



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

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

Preparado por el Comité de Calidad de CORAASAN

**Santiago de los Caballeros
Junio 2024**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

El autodiagnóstico de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), en cumplimiento con lo establecido por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para el indicador 01.1, Autoevaluación CAF, en el sistema de monitoreo de la administración pública (SISMAP), es el resultado del trabajo realizado por el comité de calidad apoyado de los diferentes departamentos de la institución para el análisis basado en los nueve (9) criterios del Marco Común de la Evaluación. Con estas evaluaciones identificamos las fortalezas y áreas de mejora de la institución. De aquí surge un plan de mejora enfocado en mejorar las debilidades detectadas y al mejoramiento del desempeño institucional, con el objetivo de brindar un servicio de calidad a nuestros ciudadanos/clientes.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1 MISIÓN

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

I.1.2 VISIÓN

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

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

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

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

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

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

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

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

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

I.1.4 BASE LEGAL

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

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

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

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

Ley No. 1-12: Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030.

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

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

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

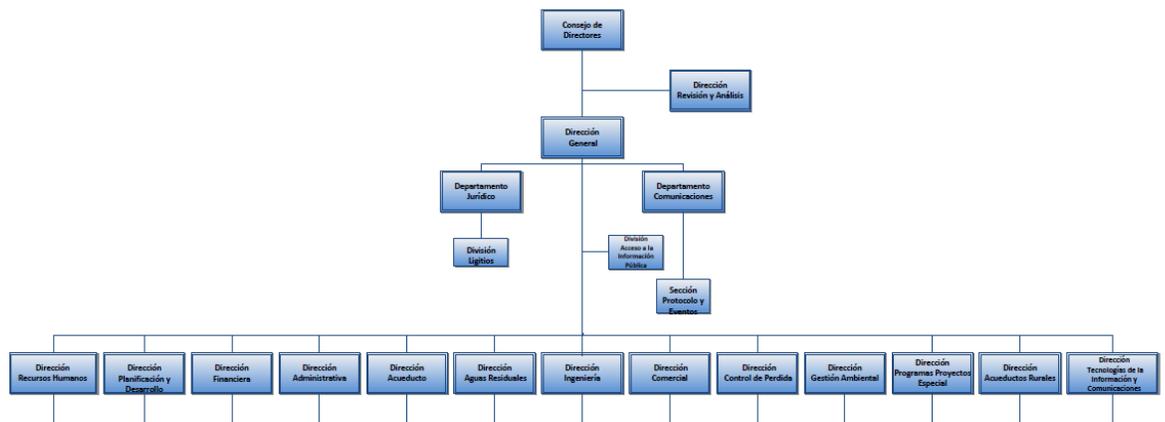
Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.

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

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

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

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



1.1.6 SERVICIOS

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

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) es el resultado de un gran esfuerzo de reflexión y autoevaluación realizado por un equipo de especialistas de las diferentes áreas de la organización para lograr el cambio que la Provincia de Santiago espera en materia de Agua Potable y Saneamiento. El PEI 2021-2024 incluye seis (6) ejes y diez (10) objetivos estratégicos, que se despliegan en resultados esperados con sus respectivos indicadores y metas anuales.

Ejes y Objetivos Estratégicos

Eje 1: Planificación y Ejecución de Proyectos de Inversión.

Objetivo estratégico 1.1 Ejecutar con eficacia, eficiencia y calidad los proyectos de inversión.

Eje 2: Operación y Calidad del Servicio de agua potable.

Objetivo estratégico 2.1 Abastecer de agua potable a la población con la calidad, cantidad y continuidad requeridas.

Objetivo estratégico 2.2 Reducir el Índice de Agua No Contabilizada de 70% a 60%.

Eje 3: Sostenibilidad Ambiental.

Objetivo estratégico 3.1 Eficientizar las labores de saneamiento de las aguas residuales.

Objetivo estratégico 3.2 Operar, mantener y aumentar la cobertura del sistema de alcantarillado.

Objetivo estratégico 3.3 Cumplir con las leyes y normas ambientales.

Eje 4: Sostenibilidad financiera.

Objetivo estratégico 4.1 Fortalecer la administración y gestión financiera.

Objetivo estratégico 4.2 Incremento de los ingresos actuales en un 20%.

Eje 5: Gestión Empresarial.

Objetivo estratégico 5.1 Eficientizar la gestión de los procesos de apoyo de la institución, a través de la transformación digital.

Eje 6: Gobierno Corporativo.

Objetivo estratégico 6.1 Implementar un modelo de Gobierno Corporativo.

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

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- Contamos con un equipo humano con capacidades técnicas y vocación de servicio.
- Contamos con un plan estratégico Institucional.
- Los valores institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 son coherentes con la misión y la visión aprobadas. La mayoría de estos valores están alineados al marco general de valores del sector público.
- Se socializa con todos los colaboradores y partes interesadas la misión, visión y valores a través de diferentes medios.
- Poseemos una dirección estratégica y estructura organizacional adecuada.
- Diversidad de canales de pago.
- Laboratorios de Agua Potable y Aguas Residuales certificados con la ISO 9001:2015.
- El uso de la aplicación Syplans que agiliza y simplifica el proceso de planificación.
- Para gestionar el rendimiento institucional, contamos con 94 indicadores que miden los resultados esperados que se despliegan de los objetivos estratégicos.
- Involucramos los ciudadanos/clientes a través del departamento Gestión Comunitaria con el Plan de Alianza Comunitaria y las encuestas realizadas.
- Cumplimiento de todos los procesos bajo el marco de la transparencia y apegada a las normativas.
- La institución cuenta con su segunda versión de la carta compromiso aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) mediante la resolución No. 073-2023. La misma tiene un nivel de cumplimiento en el 2024 del 97%.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

- No existe una política institucional para la operación, seguimiento y actualización del plan de actores institucionales.
- No existe involucramiento de los empleados de nivel operativo con los objetivos estratégicos.
- No existen normas de comportamiento formalmente establecidas, para fomentar el buen liderazgo.
- No implicamos a grupos de interés externos relevantes para la formulación y desarrollo de la filosofía institucional.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- 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.
- No existe una unidad para el seguimiento a la innovación
- No se evidencia la existencia de una política de innovación y los resultados de la organización son comunicados a algunos grupos de interés
- No se evidencia que la institución promueve los aportes de ideas creativas por parte del personal.

