estadisticas-2022-coraasan</p>	
--	---	--

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

En el 2022, se solicitaron 5,273 camiones cisterna, de los que se entregaron 3,014, representando un 57%. Se abastecieron sectores de Santiago, Gurabo, Licey, Puñal, Tamboril, Bella Vista, Los Reyes, Sajoma y Villa González. Impactando a 58,863 viviendas.

Mientras que en 2021, se solicitaron 9,604 camiones cisterna, de los que se entregaron 6,326, representando el 66%. Se abastecieron sectores de Santiago, Gurabo, Bella Vista, Puñal, Tamboril, Cienfuegos, Sajoma, Villa González, impactando a 20,228 viviendas.

Se ejecutaron proyectos varios. Ver evidencias:

<https://coraasan.gob.do/transparencia/phocadownload/ProyectosYProgramas/InformesDeSeguimientoALosProyectosYProgramas/2023/Informe%204to.%20Trimestre%20-%20Seguimiento.docx.pdf>

<https://coraasan.gob.do/transparencia/phocadownload/ProyectosYProgramas/InformesDePresupuestoSobreProgramasYProyectos/2022/Informe%204to.%20Trimestre%20-%20Presupuesto.pdf>

	<p>No se evidencia la medición del impacto en la sociedad de las acciones implementadas institucionalmente.</p>
--	---

3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

	No se ha realizado una evaluación comparativa en términos de productos y resultados	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>En 2022, se crearon 7 nuevos acuerdos de los cuales 4 fueron institucionales con Educación Regional 8, Edenorte, Centro Nacional de Ciberseguridad y Fundación Cometas de Esperanza; dos con ONG entre los que se encuentran Red de Misericordia JCI Santiago u uno de empresa con Cilpen Global.</p> <p>En 2021, se crearon dos acuerdos institucionales con MOPC e Intabaco, uno con la ONG CDP y Funper y con COAAROM, pero no se mide el grado de cumplimiento.</p> <p>https://tesla.coraasan.gob.do/sgai/Acuerdo_ListView/</p>	No existe un sistema estandarizado que permita medir el nivel de cumplimiento de cada uno de los acuerdos firmados.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Cumplimos con los estándares de servicios comprometidos en la carta compromiso en un 97% en el 2023 (2022: 96%, 2021: 96%).</p> <p>En 2023, la Dirección de revisión y análisis realizó 25 auditorías, 23 auditorías en el 2022.</p> <p>En el 2023 se realizaron 2 auditorías internas al Sistema de Gestión de calidad, con 6 no conformidades y 17 observaciones. Se realizó una auditoria externa con 4 observaciones.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>En 2022, el Sistema de Gestión de Acueductos (SGA) Se desarrolló y se completó la implementación en Laboratorio de Agua Potable con las pruebas de calidad interna que realiza el laboratorio; las mediciones en las plantas de tratamiento de agua</p>	No existe una unidad de gestión de la innovación

	<p>potable (24/7), así como también la gestión de la apertura y cierre de válvulas en la red de distribución.</p> <p>Servicios Web: Se integró el servicio de pago de factura de la CORAASAN a través del Portal y la App del Banreservas.</p> <p>Oficina Virtual: Se inició el desarrollo de una nueva aplicación de Oficina Virtual para habilitar más servicios en línea y el pago de éstos.</p> <p>Memoria 2022, página 149</p> <p>En 2022, se comenzó a contabilizar la regulación de los nuevos contratos de los usuarios clandestinos.</p> <p>Evidencia clandestinos año 2020, 2021, 2022</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia la medición de resultados de la implementación de reformas del sector público.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>En 2022, se aprobó un presupuesto de RD\$ 4,794,357,473, gestionado de la manera siguiente;</p> <p>Materiales y suministro: 922,135,192</p> <p>Bienes, inmuebles e intangibles; 412,519,625</p> <p>Obras: 1,019,717,805</p> <p>Remuneración y contribuciones; 1,611,027,248</p> <p>Contratación de servicio: 766,001,322</p> <p>Transferencias: 62,956,281</p> <p>https://www.coraasan.gob.do/transparencia/phocadownload/Presupuesto/presupuesto/2022/RESOL.%20PRESUPUESTO%20APROBADO%202022.pdf</p> <p>En 2023, se aprobó un presupuesto de RD\$ 5,146,145,114, gestionado de la siguiente manera:</p> <p>https://coraasan.gob.do/transparencia/index.php/pr-esupuesto/ejecucion-del-</p>	

