



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

**PLAN OPERATIVO ANUAL CORAASAN 2017  
INFORME CIERRE PRIMER SEMESTRE**



## 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 Cierre Primer Semestre 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 y segundo 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	14	4	29%	1	7%	9	64%
2	ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	27	16	59%	0	0%	11	41%
3	GESTIÓN COMERCIAL	45	25	56%	2	4%	18	40%
4	GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	44	28	64%	2	4%	14	32%
5	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	22	4	18%	3	14%	15	68%
6	GESTION AGUA NO CONTABILIZADA	22	6	27%	3	14%	13	59%
7	GESTION PLANIFICACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN	26	19	73%	0	0%	7	27%
8	GESTIÓN PROYECTOS DE INVERSIÓN	5	1	20%	0	0%	4	80%
9	GESTIÓN AMBIENTAL	18	8	44%	0	0%	10	56%
<b>Totales</b>		<b>223</b>	<b>111</b>	<b>50%</b>	<b>11</b>	<b>5%</b>	<b>101</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	19	7	37%	4	21%	8	42%
2	JURÍDICO	8	3	38%	1	12%	4	50%
3	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	15	6	40%	1	7%	8	53%
4	SEGURIDAD TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	19	13	68%	0	0%	6	32%
5	OFICINA ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	0	0%	2	67%	1	33%
6	RELACIONES PÚBLICAS	11	7	63%	4	37%	0	0%
7	AUDITORÍA INTERNA	3	3	100%	0	0%	0	0%
<b>Totales</b>		<b>78</b>	<b>39</b>	<b>50%</b>	<b>12</b>	<b>15%</b>	<b>27</b>	<b>35%</b>



De los resultados obtenidos se puede inferir:

### ***Ejes Estratégico***

1. El número total de acciones planificadas a desarrollar en el primer semestre del año 2017 ascendió a 223, de las cuales el 50% 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 5% de las acciones no fueron cumplidas por las gerencias. En este sentido, significa que estas acciones no ha sido iniciadas aun.
4. Solo cuatro 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 semestre es satisfactoria ya que la misma se encuentra en un 50%, seguido de las acciones que están en proceso, las cuales representan un 45%. Sin embargo es importante destacar que la mayoría de los ejes se encontraron en un nivel de ejecución por debajo de la media.

### ***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 semestre del año 2017 fueron 78, con un 50% de cumplimiento satisfactorio.
2. El 35% 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 la Gerencia Auditoría Interna, presenta un 100% de ejecución, lo cual denota su apego y compromiso con la Dirección Estratégica de la Institución.



### 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.
- Mejorar la planificación de las cuentas por pagar, cuyo proceso afecta de manera directa la agilidad y eficiencia del proceso de compras.
- Dar mayor importancia al seguimiento mensual de los indicadores de gestión, lo cual debe considerarse como la base para la toma de decisiones institucionales.
- De acuerdo a los resultados de los indicadores financieros, actualmente la Institución no se encuentra bien posicionada financieramente. Al 30 de abril los resultados son:
  - a. Prueba Acida: 6.03
  - b. Solvencia: 6.48
  - c. Liquidez disponible: 0.17
- Tomando en consideración la situación económica actual de la Institución se recomienda reestructurar las políticas de horas extras implementadas dentro de la CORAASAN:



