



CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO  
(CORAASAN)

**PLAN OPERATIVO ANUAL CORAASAN 2017  
INFORME PRIMER TRIMESTRE**



## I.- INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de la CORAASAN es un esfuerzo multidisciplinario realizado para proporcionar los servicios demandados por la población con satisfactorios niveles de calidad y eficacia. El mismo es un instrumento que guía el accionar en el mediano y el largo plazo contemplando el cierre de las brechas de capacidades y recursos necesarios para el logro de la Misión Institucional.

Dando continuidad al proceso de Dirección Estratégica implementado por la CORAASAN y con el objetivo de dar cumplimiento a las estrategias definidas en el Plan Estratégico CORAASAN 2016-2020, se crea el Plan Operativo Anual 2017 el cual consolida las acciones a ejecutar durante este año para continuar reforzando el compromiso con la misión institucional y dar un paso de avance hacia la aproximación de la visión.

Este plan operativo está comprendido por los nueve ejes estratégicos definidos, con 77 criterios de medida y 359 acciones, asimismo, contiene siete objetivos adicionales con 33 criterios de medida y 100 acciones. El mismo fue aprobado por el Ing. Silvio A. Durán Rodríguez, Director General de CORAASAN y el Consejo de Directores y difundido a todas las gerencias de la entidad, participantes activas en la confección del mismo.

Como parte del Sistema de Seguimiento y Control de este Plan Operativo se presenta el Informe de Seguimiento Primer Trimestre POA 2017, el cual muestra una visión detallada del nivel de cumplimiento de cada una de las acciones contempladas en este plan a ser cumplidas en este período.



## II.- ANÁLISIS CUANTITATIVO

En este se incluyen el total de acciones programadas a ser ejecutadas durante el primer trimestre de este año, así como también un avance de aquellas que están contempladas como permanentes y las cuales fueron evaluadas, con su respectivo estatus, dígame, cumplido, incumplido o en proceso y sus porcentajes representativos.

| Nro.           | EJES ESTRATÉGICOS                              | TOTAL ACCIONES EVALUADAS | CUMP      | % CUMP     | INCUMP   | % INCUMP  | PROC      | % PROC     |
|----------------|--|--------------------------|-----------|------------|----------|-----------|-----------|------------|
| 1              | ACUEDUCTO                                      | 7                        | 1         | 14%        | 1        | 14%       | 5         | 72%        |
| 2              | ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO                   | 14                       | 7         | 50%        | 0        | 0%        | 7         | 50%        |
| 3              | GESTIÓN COMERCIAL                              | 36                       | 22        | 61%        | 1        | 3%        | 13        | 36%        |
| 4              | GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO                     | 35                       | 21        | 60%        | 1        | 3%        | 13        | 37%        |
| 5              | GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA            | 8                        | 4         | 50%        | 0        | 0%        | 4         | 50%        |
| 6              | GESTION AGUA NO CONTABILIZADA                  | 18                       | 3         | 17%        | 2        | 11%       | 13        | 72%        |
| 7              | GESTION PLANIFICACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN | 15                       | 9         | 60%        | 0        | 0%        | 6         | 40%        |
| 8              | GESTIÓN PROYECTOS DE INVERSIÓN                 | 1                        | 1         | 100%       | 0        | 0%        | 0         | 0%         |
| 9              | GESTIÓN AMBIENTAL                              | 7                        | 5         | 71%        | 0        | 0%        | 2         | 29%        |
| <b>Totales</b> |  | <b>141</b>               | <b>73</b> | <b>52%</b> | <b>5</b> | <b>3%</b> | <b>63</b> | <b>45%</b> |



# CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)

## Otros Objetivos

| Nro.           | ÁREA                                      | TOTAL ACCIONES EVALUADAS | CUMP      | % CUMP     | INCUMP   | % INCUMP   | PROC      | % PROC     |
|----------------|---|--------------------------|-----------|------------|----------|------------|-----------|------------|
| 1              | GESTIÓN COMUNITARIA                       | 16                       | 7         | 43%        | 6        | 38%        | 3         | 19%        |
| 2              | JURÍDICO                                  | 8                        | 8         | 100%       | 0        | 0%         | 0         | 0%         |
| 3              | TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN              | 9                        | 5         | 56%        | 0        | 0%         | 4         | 44%        |
| 4              | SEGURIDAD<br>TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN | 11                       | 3         | 27%        | 1        | 9%         | 7         | 64%        |
| 5              | OFICINA ACCESO A LA INFORMACIÓN           | 0                        | 0         | 0%         | 0        | 0%         | 0         | 0%         |
| 6              | RELACIONES PÚBLICAS                       | 2                        | 2         | 100%       | 0        | 0%         | 0         | 0%         |
| 7              | AUDITORÍA INTERNA                         | 1                        | 0         | 0%         | 0        | 0%         | 1         | 100%       |
| <b>Totales</b> |   | <b>47</b>                | <b>25</b> | <b>53%</b> | <b>7</b> | <b>15%</b> | <b>15</b> | <b>32%</b> |



De los resultados obtenidos se puede inferir:

