CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

AGOSTO 2018 - AGOSTO 2020

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

CONTENIDO

PROLOGO....2
1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL....4
1.1 Datos identificativos y fines de la Institución....4
1.2 Normativa Reguladora de cada uno de los Servicios que se prestan....10
1.3 Mapa de Producción....12
1.4 Relación de Servicios que se Ofrecen....15
1.5 Derechos y Deberes de los Ciudadanos en Relación con los Servicios....24
1.6 Formas de Comunicación/Participación Ciudadana....26
2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS....27
2.1 Atributos de Calidad para los Servicios que se Prestan....27
2.2 Compromisos de Calidad....27
2.3 Compromisos de Mejora....28
2.4 Formas de Acceso a los Servicios Atendiendo la Diversidad e Igualdad de Género....29
2.5 Sistemas Normalizados de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales....29
3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN....33
3.1 Forma de presentación de quejas y sugerencias....33
3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente....34
4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA....34
4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios....34
4.2 Datos de Contacto....36
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso....38
4.4 Medio de acceso y transporte hacia la institución....38

PROLOGO

Ing. Silvio Durán
Director General
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago

Para mantener un sistema de mejora continua de los servicios básicos que brinda la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) a la población de Santiago, ponemos a su disposición la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano como fuente de información a los ciudadanos/clientes de los servicios que ofrecemos.

Como institución responsable de brindar un servicio de primera necesidad, como es el agua potable, es para nosotros de vital importancia conocer las expectativas de nuestros clientes y lograr satisfacer sus necesidades.

La Carta Compromiso al Ciudadano es un medio que nos permite comunicar a los ciudadanos/clientes los servicios que brindamos, como acceder a ellos; como obtenerlos y los compromisos de calidad que asumimos con los servicios mayor demandados por los ciudadanos/clientes, así mismo a contribuir con el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Con la puesta en circulación de la Carta Compromiso al Ciudadano buscamos ofrecer una mano amiga al ciudadano/cliente y reiterar que todo nuestro personal se encuentra en la disposición de asumir el compromiso de brindar servicios de calidad haciendo las cosas bien desde la primera vez.

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 Datos identificativos y fines de la Institución

1.1.1 Sobre la CORAASAN

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) fue creada mediante la Ley No. 582 del año 1977 y publicada en la Gaceta Oficial Nro. 9430, modificada por la Ley No.328-98 de fecha 11 del mes de agosto de 1998, como una institución de servicio público, autónoma con personalidad jurídica, patrimonio propio e independiente y duración ilimitada, provista de todos los atributos a tal calidad, con plena capacidad para contratar, adquirir, contraer obligaciones y actuar en justicia.

Su función principal es la administración, operación y mantenimiento de los Acueductos y los Alcantarillados de los municipios de Santiago de los Caballeros, Licey, Puñal, Tamboril, San José de las Matas y Villa González, con un fuerte compromiso en mejorar la calidad de vida de los habitantes de las comunidades que sirve, y con ello se valora la importancia del derecho humano al agua y al saneamiento, velando así por la protección de la salud de todas las personas.

La gestión de la Institución está orientada por la responsabilidad social, la auto-sostenibilidad financiera y el respeto al medio ambiente, condiciones que consolidan su liderazgo dentro del sector a nivel nacional.

La estrategia global de la CORAASAN se despliega a toda la Institución, a través de nueve ejes fundamentales, los cuales se presentan a continuación, junto a los objetivos estratégicos que están orientados:

1. Acueducto.

Garantizar la calidad, cantidad, cobertura y continuidad del agua producida, así como la conservación del sistema de acueducto.

2. Alcantarillado y Saneamiento.

Fortalecer, ampliar y conservar los sistemas de alcantarillado sanitario y el tratamiento con calidad de las aguas residuales.

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.

4. Gestión del Capital Humano.

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.

5. Gestión Administrativa y Financiera.

Lograr la efectividad (eficiencia + eficacia) en el cumplimiento de la gestión administrativa, económica y financiera.

6. Gestión de Agua No Facturada.

Llegar a obtener indicador de Agua No Facturada competitivo a nivel del Caribe.

7. Gestión de la Planificación, el Desarrollo y la Innovación.

Contar con un 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.

8. Gestión de Proyectos de Inversión.

Garantizar los proyectos de inversión que conlleven al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales para el desarrollo sostenible.

9. Gestión Ambiental.

Estructurar un Sistema de Gestión Ambiental propio de la Corporación que garantice eficiencia de su accionar.

1.1.2 Marco Estratégico Institucional: Misión, Visión y Valores:

Misión

Garantizar los servicios de acueducto, alcantarillado y saneamiento con eficacia y calidad, cumpliendo con las normas vigentes para contribuir con la mejora del nivel de vida de la población, fomentando el desarrollo sostenible del medio ambiente, siendo una institución posicionada como líder y respaldada por un capital humano competente y con sentido de pertenencia.