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

- a. Identificar actividades donde se pueden y no se deben pagar horas extras.
  - b. Delimitar el monto de horas extras por área. Si en algún período consume más de las presupuestadas, para el siguiente período las mismas sean rebajadas en la misma cantidad.
  - c. Analizar destinos de las horas extras por gerencia.
  - d. Analizar % de pago de horas extras del total de la nómina.
- Ofrecer una atención especial a la acción relativa a la consecución de la exención del ITBIS.
  - En el caso de la Gerencia Agua No Contabilizada, revisar integralmente los recursos que son requeridos para que la misma pueda ejecutar sus acciones de forma eficiente, dado el grado de importancia que representa para la Institución el logro de estas metas. Asimismo, la colaboración intergerencial es imprescindible para el buen desenvolvimiento de este eje estratégico.
  - Es necesario re-planificar las acciones para la reducción del Índice ANC, integrando estratégicamente las gerencias Comercial, Agua No Contabilizada e Ingeniería, para el lanzamiento de nuevas estrategias con miras a recuperar el atraso que presenta el proceso de reducción de índice ANC, el cual contaba con una línea base de un 73 y a la fecha se encuentra en 72.81, priorizando la ejecución de acciones que no dependan de recursos económicos sino más bien de gestión.
  - Con relación al Eje Estratégico Gestión Ambiental, es requerido la asignación de personal para el Depto. Adecuación Ambiental. Asimismo, la evaluación y saneamiento del personal que labora en el Depto. Gestión Residuos y Áreas Verdes, debido a que el 50% del mismo no se encuentra en condiciones hábiles para realizar las funciones requeridas, por licencia médica, edad, enfermedad, entre otras causas.
  - En vista del proceso en que se encuentra involucrado la Institución actualmente, del traspaso de los acueductos pendientes de operar, es



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

requerido que cada gerencia incluya dentro de su plan del presente año aquellas acciones que serían ejecutadas por su área.

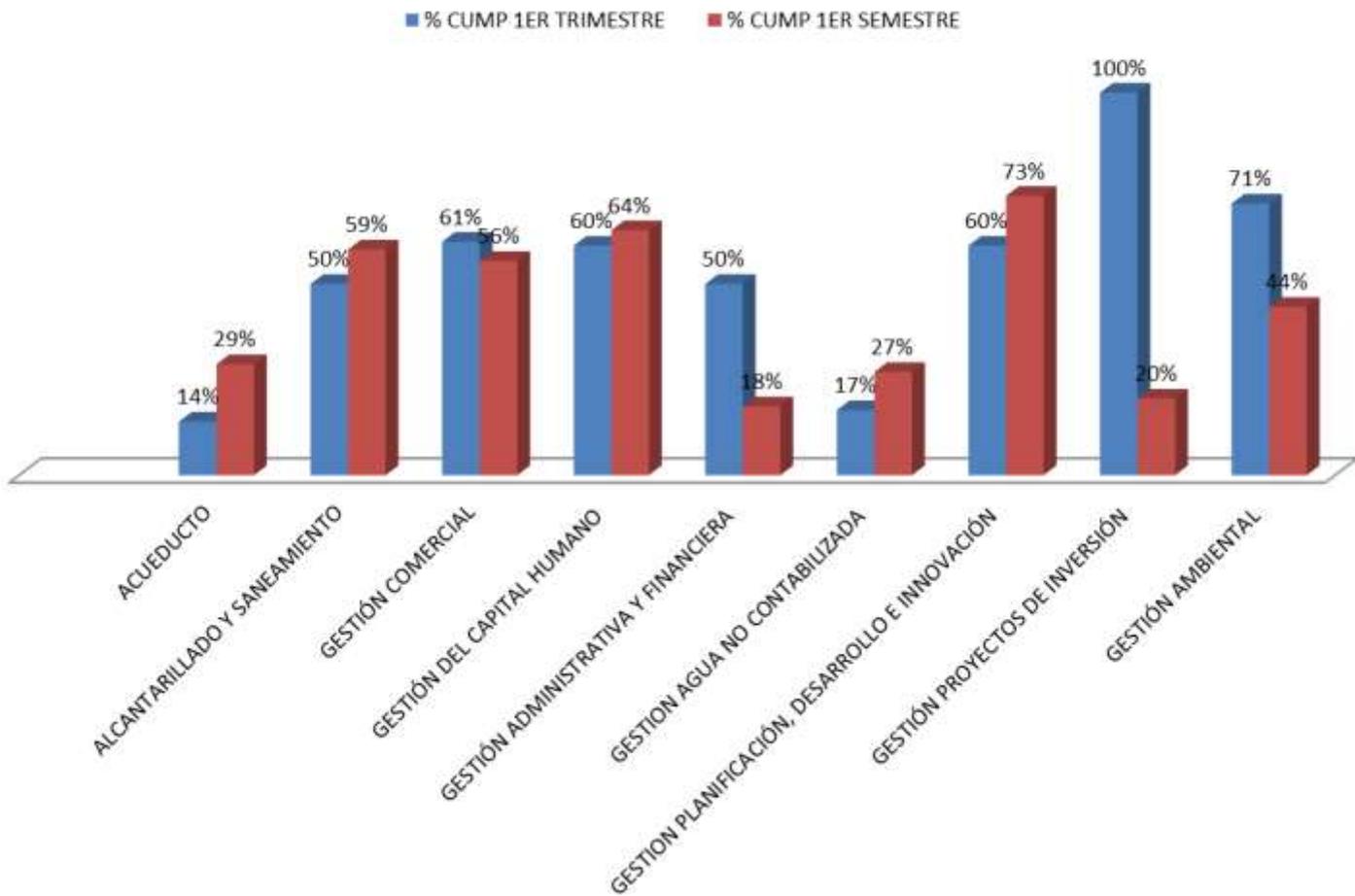
- Mejorar el proceso de evaluación del desempeño, para que el mismo esté vinculado al salario.
- Fortalecer el cumplimiento de la política de capacitaciones especiales con recursos de la Institución (Becas, Diplomados, Certificaciones, Maestrías, entre otros), con la firma de un contrato que asegure su permanencia por un período determinado.
- Preparar a la Institución completa para la certificación con Norma ISO.
- Es necesario reactivar el Comité de Defensa Institucional.
- Continuar considerando que el Plan Operativo Anual es un instrumento de trabajo profundo y valioso, que hay que llevarlo más al accionar diario.

