



CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO
(CORAASAN)

**PLAN OPERATIVO ANUAL CORAASAN 2019
INFORME DE CIERRE DEL AÑO**



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 2019 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 82 criterios de medida y 403 acciones, asimismo, contiene cinco objetivos adicionales con 34 criterios de medida y 110 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 direcciones 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 Cierre del POA 2019, el cual muestra una visión detallada del nivel de cumplimiento de cada una de las acciones contempladas en este plan a ser cumplidas durante todo el año.



II.- ANÁLISIS CUANTITATIVO

En este se incluyen el total de acciones programadas a ser ejecutadas durante todo el año, las mismas fueron evaluadas, con su respectivo estatus, dígame, Bien, Regular o Mal y sus porcentajes representativos.

Cabe destacar, que como parte de la política de seguimiento y control, se realizaron el cambio de fecha a un total de 96 acciones de las planificadas de los distintos ejes estratégicos y otros objetivos. De estas un total de 59 fueron trasladadas al POA 2020; 14 fueron eliminadas del POA y 23 transferidas en el 4to trimestre de este año.

Nro.	EJES ESTRATÉGICOS	TOTAL ACCIONES EVALUADAS	BIEN	% BIEN	REG	% REG	MAL	% MAL
1	ACUEDUCTO	17	6	35%	8	47%	3	18%
2	ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	34	25	74%	9	26%	0	0%
3	GESTIÓN COMERCIAL	60	31	52%	24	40%	5	8%
4	GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	44	38	86%	5	11%	1	3%
5	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	34	27	79%	7	21%	0	0%
6	GESTION AGUA NO CONTABILIZADA	19	12	63%	7	37%	0	0%
7	GESTION PLANIFICACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN	53	50	94%	3	6%	0	0%
8	GESTIÓN PROYECTOS DE INVERSIÓN	40	36	90%	4	10%	0	0%
9	GESTIÓN AMBIENTAL	37	35	95%	2	5%	0	0%
Totales		338	260	77%	69	20%	9	3%



Otros Objetivos

Nro.	ÁREA	TOTAL ACCIONES EVALUADAS	BIEN	% BIEN	REG	% REG	MAL	% MAL
1	JURÍDICO	12	7	58%	5	42%	0	0%
2	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	49	45	92%	4	8%	0	0%
3	OFICINA ACCESO A LA INFORMACIÓN	11	11	100%	0	0%	0	0%
4	COMUNICACIONES	13	13	100%	0	0%	0	0%
5	REVISION Y ANÁLISIS	7	7	100%	0	0%	0	0%
6	OPERACIONES TERRITORIALES	7	5	71%	0	60%	2	29%
Totales		99	88	89%	9	9%	2	2%

De los resultados obtenidos se puede inferir:

Ejes Estratégico

1. El número total de acciones desarrolladas durante este año 2019 ascendió a 338, de las cuales el 77% se cumplieron satisfactoriamente.
2. El 20% de las acciones planificadas se cumplieron de forma regular, lo que significa que han sido trabajadas por el área responsable, dando su debido seguimiento y algunas de estas se encuentran en la última etapa de implementación.
3. El 3% de las acciones quedaron mal, representando esto una disminución de un 1% con respecto al tercer trimestre. En este sentido, significa que estas acciones no ha sido iniciadas aun o su resultado no se acerca a lo esperado.



CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)

4. Siete de los nueve ejes estratégicos presentaron un nivel de cumplimiento por encima del 60%.
5. En sentido general, en el caso de los ejes estratégicos, se podría inducir que la ejecución del Plan Operativo 2019 para el cierre de este año 2019 es medianamente satisfactoria ya que la misma se encuentra en un 77% de las acciones han sido cumplidas en bien, seguido de las acciones que obtuvieron una evaluación de regular, las cuales representan un 20%.