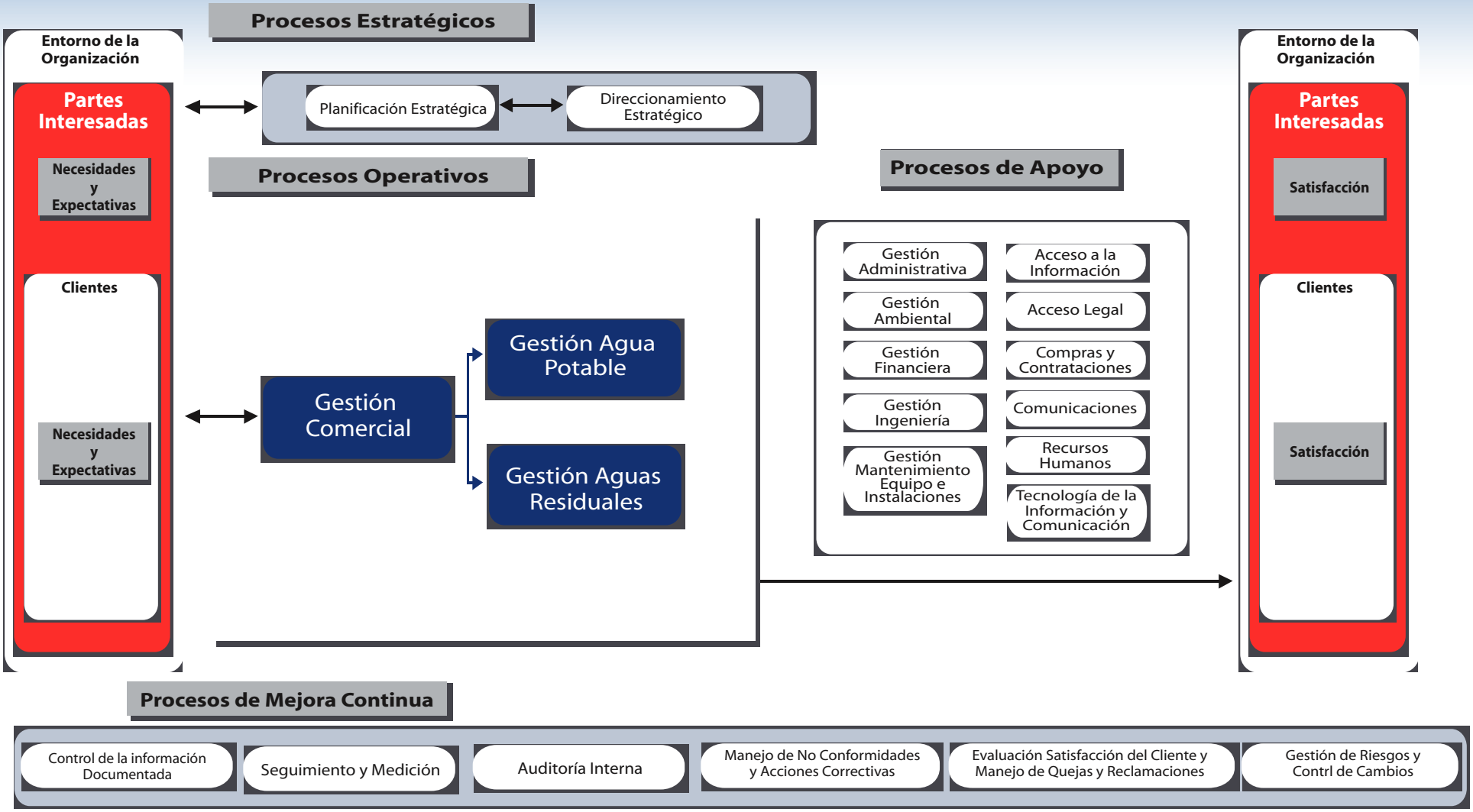
Visión

Ser una institución innovadora y de clase, con clientes satisfechos, socialmente responsable y financieramente auto-sostenible, donde impere el respeto por el medio ambiente; condiciones que nos permiten seguir siendo líderes a nivel nacional.

Valores

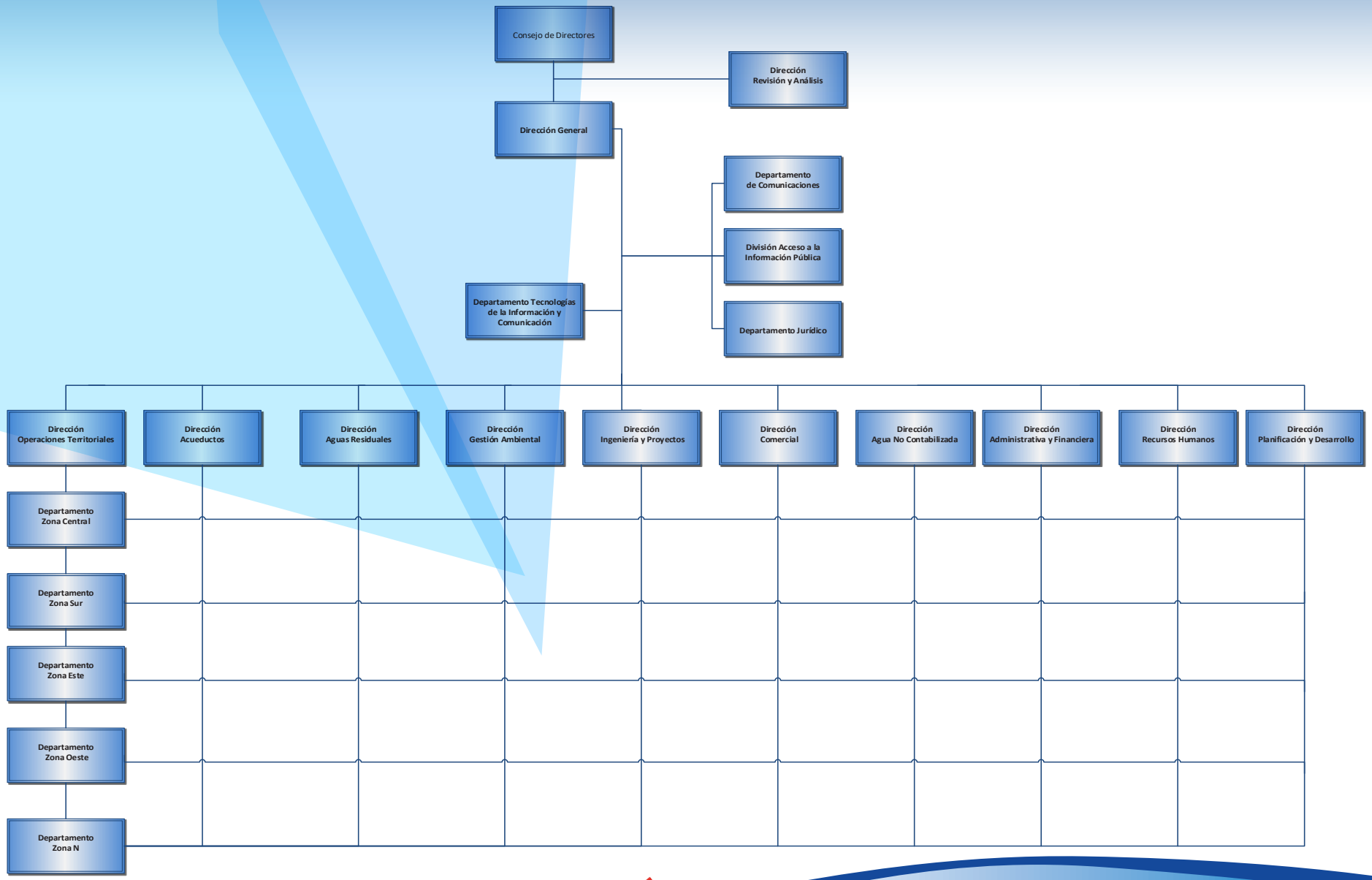
- **Calidad:** Todo lo que hacemos lo hacemos bien desde la primera vez.
- **Responsabilidad:** Cumplimiento acertado de las obligaciones.
- **Transparencia:** Actuación, comportamiento, que demuestra la veracidad de los hechos.
- **Identidad:** Rasgos que nos distinguen de otros.
- **Innovación:** Buscar, imaginar, crear.
- **Respeto:** Conducirnos de una manera equitativa ante nuestros semejantes.
- **Confianza:** Seguridad que se tiene de la actuación personal y la de otros.
- **Integridad:** Ser coherente con lo que se hace y con lo que se dice.

1.1.3 Mapa de Procesos



Leyendas: Estos procesos interactúan con todos los demás

1.1.4 Organigrama Institucional



CORAASAN
CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANTIAGO, R.D.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

1.2 Normativa Reguladora de cada uno de los Servicios

• Ley Orgánica de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago CORAASAN: Ley 582 del 4 de abril del año 1977.

