



Plan de Mejora Institucional
Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)
2025

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	3	3.3 Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	No se ha cumplido en la totalidad el Sistema de Seguridad e Higiene laboral en la institución, evaluando los riesgos de todas las áreas.	Seguimiento al proceso de adecuación de la institución a los requisitos de certificación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Preparar la institución para la certificación de Seguridad y Salud ocupacional.	1, Realizar plan de trabajo. 2, Seguimiento al plan de trabajo.	Jan-25	Dec-25	Consultoría externa	Nivel de implementación del plan de certificación	División Seguridad y Salud Ocupacional
2	1	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No existe una política institucional del plan de actores institucionales	Crear política de seguimiento de actores institucionales.	Crear una política para la operación, seguimiento y actualización del plan de actores institucionales.	1, Realizar benchmarking para recolectar información para crear la política. 2, Solicitud de creación de documento a Desarrollo institucional. 3, Publicación del documento.	Jan-25	Dec-25	N/A	Documento publicado	Depto. De cooperación interinstitucional
3	9	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No existe una unidad de gestión de la innovación	Crear unidad de innovación.	Crear una unidad para impulsar y dar seguimiento a la innovación en la Institución.	1, Crear unidad de innovación en el organigrama. 2, Crear documento de seguimiento a la innovación. 3, Elaborar plan de innovación.	Jan-25	Dec-25	Financieros y recursos humanos	Unidad creada	Dirección de Planificación y Desarrollo
4	5	5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	No se evidencia el involucramiento de todos los grupos de interés para la definición de mejoras	Actualización de la matriz de partes interesadas.	Tener un listado actualizado de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas para un mejor seguimiento.	1, Actualizar matriz de partes interesadas. 2, Definir impacto de cada uno en la Institución. 3, Recolectar sus necesidades y expectativas. 4, Crear acciones para cumplir con las necesidades.	Jan-25	Dec-25	N/A	Matriz actualizada	Depto. De Cooperación Interinstitucional
5	6	4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.	No se evidencia la realización de encuestas de satisfacción a todas las partes interesadas.	Realizar encuestas periódicamente a las partes interesadas.	Mantener actualizadas las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	1, Asignar periodicidad de aplicación de encuesta a las diferentes partes interesadas. 2, Realizar encuestas.	Jan-25	Dec-25	N/A	Matriz actualizada	Depto. De Cooperación Interinstitucional
6	3	Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.	El documento código de ética debe ser revisado y actualizado.	Actualización del código de ética.	Establecer principios éticos que guíen las acciones y comportamientos de los colaboradores de la CORAASAN.	1, Enviar solicitud al departamento de Desarrollo institucional para actualización del documento. 2, Aprobación y difusión del documento aprobado.	Jan-25	Dec-25	N/A	Documento publicado	Dirección Gestión de Recursos Humanos y comité de ética
7	2	Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	No se evidencia que la institución promueve los aportes de ideas creativas por parte del personal.	Creación, socialización y seguimiento del buzón de ideas creativas.	Promover el aporte de ideas creativas por parte del personal.	1, Crear buzón de sugerencias (físico y digital). 2, Promover el buzón de ideas creativas. 3, Crear matriz de seguimiento del buzón. 4, Evaluación periódica de las ideas recogidas en el buzón.	Jan-25	Dec-25	Recursos humanos	Matriz de seguimiento creada	Departamento Calidad en la Gestión.

8	4	Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología	No se evidencia la certificación A7	Obtener la certificación A7	Establecer las directrices para la correcta implementación de la seguridad cibernética y continuidad de la misma.	1, Analisis inicial y planificación. 2, Desarrollo de politicas y procedimientos. 3, Implementación de controles de seguridad. 4, Auditoría interna y pruebas de seguridad.	Jan-25	Dec-25	N/A	Informe de auditoría interna	Dirección de TI
9	6	6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación	Eficientizar la gestión y recuperación de los clientes atrasados y clandestinos	Reducción de Pérdidas en agua No Contabilizada en los macro- sectores Autopista Duarte, Gurabo I y Gurabo II	Regulación de 4,000 Usuarios Clandestinos. Recuperar un 2% de la deuda que actualmente tiene las 3 zonas de estudios de un monto RD\$364,800,395.2.	1, Contratación empresa para la regulación de usuarios clandestinos. 2, Contratación de una Firma de Abogados para la cobranza de las grandes deudas de los usuarios.. 3, Adquisición micro-medidores mecánicos volumétricos y ultrasónicos con válvula de cierre de 1/2", 3/4" y 1" 4, Adquisición 18,000 unidades de Cajas y Llave de Anti-Fraude para los macro-sectores de estudios.	Jan-25	Dec-25	Personal, equipos.	Cantidad de usuarios clandestinos	Dirección Control de perdidas
10	5	Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes	No se evidencia la interoperabilidad	Iniciar proyecto de interoperabilidad	Lograr el intercambio seguro y eficaz de datos entre diferentes sistemas de información de los entes que componen la administración pública	1, Vincularse a la plataforma unica de interoperabilidad. 2, Instalar X-Road en la red perimetral. 3, Firma de acuerdo. 4, Intercambio de datos con otros organismos.	Jan-25	Dec-25	Recursos humanos	Plataforma operando	Dirección TIC