Otros objetivos

1. En el caso de aquellos objetivos que fueron planificados fuera de los ejes estratégicos, el total de acciones contempladas para al cierre del año 2019 fueron 99, con un 89% de cumplimiento satisfactorio.
2. El 9% de las acciones planificadas se cumplimiento regularmente.
3. Solo un 2% de las acciones quedaron mal.
4. Durante el tercer trimestre se agregaron las acciones de Operaciones Territoriales, las cuales se evalúan a un 50%, debido a que solo se tienen las acciones de una parte de las funciones de la Dirección.
5. Es importante destacar que cinco de las seis áreas evaluadas presentaron un nivel de cumplimiento por encima de un 70%, prevaleciendo la moda del 100%, en tres de ellas.



III. EVALUACIÓN DE OBJETIVO

La evaluación de los objetivos de los distintos ejes y otros objetivos se desarrolló a través de la medición del grado de cumplimiento de los criterios de medida que lo comprenden, el cual depende a su vez de la calidad de la ejecución de las tareas planificadas por criterios en tres niveles: Bien, Regular y Mal, con puntuaciones de 3, 2 y 1 punto respectivamente. La siguiente tabla muestra un resumen de estos resultados por Eje Estratégico y Otros Objetivos.



CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)



Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago
CORAASAN

Resumen Plan Operativo Anual 2019

Ejes Estratégicos

No.	Eje Estratégico	Objetivo	Criterio Evaluación	Evaluación	Ponderación	Total
1	Acueducto	Garantizar la calidad, cantidad, cobertura y continuidad del agua producida, así como la conservación del sistema de acueducto.	Reg	2.05	15%	0.31
2	Alcantarillado y Saneamiento	Fortalecer, ampliar y conservar los sistemas de alcantarillados sanitarios.	Reg-Bien	2.7	15%	0.41
3		Lograr la eficiencia en las labores de saneamiento de competencia de la Corporación.				
3	Gestión Comercial	Incrementar los ingresos mediante la mejora continua de la comercialización de los servicios ofrecidos.	Reg	2.38	15%	0.36
4	Gestión del Capital Humanos	Implantar un Sistema Integrado de Gestión del Capital Humano que coloque a mujeres y hombres como principal ventaja competitiva por su implicación, motivación, preparación y compromiso con los clientes y su organización.	Bien	2.82	10%	0.28
5	Gestión Administrativa y Financiera	Lograr efectividad (eficiencia + eficacia) en el cumplimiento de la gestión administrativa, económica y financiera.	Bien	2.86	10%	0.29
6	Gestión de Agua No Contabilizada	Llegar a obtener indicador de Agua No Contabilizada competitivo a nivel del Caribe.	Reg-Bien	2.72	10%	0.27
7	Gestión de la Planificación, el Desarrollo y la Innovación	Fortalecer el sistema de planificación, desarrollo e innovación que permita la aplicación de la ciencia y la técnica permanentemente en los servicios que brindamos; utilizando la gestión del conocimiento.	Bien	2.94	10%	0.29
8	Gestión de Proyectos de Inversión	Garantizar los proyectos de inversión que conlleven al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales para el desarrollo sostenible.	Reg-Bien	2.72	10%	0.27
9	Gestión Ambiental	Estructurar un Sistema de Gestión Ambiental propio de la Corporación que garantice eficiencia de su accionar.	Bien	2.98	5%	0.15
Sub-Total Ejes Estratégico					100%	2.62

Sub-Total 2.62
Regular con tendencia a Bien

Otros Objetivos

No.	Área	Objetivo	Criterio Evaluación	Evaluación	Ponderación	Total
1	Departamento Jurídico	Asumir la representación y asesoría legal de la Institución ante todas las instancias de manera efectiva.	Bien	2.85	10%	0.29
2	Departamento Tecnología de la Información y Comunicación	Proveer a la institución de los sistemas necesarios para sus procesos operativos y mantener la infraestructura que los soportan para garantizar el funcionamiento y calidad adecuada de los mismos.	Bien	2.91	25%	0.73
3		Oficina Acceso a la Información	Ofrecer a los ciudadanos el libre y fácil acceso a las informaciones de la Institución, de manera eficiente y transparente.	Bien	3	15%
4	Departamento Comunicaciones	Mantener una comunicación fluida a lo interno y externo de la institución, involucrando todas las unidades operativas relacionados al servicio, y así mejorar y mantener una reputación favorable que resalte la buena imagen en la mente de nuestros públicos.	Bien	3	25%	0.75
5	Revisión y Análisis	Velar por la eficiencia en los controles internos de la Institución.	Bien	3	25%	0.75
Sub-Total Otros Objetivos					100%	2.96