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) fue creada bajo la ley 582 del 4 de abril del año 1977 y su modificación con la ley 328 de fecha 11 de agosto del año 1998, como una institución de servicio público, sujeta a las prescripciones de esta ley, y a sus reglamento. Esta Corporación constituirá una entidad pública autónoma con personalidad jurídica, patrimonio propio o independiente y duración ilimitada, provista de todos los atributos a tal calidad, con plena capacidad para contratar, adquirir, contraer obligaciones y actuar en justicia.

De acuerdo a esta ley la CORAASAN está dedicada a la administración, operación y mantenimiento de los Acueductos y los Alcantarillados de todos los municipios que integran la provincia de Santiago, exceptuando los municipios que aún se encuentran bajo la administración del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA), los cuales forman parte del área de influencia de la institución.

• Ley General de Salud: Ley 42-01 del 8 de Marzo del año 2001.

Los aspectos más relevantes de esta ley con relación a CORAASAN están contenidos en el Art.42.- El agua destinada para el consumo humano deberá tener la calidad sanitaria y los micronutrientes establecidos en las normas nacionales e internacionales LA SESPAS, por si y en coordinación con otras instituciones competentes, exigirá el cumplimiento de las normas de calidad en todos los abastecimientos de agua destinada para el consumo humano, tanto en lo relativo a las normas de calidad de la misma, como a las estructuras físicas destinadas a su aprovechamiento.

• Ley General Sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales: Ley 64-00 del 18 de Agosto del año 2000.

Los aspectos más relevantes de esta ley con relación a CORAASAN están contenidos en el Capítulo II, relativamente a la “Contaminación de las Aguas” y el Capitulo II, relativo a “De las Aguas” en donde, fundamentalmente, entre otras normas se establece:

o La prohibición de ubicar todo tipo de instalaciones en las zonas de influencia de fuentes de abasto de agua a la población y a las industrias.

- La responsabilidad del cumplimiento de las normas y parámetros vigentes, en lo que respecta a las descargas y destino de las aguas residuales y domésticas, o de otros tipos descargados a través del alcantarillado municipal.

- La inexistencia de la propiedad privadas de las aguas y derechos adquiridos sobre ellas y que todas las aguas del país, sin excepción alguna, son propiedad del Estado.

- Que toda persona tiene derecho a utilizar el agua para satisfacer sus necesidades vitales de alimentación e higiene, la de su familia y de sus animales.

• Norma Ambiental Sobre Calidad del Agua y Control de Descargas: NORDOM 1 del mes de Junio del año 2003

Todos los puntos dentro de esta norma aplican al laboratorio de Agua Potable de la CORAASAN.

La NORDOM 1 tiene como objetivo proteger, conservar y mejorar la calidad de los cuerpos hídricos nacionales, garantizando la seguridad de su uso y promoviendo el mantenimiento de condiciones adecuadas para el desarrollo de los ecosistemas asociados a los mismos, en cumplimiento con las disposiciones de la Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Esta norma procura los siguientes objetivos específicos:

- Establecer los requerimientos que deben cumplir las descargas de residuos líquidos o aguas residuales a los cuerpos receptores nacionales.

- Clasificar las aguas superficiales y las costeras según su utilidad principal.

- Establecer los estándares de calidad que sea mantenga o adquiera el cuerpo receptor (o sección del mismo).

- Establecer disposiciones generales sobre el cumplimiento.

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANTIAGO, R.D.
CORAASAN

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

1.3 Mapa de Producción

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	DESTINATARIO
Administrar, operar y mantener los acueductos y alcantarillados de todos los municipios que integran la provincia de Santiago, fomentando el desarrollo sostenible del medio ambiente.	Comercialización	Atención al Cliente	• Formalización contrato de servicio nuevo	Ciudadanos área de influencia CORAASAN
			• Cancelación de contrato • Cierre temporal del servicio • Reintegro del servicio • Cambio de nombre del titular del Contrato • Cambio de tarifa • Pago de factura vía operador (Call Center) • Pago de factura por caja • Pago vía IVR • Consulta de balance en línea • Consulta de balance y pago de factura en línea • Pago vía estafeta de cobro	Ciudadanos área de influencia CORAASAN que poseen contrato
			• Evaluación proyectos particulares • Disponibilidad de servicio	Promotores de Construcción de Proyectos Inmobiliarios

		Gestión Comercial	• Membresía para estafeta de cobro	Comercio o Negocios
			• Venta de tickets de agua potable para camiones privados	Empresas con Camiones Privados con Contrato de CORAASAN
		Micromedición	• Inspección con geófono	Ciudadanos que solicitan el servicio.
			• Inspección por alto consumo • Instalación caja de medidor • Cambio llave de paso • Reubicación del medidor • Instalación acometida de agua potable • Sustitución del medidor • Prueba del medidor • Instalación del medidor • Corrección de filtración del medidor o banco de medidores	Ciudadanos área de influencia CORAASAN que poseen contrato
		Gestión de Corte	• Reconexión de servicios	Ciudadanos área de influencia CORAASAN que poseen contrato
		Gestión Comunitaria	• Visitas educativas	Instituciones Educativas, Sociales y Culturales que Solicitan el Servicio

			• Alianzas comunitarias	Sociedades Comunitarias
	Gestión de Agua Potable	Calidad de Agua Potable	• Análisis externo de agua potable	Ciudadanos que solicitan el servicio
		Producción y Distribución de Agua Potable	• Suministro de agua potable por Redes • Suministro de agua con camiones cisternas	Ciudadanos área de influencia CORAASAN que poseen contrato
		Mantenimiento Redes de Agua Potable	• Reparación de averías de agua potable	Ciudadanos área de influencia CORAASAN.
			• Señalización	Ciudadanos que solicitan el servicio.
	Gestión de Aguas Residuales	Calidad de Aguas Residuales	• Análisis externo de aguas residuales	Ciudadanos que solicitan el servicio
		Recolección de Aguas Residuales	• Recolección de aguas residuales	Ciudadanos área de influencia CORAASAN
		Mantenimiento Redes de Aguas Residuales	• Destape de alcantarillado sanitario • Colocación de tapa a registro de aguas residuales • Reparación de registros de aguas residuales • Reparación de redes	Ciudadanos área de influencia CORAASAN
			• Construcción acometida de aguas residuales	
			• Cambio de acometida aguas residuales • Seguimiento a denuncias de acometidas clandestinas de aguas residuales	Ciudadanos área de influencia CORAASAN que poseen contrato
		Limpieza de Pozo Séptico	• Limpieza de pozo séptico	Ciudadanos área de influencia CORAASAN