	<p>presupuesto/category/2784-diciembre-2023 Materiales y suministro: 194,652,217 Bienes, inmuebles e intangibles; 34,419,493 Obras: 1,480,410,168 Remuneración y contribuciones; 1,683,163,031 Contratación de servicio: 1,111,789,955 Transferencias: 35,987,778</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>En 2022, Se desarrolló e implementó un nuevo Sistema para la Gestión de Acuerdos Institucionales (SGAI), el cual permite documentar y llevar un control de todos los acuerdos realizados por CORAASAN con otras instituciones nacionales o internacionales. https://tesla.coraasan.gob.do/sgai/ Sistema de Gestión de Acueductos (SGA): Se desarrolló y se completó la implementación en Laboratorio de Agua Potable con las pruebas de calidad interna que realiza el laboratorio; las mediciones en las plantas de tratamiento de agua potable (24/7), así como también la gestión de la apertura y cierre de válvulas en la red de distribución. Gestión Operacional de Casos de Usuarios (SGOCU): Se inició el desarrollo para implementar la metodología de Caso de Usuario en la gestión de clandestinos. Mantenimiento Preventivo y Predictivo (MPP): Se inició la implementación con desarrollo local de este nuevo sistema y se realizó el levantamiento de todos los equipos electromecánicos de la toma de agua y las plantas de agua potable.</p>	<p>No existe una unidad de gestión de la innovación.</p>

	<p>Proyecto Google Workspace y GCP: Se evaluó y se elaboró la ficha técnica para la adquisición por suscripción de los servicios en nube de correo electrónico y ofimática. De implementarse impactará de manera transversal todo el quehacer tecnológico en la institución.</p> <p>Memoria 2022, página 149</p> <p>En 2021, Se monitoreó en un 100% la infraestructura TIC, a través de un Software en el que se definen las variables cuyos sensores dan las alertas lo que permite accionar y aplicar las buenas prácticas de la industria.</p> <p>Memoria 2021, página 126</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No siempre se da seguimiento a la implementación de las acciones surgidas de los benchmarking realizados
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No existe una metodología de medición del grado de cumplimiento de los acuerdos.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>En 2022, Se implementó el Software Syplans como parte del Sistema de Gestión de Estrategia. Este software permitió sistematizar la planificación estratégica, la planificación operativa anual, la gestión de calidad, la gestión de riesgos y la gestión documental asociada al sistema de calidad. Con lo cual se redujo el uso del papel, ya que las evidencias se suben al programa sin necesidad de imprimirlas.</p> <p>Memoria 2022, página 152</p> <p>Proyecto GIS: Sistema de Información Geográfica: Se implementó un WebMap para el catastro de agua residual, Se implementó un módulo de consulta de datos catastrales de los clientes en todas las oficinas comerciales y con el Sistema de Información Geográfica, Los Analistas GIS de los departamentos</p>	No se evidencia la medición del impacto de la tecnología en el desempeño de la Institución.

catastrales fueron capacitados en el uso de herramientas de análisis de datos y tableros de mando (dashboard) que están integrados en el Sistema de Información de Geográfica.

Proyecto Google Workspace y GCP: Se evaluó y se elaboró la ficha técnica para la adquisición por suscripción de los servicios en nube de correo electrónico y ofimática. De implementarse impactará de manera transversal todo el quehacer tecnológico en la institución.

Proyecto IBM Power System (actualización): Se evaluó y se elaboró la ficha técnica para la actualización de la plataforma en modalidad de suscripción con soporte incluido y que permitirá mantener las base de datos, la operatividad de las aplicaciones del ERP interno, y continuar mejorando los servicios TI.

Se mantiene actualizado y en operación nuestro CORAASAN ERP, este software CORE integra el presupuesto, inventario, compras, facturación, las finanzas, la gestión de recursos humanos, nómina, y otros. Además, se realizaron las adecuaciones para implementar el SIGEF.

Memoria 2022, página 149, 150

Se configuraron enlaces de conectividad en fibra óptica en las oficinas periféricas: Cienfuegos, Villa González y Gurabo.

En la ciberseguridad se ha instalado el software gratuito, Grafana; además, se realizó la campaña de concientización, se han enviado correos masivos, y se han obtenido las certificaciones de personal del área.

Memoria 2021, página 126, 129

6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	En 2022, Se realizaron 23 auditorías con sus debidos informes, respectivamente. Memoria 2022, página 170 En 2023, se realizaron 25 auditorías con sus respectivos informes Memoria 2023, página 154.	No siempre se ejecutan todas las acciones surgidas como resultado de las auditorias
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	La institución cuenta con la certificación ISO 9001:2015 en sus laboratorios.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El presupuesto 2022, 2021 y 2020, se ejecutó en un 86% y 77% respectivamente. https://www.coraasan.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/category/2188-diciembre-2022	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se miden los impactos logrados respecto al costo.

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.