Sub-Total 2.96
Bien

Total General

Total 2.79
Regular, con gran tendencia a Bien



CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)

Tomando como referencia la ponderación de los distintos ejes estratégicos, en esta evaluación del cierre del año, se obtuvo una calificación de 2.62 de un total de 3 puntos, lo cual denota una valoración Regular con tendencia a Bien, expresada en porcentaje, sería un 87% de acercamiento al logro del objetivo general de la Institución.

Con esta evaluación se podría inferir que en los ejes estratégicos se deben esforzar un poco más para alinear el cumplimiento de las acciones al logro del objetivo planificado.

Con relación a los otros objetivos, se obtuvo una evaluación ponderada de 2.96 de un total de 3 puntos, lo cual refleja un cumplimiento excelente, equivalente al 99% de acercamiento al logro del objetivo general planificado.

En sentido general la evaluación total al cierre del año del Plan Operativo Anual 2019, obtuvo un 83% de cumplimiento satisfactorio, con una evaluación ponderada de 2.79 puntos de 3, equivalente al 93%.

Con estos resultados se puede inferir, que la institución tiene un nivel de cumplimiento de las acciones satisfactorio, donde las áreas están enfocadas en priorizar el cumplimiento de aquellas acciones que tienen mayor influencia en el logro del objetivo general de la Institución, reflejada en nuestra misión y visión.



IV.- ANÁLISIS CUALITATIVO

Los comentarios y observaciones básicas sobre la situación actual de las acciones evaluadas con un nivel de cumplimiento de Bien Regular y Mal:

- 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 regular.
- Aumentar la comunicación inter-direccional 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 direcciones y departamentos.
- 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.
- Reforzar el involucramiento y compromiso de los responsables de los ejes estratégicos y otros objetivos, ya que los mismos son la cabeza central y un elemento esencial para la consecución de los objetivos institucionales.
- Fortalecer la captación de clientes clandestinos en los Macrosectores identificados por la Dirección ANC y solicitados a la Dirección Comercial.
- Definir meta por parte de la Dirección Comercial de reducción de brechas entre lo facturado y lo cobrado.
- Creación de brigadas fijas para el mantenimiento de tanques, tomas, adscritas a la Dirección Acueductos.
- Retomar reuniones presupuestarias de los Directores.
- Prestar la debida atención a la ejecución de los proyectos tecnológicos, los cuales no se han estado realizando por falta de asignación de recursos.
- Agilizar la compra de micromedidores, pues en los últimos 2 años la CORAASAN no ha recibido ningún medidor nuevo.



CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)

- Continuar considerando que el Plan Operativo Anual es un instrumento de trabajo profundo y valioso, que hay llevarlo más al accionar diario.

V.- CONSIDERACIONES GENERALES

Eje Estratégico #1. Acueducto

- Depende su desempeño, en un alto grado, de cumplir acciones que conlleven financiamiento oportuno y dicho financiamiento no se concretó en 17 de ellas, muy alto número.
- Faltó atención corporativa en la implementación del programa de Mantenimiento, limpieza y desinfección de tanques y cisternas por no tener prioridad financiera interna. Esta situación hace aumentar la vulnerabilidad de los acueductos y puede provocar situaciones de colapsos en los mismos.
- El proceso de suministro de agua potable a través de camiones cisternas no se encuentra fortalecido. Debe lograrse su buen desempeño de inmediato.

Eje Estratégico # 2. Alcantarillado y Saneamiento

- Destaca la notable reducción al tiempo de respuesta de desobstrucción
- (48 h) y reparación (72 h).
- Construcción cobertor planta Rafey.
- Rehabilitación Planta Tratamiento El Embrujo.
- Fortalecimiento del Programa de Control de Descarga Industriales al Alcantarillado Sanitario (PROCODECI).
- Concluido el diagnóstico de identificación de las obras requeridas de saneamiento de la provincia de Santiago.
- Muy buen trabajo integral en el desarrollo del Plan Estratégico del Eje Estratégico, incluyendo las relaciones con otras áreas y el seguimiento estricto de todo el proceso de compras y contrataciones.