1.4 Relación de Servicios que se Ofrecen

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Formalización contrato de servicio nuevo	Acuerdo mediante contrato entre la CORAASAN y el cliente, el cual establece los derechos y obligaciones de las partes que lo suscriben.	• Copia de la Cédula/ Pasaporte en caso de ser extranjero • Copia del contrato de inquilinato (si es alquilada)/ título de propiedad (si es el dueño del inmueble) • Dirección correcta • Pago del monto según tipo de usuario
	Cierre permanente del contrato entre el cliente y la CORAASAN.	• Número de Contrato. • Punto de servicio debe estar deshabilitado y sin deuda • Copia de la Cédula/ Pasaporte en caso de ser

Cancelación de contrato		extranjero • Copia del contrato de inquilinato (si es alquilada)/ título de propiedad (si es el dueño del inmueble)
Cierre temporal del servicio	Suspensión temporal del servicio de un contrato entre el cliente y la CORAASAN, por un tiempo definido.	• El punto de servicio debe estar deshabitado y sin deuda
Reintegro del servicio	Reapertura del servicio con cierre temporal.	• Número de Contrato • Copia de la Cédula • Pasaporte en caso de ser extranjero • Copia del contrato de inquilinato (si es alquilada)/ título de propiedad (si es el dueño del inmueble)
Cambio de nombre del titular del contrato	Registro de datos del nuevo responsable de un contrato existente. El cambio de nombre se realiza a solicitud de las partes interesadas, ya sea porque es nuevo propietario o inquilino del punto de servicio.	• Número de Contrato • Copia de la Cédula • Pasaporte en caso de ser extranjero • Copia del contrato de inquilinato (si es alquilada)/ título de propiedad (si es el dueño del inmueble) • Estar al día con el pago de la factura • Pagar el monto correspondiente por la actualización
Cambio de tarifa	Revisión de la tarifa de los servicios contratados a requerimiento del cliente	• Número de Contrato • No tener atrasos en el pago • Copia de la Cédula/ Pasaporte en caso de ser extranjero • Copia del contrato de inquilinato (si es alquilada)/ título de propiedad (si es el dueño del inmueble)
Pago de factura vía operador	Facilidad de pagar la factura	• Número de contrato de CORAASAN

(Call Center)	a través de una línea telefónica con la asistencia de un operador o agente de servicio.	• Tarjeta de crédito
Pago de factura por caja	Pago de la factura de manera presencial con la asistencia de un agente de servicio.	• Número de contrato
Pago vía IVR	Facilidad de pagar el balance de un cliente a través de una línea telefónica de manera automática, con el apoyo de sistema interactivo de voz con el cliente.!!!	• Número de contrato de CORAASAN • Pin
Consulta de balance en línea	Facilidad para consultar balance en línea.	• Número de contrato de CORAASAN • Pin
Consulta de balance y pago de factura en línea	Facilidad para consultar balance y de pagar la factura a través del portal web institucional.	• Crear usuario y contraseña. • Correo electrónico. • Tarjeta de crédito inscrita. • Número de contrato de CORAASAN
Pago vía estafeta de cobro	Facilidad de pagar la factura mediante de una estafeta de pago.	• Número de Contrato.
Evaluación proyectos particulares	Recepción de las necesidades de provisión de servicio a proyecto de desarrollo inmobiliario, tales como: Residenciales, Comercios, Industriales, Gubernamentales, de	• Memoria sanitaria en medios electrónicos. • Copia de la cédula del responsable del proyecto y RNC de la empresa. • Planos del Proyecto

	Sociales, Urbanizaciones o una combinación de éstos, con el propósito de presupuestar el costos los trabajos requeridos para la conexión del servicio de agua potable y/o alcantarillado.	
Disponibilidad de servicios	Servicio que se cobra para evaluar la disponibilidad de los servicios de agua potable y/o aguas residuales para la demanda de un proyecto inmobiliario antes de ser construido.	• Realizar el pago correspondiente
Membresía para estafeta de cobro	Acuerdo con empresas para que funcionen como puntos de cobros a los servicios que brinda CORAASAN.	• Entidades legalmente constituidas (Banco, Cooperativa y Farmacias). • Registro Nacional de Contribuyente y cédula del responsable ante CORAASAN. • Dirección, teléfono y contrato de agua al día. • Conexión a internet. • Certificación de impuestos internos en constancia de saldo de impuestos (luego de aprobada). • Cuenta de ahorro o corriente para transferencia diaria de fondos del efectivo cobrado en la estafeta (luego de aprobada). • Póliza de seguro para garantizar adecuada rendición de cuenta (luego de aprobada).
Venta de tickets de agua potable para camiones	Actividad comercial para suplirlas necesidades de	• Contrato de CORAASAN al día en su pago. • Ser empresa legalmente constituida.

privados	agua en camiones cisterna privados.	• Solicitar por escrito el registro como cliente autorizado, para llenar camiones privados en el llenadero externo de CORAASAN. • Copia de la cédula o pasaporte si es extranjero. • Luego de aprobada su solicitud, se determina la capacidad de m3. y se crea una ficha para asignar el precio por camión. Con dicha ficha queda autorizado para comprar los tickets de despacho.
Inspección con geófono	Inspección que se realiza con un equipo especial que se emplea para detectar y localizar fugas imperceptibles o no visibles en tuberías de abastecimiento para el mejoramiento continuo, en la prestación del servicio.	• Realizar el pago correspondiente
Inspección por alto consumo	Inspección que se realiza con el fin de detectar si el usuario de CORAASAN tiene fugas de agua dentro de su propiedad.	• Número de contrato • No tener atrasos en el pago
Instalación caja de medidor	Colocación de caja de seguridad para la protección del medidor.	• Número de contrato
Cambio llave de paso	Colocación de una nueva llave de paso.	• Número de contrato
Reubicación del medidor	Cambio de la ubicación del	• Número de Contrato

	medidor y la caja de seguridad.	• No tener atrasos en el pago
Instalación acometida de agua potable	Empalme de una tubería matriz al punto de conexión del servicio.	• Número de Contrato • Pago del monto según presupuesto
Sustitución del medidor	Cambio del instrumento utilizado para medir el consumo de los clientes, si agota su vida útil o para mantenimiento.	• Número de contrato • No tener atrasos en el pago
Prueba del medidor	Confirmación del buen estado del medidor.	• Número de contrato • No tener atrasos en el pago
Instalación del medidor	Colocación del instrumento utilizado para medir el consumo de los clientes.	• Número de Contrato • Realizar el pago correspondiente.
Corrección de filtración del medidor o banco de medidores	Reparación de las fugas que se puedan presentar en el banco de medidores.	• Número de contrato
Reconexión de servicios	Reconexión del servicio suspendido, será restablecido de 24 a 48 horas, después de realizado el pago.	• Pago del servicio que estuvo en atraso.
Visitas educativas	Orientación sobre la importancia y el uso correcto del agua.	• Carnet de Participación • Formulario de Información Personal.
Alianzas comunitarias	Iniciativa dirigida por CORAASAN para trabajar junto a las organizaciones comunitarias en apoyo a las	• Estar registrado en el ayuntamiento como organización comunitaria. • En CORAASAN llenar formulario de registro.