### ***Ejes Estratégico***

1. El número total de acciones planificadas a desarrollar en el primer trimestre del año 2017 ascendió a 141, de las cuales el 52% se cumplieron satisfactoriamente.
2. El 45% de las acciones planificadas se encuentran en proceso, lo que significa que fueron iniciadas por el área responsable y algunas de estas se encuentran en la última etapa de implementación.
3. Solo un 3% de las acciones no fueron cumplidas por las gerencias. En este sentido, significa que estas acciones no ha sido iniciadas aun.
4. Siete de los nueve ejes estratégicos presentaron un nivel de cumplimiento por encima del 50%.
5. En sentido general se podría inducir que la ejecución del Plan Operativo 2017 para este primer trimestre es satisfactoria ya que la misma se encuentra en un 52%, seguido de las acciones que están en proceso, las cuales representan un 45%.

### ***Otros objetivos***

1. En el caso de aquellos objetivos que fueron planificados fuera de los ejes estratégicos, el total de acciones contempladas para el primer trimestre del año 2017 fueron 47, con un 52% de cumplimiento satisfactorio.
2. El 32% de las acciones planificadas se encuentran en proceso.
3. Un 15% de las acciones no fueron cumplidas por el área responsable.
4. Es importante destacar que el caso de los Depto. Relaciones Públicas y Jurídico, se encuentran en un 100% de ejecución, se debe a que el total de las acciones evaluadas son realizadas de forma permanente. Por tal razón, estas acciones también serán evaluadas en los siguientes trimestres.



### **III.- ANÁLISIS CUALITATIVO**

Los comentarios y observaciones básicas sobre la situación actual de las acciones cumplidas, incumplidas y en proceso son:

- Es necesario prestar mayor atención a aquellas tareas que no dependen necesariamente de temas presupuestarios y que no fueron debidamente atendidas y pudieron tener un cumplimiento favorable, quedándose fundamentalmente como tareas en proceso.
- Aumentar la comunicación inter-gerencial para lograr un mejor resultado en la ejecución del plan, pues la mayoría de las acciones no dependen de una sola área, sino que para su cumplimiento se requiere de la interacción de varias gerencias.
- Es importante reforzar el proceso de compras, dándole mayor importancia a aquellas solicitudes que surgen del POA, ya que el mismo es la guía del accionar de la CORAASAN durante el período referido, para el cumplimiento de la misión institucional.
- Continuar considerando que el Plan Operativo Anual es un instrumento de trabajo profundo y valioso, que hay llevarlo más al accionar diario.

### **IV.- VALORACIÓN FINAL**

Continuando con el reforzamiento de una cultura institucional dirigida por la Dirección Estratégica, a través de la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020, se realiza la evaluación cualitativa y cuantitativa del primer trimestre del Plan Operativo Anual 2017.

Esta evaluación se ejecutó, siguiendo los lineamientos establecidos en el Sistema de Seguimiento y Control del Plan Operativo, donde especifica la realización de reuniones puntuales con los gerentes y expertos de cada uno de los ejes estratégicos definidos, en las cuales se socializaron todas aquellas acciones



## CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)

planteadas en el POA a ser ejecutadas en el primer trimestre, así como también, se evaluó el nivel de avance de aquellas cuya ejecución es permanente.

En sentido general, la evaluación se considera satisfactoria, pues más de un 50% del total de las acciones planteadas a ejecutar para este primer trimestre del año fueron cumplidas, quedando en incumplimiento solo un 6% de las 188 acciones. Y el resto ya han sido iniciadas.

Además es favorable el involucramiento de todas las unidades institucionales en el logro de este plan operativo, las cuales han acogido este documento como un instrumento guía de su accionar, y esto refleja la orientación estratégica que se ha concebido en la cultura institucional de la CORAASAN, con lo que se puede asegurar un cumplimiento satisfactorio de la misión y un acercamiento irrevocable a la visión propuesta.

### **V.- ANEXOS**

Se anexan los informes con los resultados específicos de los Ejes Estratégicos:

1. Acueducto
2. Alcantarillado y Saneamiento
3. Gestión Comercial
4. Gestión del Capital Humano
5. Gestión Administrativa y Financiera
6. Gestión Agua No Contabilizada
7. Gestión Planificación, Desarrollo e Innovación
8. Gestión Proyectos de Inversión
9. Gestión Ambiental



## CORPORACION DEL AGUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)

Además se incluyen los informes del análisis realizado a los otros objetivos:

1. Gestión Comunitaria
2. Jurídico
3. Tecnología De La Información
4. Seguridad Tecnología De La Información
5. Oficina Acceso A La Información
6. Relaciones Públicas
7. Auditoría Interna



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

**Asesorado por:**

Dr. José Macías Mesa

**Preparado por:**

Lic. Elaine Aybar

**Aprobado por:**

Ing. Lucy Tejeda Morel

**Apoyado por:**

Lic. Ordelina González  
Lic. Edith M. Castellanos  
Lic. Jennifer Lampkin  
Lic. Ignacia Frías

**Difundido a:**

Ing. Silvio Durán, Director General  
Gerentes, Responsables de Ejes Estratégicos