Eje Estratégico #3. Gestión Comercial

- No se ha comprado ningún nuevo medidor en el año, ni los 1 000 para las pruebas de calidad por marcas, ni los 20 000 para colocar. Se mantiene esta situación por dos años consecutivos... ¿Cómo se puede controlar si no se mide?
- Se ha priorizado el tema de las cuentas por pagar atrasadas, se han tenido resultados adecuados:
Cuentas por cobrar de Clientes Gubernamentales:
Meta: 48 millones Real: 116 millones Cump: 242 %
Principal resultado del año, dada la antigüedad de estas cuentas, pero hay que seguir con las políticas establecidas para continuar cobrando.
Cuentas por cobrar de Clientes No Gubernamentales:
Meta: 35 millones Real: 37.4 millones Cump: 107 %
- La brecha entre Factura vs Cobrado ha disminuido en un 2.5 % del 2018 al 2019. Debe seguir disminuyendo.
- Se han recuperado 18 726 clientes pero se han perdido 22 853. Hay que cambiar esta situación cuyas causas principales son falta de agua y percepción de tarifas no adecuadas.
- Se ha actualizado el contrato de DATA CREDITO lo cual es muy favorable.
- Existen mayores facilidades de pago los clientes (WhatsApp, Portal Móvil de CORAASAN, App CORAASAN).
- Los aumentos de ingresos por clientes han crecido, pero no lo suficiente y en esta línea hay mucho que trabajar.

Eje Estratégico #4. Gestión del Capital Humano

- El cumplimiento de las acciones en el 2019, ha tenido un sustancial cambio positivo en referencia al 2018.
- Han reaccionado a los señalamientos realizados el año anterior.



CORPORACION DEL AGUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)

- Se ha ejecutado sólo el 26 % del presupuesto anual de compra equipos de protección por falta recursos financieros. Esta situación lleva a incumplir con la legislación referida protección de los empleados.
- Deben profundizar en las variantes de asimilación salarial del personal procedente de INAPA.

Eje Estratégico #5. Gestión Administrativa y Financiera

- Han mejorado el cumplimiento de las acciones respecto al año anterior.
- Se encuentran midiendo, en tiempo y forma, 19 índices financieros, que muestran la realidad de la Corporación, esto de por sí es un fuerte paso de avance; pero se le puede sacar mucho más provecho pues sólo tienen un carácter descriptivo y se debe proceder al análisis profundo. Este tipo de análisis se debe hacer de manera trimestral.
- Las cuentas por pagar vencidas presentan menor monto en el 2019.
- Se cuenta con mayores recursos financieros para operar, pero no son aún suficientes. Por ejemplo este año no se solicitó préstamo bancario para la entrega del mes 13, por tanto no hay que pagar intereses durante el 2020.
- Se necesita agilizar dentro del proceso de compras y contrataciones los temas referidos a la licitación para acreditar los estados financieros de 2018 y 2019.
- Es el primer Eje Estratégico que ha cumplido la totalidad de sus acciones prioritarias del Plan Estratégico 2016 –2020. Felicitaciones!!!

Eje Estratégico #6. Gestión Agua No Contabilizada

- El indicador de ANC a obtener en el año era de 50 que no se logró, quedando en 58.34 (Físicas 2.84 y Comerciales 55.50)
- El nivel de coordinación y comunicación de este Eje Estratégico con otros que intervienen en su accionar, debe continuar mejorando sustancialmente. Se proveen medidas para que esto no ocurra en el 2020.