	diferentes necesidades del suministro de agua potable y saneamiento sanitario para lograr la captación de nuevos clientes y ofrecer facilidades de pago a aquellos que tengan obligaciones acumuladas con la institución.	• Se registra en la base de datos de la institución con su código correspondiente
Análisis externo de agua potable	Análisis bacteriológico y análisis físico-químicos que se realiza para la detección de microorganismos patógenos en el agua.	• Realizar el pago correspondiente.
Suministro de agua potable por redes.	Abastecimiento de agua potable mediante tuberías de distribución a los sectores con acometidas individuales a cada usuario.	• Completar solicitud en una oficina comercial de la institución.
Suministro de agua con camiones cisternas	Servicio gratuito de distribución de agua en camión cisterna a clientes donde se ha determinado deficiente en el servicio.	• Número de teléfono. • Dirección correcta y referencias de la misma. • Número de contrato de agua al día. • Nombre y apellido del cliente. • Causa por la cual solicita
Reparación de averías de agua potable	Reparación de cualquier tipo de avería que se presente en las redes matrices y secundarias de la Institución.	• Dirección específica. • Nombre del que reporta. • Número telefónico del solicitante y número de contrato, opcional. • Referencias geográficas
	Colocación de avisos	• Dirección específica.

Señalización	visuales en las vías públicas (calles, aceras y áreas verdes) donde la empresa realiza trabajos para alertar a conductores y transeúntes	• Nombre ó Unidad solicitante con referencias geográficas
Análisis externo de aguas residuales	Análisis bacteriológico y análisis físico-químicos que se realiza para la detección de microorganismos patógenos en el agua residual.	• Realizar el pago correspondiente.
Recolección de aguas residuales	Captar las aguas residuales producidas en las viviendas, comercios y las industrias, y conducirlas hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales, para su tratamiento y disposición final.	• Contrato CORAASAN. • Orden de Servicio remitida por el Departamento de Servicio al Cliente
Destape de alcantarillado sanitario.	Se realizan destapes de acometidas y líneas de A. R., corrigiendo los desbordamientos de los registros y los retrocesos en las propiedades generados por las obstrucciones en el alcantarillado sanitario.	• Nombre • Teléfono • Dirección • Referencia de Ubicación
Colocación de tapa a registro aguas residuales	Se le colocan las tapas a los registros en área pública que correspondan al alcantarillado sanitario.	• Nombre • Teléfono • Dirección • Referencia de Ubicación

Reparación de registros de aguas residuales	Se realizaran reparaciones de los marcos y las tapas de los registros de aguas residuales, Además se descubren, levantan de nivel y se empañetan.	• Nombre • Teléfono • Dirección • Referencia de Ubicación
Reparación de redes de aguas residuales	Se realizan cambios de tramos, reparaciones de acometidas y de líneas de aguas residuales producidas por filtraciones, hundimientos, obstrucciones, etc. En el caso de las acometidas no incluye la sustitución de la misma.	• Nombre • Teléfono • Dirección • Referencia de ubicación
Construcción acometida de aguas residuales	Una vez el cliente paga una acometida nueva de aguas residuales se procede a sub-contratar el servicio para su construcción.	• Contrato de CORAASAN.
Cambio de acometida de aguas residuales	Este servicio se les brinda a clientes que ya tienen una acometida instalada y que por diversas razones esta ha perdido su capacidad de conducción y se requiere su completa sustitución.	• Contrato de CORAASAN.
Seguimiento a denuncias de acometidas clandestinas de aguas residuales	Este servicio se les brinda a clientes que notifican que en su sector han realizado	• Dirección exacta.

	empalmes al alcantarillado sanitario de manera clandestina o no han sido autorizadas por la institución, produciéndoles problemas posteriores.	
Limpieza de pozo séptico	Limpieza y succión de los residuos de un depósito.	• Pago por servicio de inspección. • Dirección correcta del solicitante del servicio. • Vía de acceso a la propiedad transitable para el camión de mantenimiento de alcantarillados. • Pago por servicio de inspección.

1.5 Derechos y Deberes de los Ciudadanos en Relación con los Servicios

Deberes de los clientes

- El cliente no podrá suministrar en ningún caso, Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario a otro inmueble o punto de servicio, aun cuando éste inmueble pertenezca al cliente, excepto mediante acuerdo específico entre el cliente y la Institución.
- El Servicio de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario será para el uso exclusivo del cliente en el punto de servicio que fue contratado, y no podrá ser traspasado o revendido a ninguna otra persona o entidad.
- Usar correctamente las instalaciones de los servicios y no arrojar por los desagües basura o materiales sólidos.
- En caso de daños o averías en las instalaciones desde el inicio de la conexión hasta el final de la(s) acometida(s) o en la tubería matriz, sea por negligencia del cliente o con su consentimiento, los costos de reparaciones o reemplazos que sean necesarios, serán pagados por el cliente a la CORAASAN.
- El cliente consentirá durante la vigencia del contrato, que los funcionarios, empleados e inspectores de la CORAASAN, tendrán libre acceso al área que sea necesaria de la propiedad durante horas laborables, con el propósito de instalar, inspeccionar, verificar y leer medidores, así como para cualquier otro propósito legal.

- El cliente será responsable de cubrir todos los costos por alteración, daños o manipulación de cualquier forma hecha al medidor o sus instalaciones, excepto que haya sido por trabajos realizados por empleados de la CORAASAN que estén designados para estos fines.

- El cliente deberá pagar puntualmente los servicios que se le presten y los cargos correspondientes a la desconexión, reconexión y los demás previstos en el presente Reglamento. La falta de recepción de las facturas correspondientes en tiempo oportuno, no exime al usuario de su obligación de pago.

- El cliente puede solicitar la revisión del medidor de su conexión cuando considere que está funcionando inadecuadamente, aún incluya gastos operativos en caso que se justifique.

- Monitorear periódicamente la permanencia del medidor en sus instalaciones.

- El cliente comprobará que la factura que se le entrega corresponde al contrato cuyo servicio debe pagar.

Derechos de los clientes

- Tener acceso al área de Atención al Cliente para la gestión de sus solicitudes.
- Recibir información clara, oportuna y precisa sobre el servicio solicitado.
- Solicitar los servicios que brinda CORAASAN dentro de su área de influencia.
- Recibir el servicio de provisión de agua potable y recolección de las aguas residuales dentro de su área de influencia.
- Realizar su pago en cualquiera de las oficinas de CORAASAN, estafeta de pago, vía telefónica o página web.
- Recibir información sobre medidas que afecten la calidad y continuidad de los servicios de agua potable y/o alcantarillado.
- Recibir el mantenimiento del medidor y las redes externas.
- Recibir su factura mensualmente.
- Conocer las tarifas de los servicios que brinda CORAASAN.
- Recibir asesoría técnica sobre la detección de fugas internas.
- Solicitar el cierre de su contrato (temporal o permanente) para evitar pagos por servicio no recibido.