2.1.3 PERSONAS

- No se realiza la comunicación de las vacantes a nivel interno, ni concursos.
- 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.
- No se ha realizado la elaboración de un sistema de evaluación costo/beneficio de las capacitaciones brindadas en la institución.
- No se evidencia el seguimiento a los buzones de empleados ni de ideas brillantes.
- Actualmente se trabaja en la certificación Seguridad y Salud del ministerio de trabajo.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se evidencia la existencia de una política para manejar el Plan de Actores Institucionales. No se evidencia la realización de encuestas de satisfacción a todas las partes interesadas.
- 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.
- Finalizar matriz de riesgos de las acciones del POA e implementarlas.
- Lograr que las decisiones de la alta dirección sean siempre apegadas a los resultados de los indicadores financieros.
- Mejorar procesos administrativos de compras y pagos, aportándole eficiencia en los tiempos de respuestas.

- Mejorar los tiempos de respuestas a las inquietudes y sugerencias recolectadas de los diferentes grupos de interés.
- Medición de los resultados de planes acción correctivos de los procesos o áreas a fortalecer
- No se evidencia el intercambio permanente de conocimiento.
- No se evidencia la evaluación del costo/efectividad de las tecnologías usadas y su impacto.
- Continuar con la implementación de tecnologías móviles en áreas operacionales, como corte, lectura de medidores.
- 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.
- No se evidencia la certificación A7.
- 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 reúso, venta como chatarra o donación a centro de educación técnico de TI. Realizar inventario general de los bienes y equipos no visibles y visibles como previo a la adopción NICSP.

2.1.5 PROCESOS

- No se evidencia el involucramiento de todos los grupos de interés para la definición de mejoras.
- No se evidencia la aplicación de una política de género.
- No se evidencia la interoperabilidad.
- No siempre se le da el seguimiento requerido a las acciones realizadas en conjunto con otras instituciones.
- No se evidencia la elaboración de un plan con incentivos para que los empleados creen procesos interorganizacionales.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- Se debe eficientizar la gestión y recuperación de los clientes atrasados y clandestinos.
- Se debe continuar con la adecuación de la accesibilidad de personas discapacitadas en las oficinas periféricas.
- Se debe seguir trabajando con el objetivo de que las órdenes sean cerradas en el plazo establecido.
- 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.
- No se evidencia indicadores de género.
- No se tiene definido la periodicidad de revisión de necesidades del resto de las partes interesadas.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se evidencia la medición de la responsabilidad Social.
- No se ha medido el impacto de la digitalización en la Institución.
- No se ha medido la agilidad de la organización.
- No se dispone de áreas comunes.
- No se evidencia acciones de reconocimiento individual y de equipos.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se evidencia la medición del impacto de la institución en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.
- No existe medición de la reputación como contribuyente en cuanto a la sostenibilidad.
- 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.
- 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.
- No se evidencia la medición en porcentaje del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- No se evidencia la medición de la accesibilidad y comportamiento ético.
- No existe una medición en porcentaje de la cobertura positiva y negativa.
- No se evidencia la medición de la responsabilidad social.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se evidencia la medición del impacto en la sociedad de las acciones implementadas institucionalmente.
- No se ha realizado una evaluación comparativa en términos de productos y resultados.
- No existe un sistema estandarizado que permita medir el nivel de cumplimiento de cada uno de los acuerdos firmados.
- No existe una unidad de gestión de la innovación.
- No se evidencia la medición de resultados de la implementación de reformas del sector público.
- No siempre se da seguimiento a la implementación de las acciones surgidas de los benchmarking realizados.
- No existe una metodología de medición del grado de cumplimiento de los acuerdos.
- No se evidencia la medición del impacto de la tecnología en el desempeño de la Institución.
- No siempre se ejecutan todas las acciones surgidas como resultado de las auditorias.
- No se miden los impactos logrados respecto al costo.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

La realización del autodiagnóstico CAF en CORAASAN nos permite conocer más a fondo la institución, nos confirma que contamos con un gran equipo humano de capacidades técnicas, que ofrecemos comodidad a los clientes a través de una diversidad de canales de pago y oficinas en diferentes puntos de la provincia. Sin embargo, en cuanto a los grupos de interés externo, estos deben ser más involucrados en la elaboración de la filosofía institucional.

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

Se requiere de la creación de una unidad de innovación y la creación de una política para el manejo de los actores institucionales. Así como definir una política para el reconocimiento y premiación de los empleados.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Crterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	64	85
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	66	85
3: Personas (100 puntos)	49	70
4: Alianzas (100 puntos)	57	70
5: Procesos (120 puntos)	74	95
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	55	80
(((100 puntos)		
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	63	85
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	40	70
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	35	70
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	503	710

5. ANEXO:

Guía de Autoevaluación 2024 realizada.