Eje Estratégico #7. Gestión de la Planificación, el Desarrollo y la Innovación

- Se logró mejorar sustancialmente el cumplimiento del sistema de Metas Presidenciales a partir del segundo semestre del año, dado el trabajo colectivo en la organización:

Indicador	Meta	Enero	Real
SISMAP	60	44	77
ITICGE	85	68	85
NOBACI	94	91	97
TRANSPARENCIA	92	91	97
COMPRAS Y CONT	92	-	88* Problemas en los procesos por no haber MiPyme asociada

- Resolver de inmediato que el único indicador del SGC certificado en CORAASAN que no se está midiendo es el “Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Pago a los Suplidores” correspondiente a la Dirección Administrativa y Financiera.
- AQUARATING. Se logró el Autodiagnóstico de CORAASAN y validación por el BID, así como la conformación del Plan de Mejoras.
- Mantenido la Certificación ISO 9000 de los Laboratorios con resultados satisfactorios en el 2019.
- Por vez primera en la Corporación se logra implantar un instrumento de medición de la Imagen Empresarial a Través de la Calidad Percibida dentro la Gestión Comercial. Herramienta valiosa y a la cual se le puede sacar mucho provecho.

Eje Estratégico #8. Gestión Proyectos de Inversión

- La forma idónea de medir el trabajo desarrollado en la Gestión de los Proyectos de Inversión es analizando el cumplimiento de los Criterios de Medidas para el período estratégico 2016 –2020 al cierre 2019:



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

Número de Criterio de Medida	Criterio de Medida	Ponderación
8.1	Incrementar en más de 60km de tubería de agua potable instaladas en el período 2016-2020.	Cumplido CANTIDAD: 67.3 km MONTO INVERSION: RD\$ 868.2 MM BENEFICIADOS: 650 MIL HABITANTES
8.2	Incrementar en más de 60km de tuberías de aguas residuales para el período 2016-2020.	Incumplido CANTIDAD: 8.4 km MONTO INVERSION: RD\$ 178.5 MM BENEFICIADOS: 180 MIL HABITANTES
8.3	Incrementar el volumen de almacenamiento y regulación instalado en 20,000 m3 para el periodo 2016-2020.	Por cumplir en el 2020 CANTIDAD: 2 TANQUES CONSTRUIDOS (11,750 m3) – 1 TANQUE EN PROCESO DE CONTRUCCION (7,450 m3) – 1 TANQUE REHABILITADO (1,892 m3) MONTO INVERSION: RD\$ 269.7 MM BENEFICIADOS: 160 MIL HABITANTES
8.4	Construir y poner en explotación la PTAP de Cienfuegos que aporta 1 m3/s de agua producida.	Por cumplir en el 2020 CANTIDAD: 1 (AVANCE TOTAL DEL PROYECTO DE 90%) MONTO INVERSION: RD\$ 1,075.2 MM BENEFICIADOS: 280 MIL HABITANTES
8.5	Construir y poner en explotación la PTAR de Licey que trata 0.08 m3/s de aguas residuales.	Incumplido ESTE PROYECTO SE ENCUENTRA EN FASE DE LICITACIÓN DEL FINANCIAMIENTO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN CRÉDITO PÚBLICO DEL MINISTERIO DE HACIENDA. SÓLO SE HAN REALIZADO LOS TRABAJOS DE VISITA DE CAMPO, ESTIMACIÓN DE COSTOS, ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE OBRAS Y LEVANTAMIENTOS TOPOGRÁFICOS EN EL MUNICIPIO DE LICEY.
8.6	Rehabilitación de estructuras de conducción, tratamiento de agua potable y otras obras afines.	Cumplido Parcialmente CANTIDAD: 6 (REHABILITACION OBRA DE TOMA PASTOR, PLANTA 25 MGD, PLANTA 10 MGD, CONSTRUCCION EBAP GURABO, CONSTRUCCION EBAP LA CANELA – CJBS Y CONSTRUCCION PTAP LA CANELA - CJBS) MONTO INVERSION: RD\$ 316 MM BENEFICIADOS: 210 MIL HABITANTES
8.7	Rehabilitación de estructuras de conducción, tratamiento de aguas residuales y otras obras afines.	Cumplido parcialmente - Posible cumplir en el 2020 CANTIDAD: ADQUISICION DE 2 MOTORES Y SOPLADORES PARA TANQUES DE PROCESO BIOLOGICO PTAR RAFEY Y ADQUISICION DE 6 MOTORES PARA EL PRETRATAMIENTO PTAR RAFEY. PENDIENTE 6 SOPLADORES PARA EL PRETRATAMIENTO PTAR RAFEY. MONTO INVERSION: RD\$ 3.5 MM BENEFICIADOS: 200 MIL HABITANTES
8.8	Lograr un parque vehicular de CORAASAN acorde a las necesidades con un 85% de disponibilidad técnica.	Cumplido Excelentemente CANTIDAD: 46 MOTOCICLETAS / 43 CAMIONETAS / 2 AUTOBUSES / 10 CAMIONES MONTO INVERSION: RD\$ 76.6 MM BENEFICIADOS: N/A