1.6 Formas de Comunicación/Participación Ciudadana

Las vías de acceso de comunicación y participación ante la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) son las siguientes:

1. Presencial.

En el área de recepción se cuenta con personal capacitado, motivado y profesional con la responsabilidad de canalizar los requerimientos de los clientes/usuarios, ubicadas en cada una de nuestras oficinas comerciales habilitadas.

2. Centro de Llamadas.

CORAASAN cuenta con un centro de atención telefónico, y pueden comunicarse al teléfono 809-582-4242 o a cualquier de nuestras oficinas comerciales.

3. Comunicaciones.

Las comunicaciones se dirigen al Director General expresando las sugerencias, quejas o reclamos que deseen comunicarnos. Estas se deben enviar a la Dirección: Avenida Circunvalación, Número 123, Nibaje, Santiago, República Dominicana.

4. Virtual.

Contamos con una página web: www.coraasan.gov.do, a través de la cual el ciudadano/cliente puede ponerse en contacto por correo electrónico: contacto@coraasan.gob.do.

5. Redes Sociales.

Contamos con Facebook: CORAASANRD y Twitter: CORAASAN, cuentas oficiales de la institución, a través de las cuales los clientes y relacionados pueden dejarnos sus demandas y opiniones.

6. Oficina Acceso de Acceso a la Información.

Se dispone de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), de conformidad con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, con el objetivo de apoyar a las entidades y personas tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas.

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANTIAGO, R.D.
CORAASAN

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

2. Compromisos de Calidad Ofrecidos

2.1 Atributos de Calidad para los Servicios que se Prestan

• Amabilidad: trato con atención, respeto y consideración que dispensa la institución a sus usuarios y usuarias.

• Conocimiento: capacidad que poseen los empleados para prestar de forma correcta y precisa los servicios que ofrece la institución.

2.2 Compromisos de Calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Formalización contrato de servicio nuevo	Amabilidad	95 %	% de satisfacción de los clientes en encuestas aplicada trimestralmente
	Conocimiento	90%	% de satisfacción de los clientes en encuestas aplicada trimestralmente
Cancelación de contrato	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los clientes en encuestas aplicada trimestralmente
Cierre temporal del servicio	Conocimiento	90%	% de satisfacción de los clientes en encuestas aplicada trimestralmente

2.3 Compromisos de Mejora

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Reducir el tiempo de entrega de los resultados del servicio de Análisis Externo de Aguas Residuales de un 86% a un 95%.	Mejorar la satisfacción de los clientes en cuanto al cumplimiento de los tiempos de entrega de los análisis solicitados.	• Entrega de resultados vía correo electrónico. • Monitoreo de indicadores. • Seguimiento a la ejecución del Plan de Sistema de Gestión de Calidad (FOR-SGC-07)	Departamento Calidad en la Gestión	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso
Medir el tiempo de respuesta del Servicio Formalización Contrato de Servicio Nuevo.	Optimizar el tiempo de respuesta del Servicio Formalización Contrato de Servicio Nuevo.	• Procedimiento Formalización de Contrato Servicio Nuevo • Solicitud de Servicio Formalización Contrato de Servicio Nuevo automatizada.	Departamento Calidad en la Gestión	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso
Integrar nuevos canales de acceso para pago de factura y consulta de balance.	Facilitar a los clientes los medios de pago de factura y consulta de balance.	• Implementación de aplicación CORAASAN Móvil.	Departamento Tecnología de la Información y Comunicación	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso
Mejorar la atención al cliente del servicio Cierre temporal de un 89% a un 95%.	Mejorar la satisfacción del cliente a través de la mejora de la atención al cliente.	• Solicitud taller de atención al cliente. • Evaluación de la Eficacia del taller.	Dirección Comercial	12 meses después de la publicación de la Carta Compromiso

2.4 Formas de Acceso a los Servicios Atendiendo la Diversidad e Igualdad de Género

La oficina principal de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), está ubicada en el centro de la ciudad en una edificación que facilita el acceso a los servicios de una manera adecuada, cuenta con una rampa para el ingreso a personas con condiciones especiales. Los usuarios encuentran en nuestras instalaciones, un ambiente agradable, con excelente iluminación, adecuada climatización con un trato amable y eficiente por parte del personal.

2.5 Sistemas Normalizados de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), despliega acciones de mejora continua a través de la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF), con la cual se autoevalúa constantemente la gestión institucional, procurando la eficiencia de nuestros procesos misionales y de apoyo. Obteniendo en el 2014 el Premio a la Calidad de la Gestión del Sector Público de la provincia de Santiago Galardón Bronce, en el 2015 el Galardón Plata y en el 2016 Galardón Oro.

En la institución se han iniciado con el proceso de certificación de los laboratorios con la norma internacional ISO 9001:2015, la cual está basada en Sistemas de Gestión de la Calidad.
Para el proceso de implementación de la norma se han ejecutado las siguientes actividades:

- Elaboración, implementación e inducción de la Política de Calidad de los Laboratorios.
- Aplicación anual de encuestas de satisfacción de clientes internos y externos de los laboratorios con el objetivo de medir la percepción de los clientes acerca de la calidad del servicio brindado por los laboratorios de agua potable y aguas residuales de CORAASAN, a fin de identificar áreas de mejora que contribuyan a mejorar su satisfacción y fidelidad.
- Aplicación mensual de la encuesta de evaluación de cumplimiento de los requisitos del cliente.
- Definición de los Objetivos de Calidad de los laboratorios de acuerdo a los resultados de las encuestas de satisfacción de clientes internos y externos.
- Diseño del Mapa de Procesos correspondiente al alcance de la certificación con los procesos operativos, procesos de apoyo, procesos estratégicos y procesos de mejora continúa.
- Actualización de los descriptivos de puestos de los procesos operativos, procesos de apoyo, procesos estratégicos y procesos de mejora continua
- Estandarización de los procesos operativos, de apoyo y de mejora continúa con la elaboración y control de la información documentada correspondiente.

- Capacitaciones en los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, Gestión por Procesos y Pensamiento Basado en Riesgos, Sensibilización ISO9001:2015 y Metodología de las 5S, Auditorías internas a Sistemas de Gestión de la Calidad con la norma ISO 9001:2015, Fundamentos de Metrología y Estimación de la Incertidumbre en la Medición.

  En materia de protección al medio ambiente, la institución desarrolla actividades encaminadas a proteger el medio ambiente, cumpliendo con su enunciado en la visión: "Ser una institución innovadora y de clase, con clientes satisfechos, socialmente responsable y financieramente autosostenible, donde impere el respeto por el medio ambiente; condiciones que nos permiten seguir siendo líderes a nivel nacional."