#### **IV.- RELACIÓN CUMPLIMIENTO PRIMER TRIMESTRE VS PRIMER SEMESTRE**

Los siguientes gráficos muestran una relación por Eje Estratégico u Otros Objetivos, del nivel de cumplimiento del primer trimestre vs el primer semestre del total de las acciones programadas, con el objetivo de visualizar de forma rápida la tendencia que presentan cada uno de estos en el período evaluado.

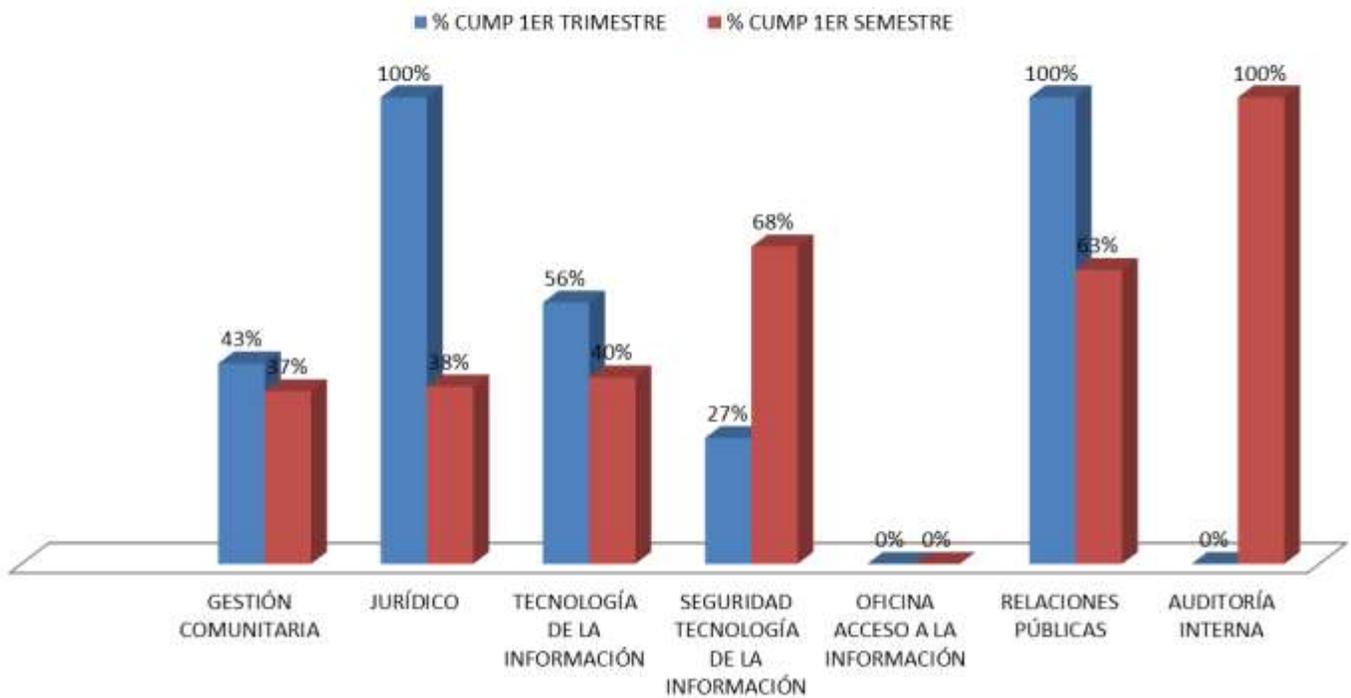


### Nivel Cumplimiento Acciones Planificadas por Eje Estratégico POA 2017





### Nivel Cumplimiento Acciones Planificadas Otros Objetivos POA 2017





**V.- VALORACION ACCIONES PRIORITARIAS**

Como parte del seguimiento a la ejecución del Plan Operativo Anual 2017, en este cierre del primer semestre del año 2017 se realizó una revisión general del cumplimiento o nivel de ejecución de las 53 acciones que son consideradas prioritarias dentro de este plan. El resumen de ejecución es como sigue:

Nro.	EJES ESTRATÉGICOS	TOTAL ACCIONES PRIORITARIAS	CUMP	% CUMP	NO INICIA	% INCUMP	PROC	% PROC
1	ACUEDUCTO	5	0	0%	0	0%	5	100%
2	ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	10	2	20%	3	30%	5	50%
3	GESTIÓN COMERCIAL	5	1	20%	0	0%	4	80%
4	GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	4	1	25%	0	0%	3	75%
5	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	1	17%	1	17%	4	66%
6	GESTION AGUA NO CONTABILIZADA	4	1	25%	1	25%	2	50%
7	GESTION PLANIFICACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN	5	2	40%	1	20%	2	40%
8	GESTIÓN PROYECTOS DE INVERSIÓN	11	1	9%	4	36%	6	55%
9	GESTIÓN AMBIENTAL	3	1	33%	0	0%	2	64%
<b>Totales</b>		<b>53</b>	<b>10</b>	<b>19%</b>	<b>10</b>	<b>19%</b>	<b>33</b>	<b>62%</b>



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

Es importante destacar que la evaluación realizada a estas actividades se mide por el nivel de cumplimiento requerido a la fecha, ya que la mayoría de las mismas no están colocadas en el POA de este año 2017, sino que son acciones a lograr durante los cuatro años correspondientes al plan y por ende solo se mide el inicio de estas.

### **V.- 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 semestre 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 el Asesor, los gerentes y expertos de cada uno de los ejes estratégicos definidos, en las cuales se socializaron todas aquellas acciones planteadas en el POA a ser ejecutadas en el primer semestre, así como también, se evaluó el nivel de avance de aquellas cuya ejecución es permanente, obteniendo así un balance general al cierre del primer semestre 2017.

En sentido general, la evaluación se considera satisfactoria, pues un 50% del total de las acciones planteadas a ejecutar para este primer semestre del año fueron cumplidas, quedando en incumplimiento un 10% de las 301 acciones. Y el resto ya han sido iniciadas. Es importante destacar que se requiere un mayor esfuerzo y compromiso de cada responsable de eje u objetivos para mejorar la ejecución del plan, principalmente de aquellas acciones independiente de recursos financieros.

Sin embargo, se puede considerar como favorable el involucramiento de todas las unidades institucionales en el logro de este plan operativo, las cuales, en su mayoría han acogido este documento como un instrumento guía de su accionar, y



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

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

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