Eje Estratégico #9. Gestión Ambiental

- Se ha consolidado el trabajo orgánico del eje estratégico.
- El trabajo de reducción del gasto de energía eléctrica de CORAASAN debe lograr protagonismo en su concepción y puesta en marcha. Se consideran excesivos los gastos en que se incurren.
- No es favorable la situación que se tiene en la obtención de las Licencias Ambientales de todas las Plantas de Tratamiento. Esta es:

Plantas Tratamiento	Total	Con Licencia	Sin Licencia	No Aplica
Aguas Residuales	8	2	3	3
Agua Potable	2	0	2	

Esta acción prioritaria del cuatrienio estratégico no se cumplirá.

Otro Objetivo: Depto. Jurídico

- No se ha obtenido la respuesta definitiva al tema de la exoneración del ITBIS en cuatro años a pesar de esta ser una acción prioritaria del Plan Estratégico.
- No posee control sobre el pase de los activos inmobiliarios de INAPA a CORAASAN.

Otro Objetivo: Depto. TIC

- Problemas con la adquisición de aplicaciones de software (Inteligencia de negocios, Mantenimiento preventivo, Control de combustible).
- Se logró la implementación de una mesa de ayuda por profesionales propios.
- El principal logro en el año está en las nuevas facilidades de canales de pago y consultas de información para los clientes junto a las mejoras en las aplicaciones en los contratos en el sistema de información geográfica.



Otro Objetivo: Oficina Acceso a la Información

- Pasar de un muy discreto 29 a un 95 al cierre del año.

Otro Objetivo: Depto. Comunicaciones

- Han logrado trabajar de manera más estructurada en el año.
- Deben aplicar instrumento de medición de la calidad de la comunicación que se realiza con los clientes externos e internos.
- Deben elaborar y poner en funcionamiento el Plan de MKT de CORAASAN.

Otro Objetivo: Dirección Revisión y Análisis

- Continúan con su buen trabajo y cumplimiento de lo planificado, con la observación de que en este año 2019 se les demandaron una mayor cantidad de auditorías y se ejecutaron.

VI.- 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 al cierre del período del Plan Operativo Anual 2019.

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 directores, encargados y expertos de cada uno de los ejes estratégicos y otros objetivos definidos, en las cuales se socializaron todas aquellas acciones planteadas en el POA a ser ejecutadas durante este año.



CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTIAGO (CORAASAN)

En sentido general, la evaluación se considera satisfactoria, pues el 83% del total de las acciones planteadas a ejecutar para este año fueron cumplidas bien, quedando en mal solo un 3% de las 437 acciones. Y el resto ya han sido iniciadas, algunas encontrándose en la última etapa de implementación. Además de presentar una alineación en priorizar aquellas acciones con mayor impacto en el logro del objetivo general de la Institución, al obtener una evaluación ponderada de 2.79 de un total de 3 puntos, equivalente al 93% de alineación.

Además es importante destacar 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.



VII.- 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. Jurídico
2. Tecnologías de la Información y Comunicación
3. Oficina Acceso a la Información
4. Comunicaciones
5. Revisión y Análisis
6. Operaciones Territoriales



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

Asesorado por:

Dr. José Macías Mesa

Preparado por:

Lic. Elaine Aybar

3/01/2020

Aprobado por:

Ing. Lucy Tejeda Morel



Apoyado por:

Lic. Ordelina González
Lic. Perla Santos
Lic. Jennifer Lampkin

Difundido a:

Ing. Silvio Durán, Director General
Directores, Responsables de Ejes Estratégicos
Encargados Otros Objetivos