Las siguientes son las actividades medio ambientales:

- Recolección y tratamiento de las aguas residuales.
- En conjunto con el MIMARENA, EGEHID y CORAASAN, creación y apoyo al Programa de Pagos por Servicios Ambientales.
- Creación del Vivero para fines de reforestación, con plantas forestales, y frutales.
- Desarrollo de Jornadas de Reforestación en zonas o áreas estratégicas del rio Yaque del Norte.
- Elaboración del libro del Consejo de Cuencas en coordinación con las instituciones.
- Exposición Fotográfica de la situación del rio Yaque del Norte desde su origen hasta su desembocadura.
- Elaboración de un libro del rio Yaque del Norte, con imágenes con su descriptivo.
- Asociadas a organismo de protección y preservación del agua: Fondo Agua Yaque del Norte.
- Acuerdos con Instituciones públicas y privadas: PUCMM, INTEC.
- Organización de eventos, seminarios y congreso que procura la capacitación técnica y concienciación ciudadana sobre el uso racional del agua y de manera muy específica del rio Yaque del Norte.
- Programa Cultura del Agua.
- Guardianes del Agua.
- En su estructura cuenta con una unidad de gestión ambiental, para abordar todos los temas de cuidado y protección al medio ambiente.
- Publicidad con la elaboración de anuncios y campanas de educación.

En lo que respecta a seguridad y salud ocupacional la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), cuenta con un departamento que tiene como responsabilidad velar por la seguridad y salud de los empleados de CORAASAN, el cual lleva por nombre División Protección Integral.

La institución se encuentra en proceso de creación del Sistema de Seguridad de acuerdo a lo normalizado en el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, Núm. 522-06 de la Dirección General de Higiene y Seguridad Industrial. Para la creación del sistema la institución realizó la contratación, de un proveedor de Servicios de Seguridad y Salud en el trabajo, certificado por el Ministerio de Trabajo, el cual elaborará el programa de Seguridad y Salud, que debe ser ejecutado en la institución.

La institución cuenta con un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual es responsable de fomentar la Seguridad, Higiene y Salud Laboral en la Institución y está compuesto por empleados de las áreas con más altos niveles de riesgos de la institución y por representantes del sindicato SITRACORAASAN.

CORAASAN ha realizado una inversión de Equipos de Protección Personal (E.P.P.), para los empleados de las áreas operativa como son: Cascos, Chalecos Reflectivos, Guantes, Botas Punta de Acero, Botas de Goma, entre otros, Tapones, Orejeras, Mascarillas, entre otros.

La institución cuenta extintores, distribuidos en todas sus instalaciones y a los cuales se les realiza una inspección mensual, para verificar que estos se encuentren en condiciones adecuadas en caso de emergencia. También la institución cuenta con botiquines de emergencia los cuales contienen medicamentos y utensilios para brindar primeros auxilios en caso de que un empleado lo necesite.

En las instalaciones de CORAASAN contamos un dispensario médico, en el cual se ofrecen consultas gratuitas y servicios odontológicos a todo el personal de CORAASAN.

Se han realizado las siguientes actividades para los empleados de la institución:

- Capacitaciones en Materia de Seguridad y Salud
- Implementación del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional
  Control de Incendio y Manejo de Extintores
- Uso de Equipos de Protección Personal (E.P.P.)
- Curso de 5S
- Manejo de Productos Químicos
- Jornadas de Salud
- Cancer Cervicouterino y Papiloma Humano
- Enfermedades Transmisión Sexual
- Cáncer de Mama

- Cardiovascular
- Diabetes
- Salud Escolar
- Señalizaciones de Seguridad en las instalaciones.
- Levantamiento de riesgos acompañados por la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA) JICA.

3. Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación

3.1 Forma de presentación de quejas y sugerencias

La presentación de quejas y sugerencias ante la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) se puede realizar mediante:

Correo electrónico

- El contacto para quejas y sugerencias pueden hacerse a través del correo electrónico: contacto@coraasan.gob.do. El tiempo de respuesta es 15 días laborables a partir del momento en que se emite la queja.
- En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad de los Laboratorios las quejas y sugerencias pueden hacerse a través del correo electrónico: calidadenlagestion@coraasan.gob.do. El tiempo de respuesta es 5 días laborables a partir del momento en que se emite la queja.

Línea 311

- A través de la línea 311 los ciudadanos/clientes pueden presentar sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias. Los reportes son respondidos en un plazo de 15 días laborables a partir del momento en que se emite la queja.

Buzón de Quejas y Sugerencias

- Para dar a conocer a la institución las quejas y sugerencias los clientes y relacionados pueden presentarlas en nuestros buzones ubicados en cada una de las oficinas comerciales. El tiempo de respuesta es de 15 días laborables a partir del momento en que se emite la queja.

3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

En caso de que el cliente/ciudadano presente una queja por incumplimiento de algún tipo en los servicios comprometidos y declarados en la presente carta compromiso, éste podrá presentar una reclamación ante la institución a través de los diferentes medios de comunicación existentes.

Como mecanismo de subsanación, el Director General de la CORAASAN remitirá una comunicación informando al usuario el motivo del mismo y las medidas a adoptar para corregir la ineficiencia detectada. La misma será remitida en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANTIAGO, R.D.
CORAASAN

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

4. Información Complementaria

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

CORASAAN Frente al Cambio Climático

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN) atesora una función primordial: la administración, operación y mantenimiento de los acueductos y los alcantarillados de la provincia de Santiago. Acapara un compromiso con la mejoría sistémica de la calidad de vida de los habitantes de las comunidades a los que les presta eficientes servicios.

CORAASAN no cesa de tutelar el derecho al agua potable, científicamente bien saneada, purificada. La gestión de la institución está cimentada en la defensa constante del medio ambiente, en la creación de condiciones favorables a la mitigación de los efectos nocivos del cambio climático. Entre ellas merecen destacarse:

1. La recolección y el tratamiento de las aguas residuales de Santiago.
2. Apoyo al Programa de Pagos por Servicios Ambientales (PSA).
3. Creación de un vivero para fines de reforestación en zonas estratégicas del río Yaque del Norte.
4. Elaboración del Plan Cuencas-Santiago.
5. Exposición fotográfica sobre la situación del Yaque del Norte, desde su nacimiento hasta su desembocadura.
6. Publicación del libro en torno al Yaque del Norte con imágenes ilustrativas de su trayectoria.
7. Asociación con organismos que impulsan la preservación del agua: Fondo Agua Yaque del Norte.
8. Acuerdos con entidades públicas y privadas: Ministerio de Educación, Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Instituto Tecnológico de Santo Domingo.
9. Organización de actividades para la capacitación técnica y la concienciación ciudadana sobre el uso racional del agua, especialmente la del Yaque del Norte.
10. Puesta en marcha del programa Cultura del Agua a través del cual se gestionan acciones novedosas con estudiantes de todos los niveles para que construyan aprendizajes sobre la conservación del medio ambiente.

11. Formación de equipos Guardianes del Agua, integrados por alumnos de escuelas públicas y colegios privados.
12. Publicación de anuncios y elaboración de campañas de educación alusivas a la preservación del medio ambiente y el uso racional del agua.
13. Organización del Congreso Internacional en Gestión Integral del Agua.
14. Adiestramiento constante de los recursos humanos de la familia CORAASAN.
15. Concursos escolares de cuento, pintura y poesía con un tema propuesto, sugerido: la importancia de proteger nuestra masa boscosa y el agua en las ruralías y urbanías dominicanas.

Responsabilidad Social CORAASAN

En la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), entendemos la importancia que tiene la aplicación de prácticas socialmente responsables dentro de nuestra gestión administrativa, por esta razón hemos asumido el Compromiso Social de apoyar a las comunidades y nuestros principales colaboradores, a través de programas y actividades que contribuyan a lograr una mejor sociedad.

Siendo CORAASAN una empresa pública que ofrece un servicio de gran impacto para la sociedad, como lo es el suministro de agua potable y recolección de las aguas residuales, para nosotros es de suma importancia que nuestros procesos estén arraigados en un compromiso con la preservación del medio ambiente, el desarrollo continuo de sus empleados y colaboración con nuestra comunidad.

La Responsabilidad Social Empresarial es una elección que hemos desarrollado de forma voluntaria, asumiéndola como una cultura de trabajo que está presente en nuestros valores y en nuestra visión, para garantizar el crecimiento sostenible de nuestra Institución y del país.

Es por esto, que estamos comprometidos con el desarrollo de un entorno laboral seguro, saludable y de formación profesional para nuestros empleados, implementando formas de reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones y proveer cambios positivos en nuestra sociedad.

Nuestra Responsabilidad Social Empresarial, se sustenta en políticas y acciones estratégicas que permiten canalizar los esfuerzos en iniciativas que abarcan las áreas de interés del sector, divididas en las siguientes:

1. Gestión de Recursos Humanos.
2. Salud, Seguridad e Higiene.
3. Gestión Ambiental y de los Recursos Naturales.
4. Clientes.
5. Gestión Social.

4.2 Datos de Contacto

Dirección: Avenida Circunvalación Nro. 123, Nibaje, Santiago, República Dominicana.

Número de teléfono: 809-582-4343

Número de fax: 809-581-7343

Dirección electrónica: contacto@coraasan.gob.do

Página Web: www.coraasan.gob.do

Horario de Atención: varía según oficina comercial.

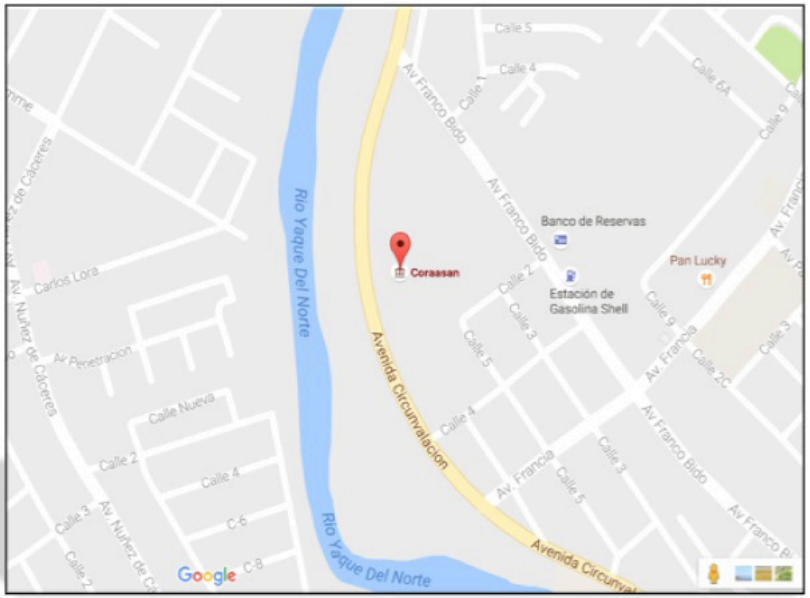
OFICINAS COMERCIALES			
Oficina Principal		**Oficina Puñal**	
Dir.	Ave. Circunvalación #123, Nibaje, Santiago	Dir.	Carretera Puña esq. Estancia Nueva, Laguna Prieta
	L-V, 7:30 a.m. - 6:00 p.m. S. 8:00 a.m. - 1:30 p.m.		L-V, 8:00 a.m. - 3:00 p.m.
			809-242-7233 809-242-7158
Oficina Cienfuegos		**Oficina Los Reyes**	
Dir.	Av. Sabana Iglesias (próximo a la Ferretería Roberto Espinal)	Dir.	Carretera Jacagua #67 al lado de la helaeería BON)
	L-V, 7:30 a.m. - 6:00 p.m. S. 8:00 a.m. - 1:30 p.m.		L-V, 7:30 a.m. - 6:00 p.m. S. 8:00 a.m. - 1:30 p.m.
	809-575-6587 809-575-5958 809-575-7218 809-570-1885		809-576-8373 809-576-8048
Oficina Gurabo		**Oficina Tamboril**	
Dir.	Carretera Luperón km. 4 1/2 (al lado de la Planta de Gas)	Dir.	Calle Real #58
	L-V, 7:30 a.m. - 6:00 p.m. S. 8:00 a.m. - 1:30 p.m.		L-V, 8:00 a.m. - 3:00 p.m.
	809-736-7654 809-736-7665		809-580*5984 809-580-6969
Oficina Pekin		**Oficina Ayuntamiento**	
Dir.	Av. Franco Bidó (al lado de la Plaza Ulloa)	Dir.	Av. Juan Pablo Duarte
	L-V, 8:00 a.m. - 3:00 p.m.		L-V, 8:00 a.m. - 2:00 p.m.
	80241-4707		829-582-6611
Oficina Bella Vista		**Oficina Las Carreras**	
Dir.	Bella Vista	Dir.	Edificio Profesional, Las Carreras
	L-V, 8:00 a.m. - 3:00 p.m.		L-V, 8:00 a.m. - 2:00 p.m.
	809-247-0001 809-247-0983 809-247-8122		809-582-4433
Oficina LVilla González		**Oficina Licey**	
Dir.	Calle Víctor del Monte y Consuegra Esq. Villa González	Dir.	Carretera Duarte (frente a la del Liceo Mercedes Peña)
	L-V, 8:00 a.m. - 3:00 p.m.		L-V, 8:00 a.m. - 3:00 p.m.
	809-571-5169		809-580-7620 809-580-7533

4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso

El área responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta Compromiso y sus resultados es el Departamento Calidad en la Gestión. Teléfono: 809-582-4343, Ext. 4357 y 4070.

4.4 Medio de acceso y transporte hacia la institución

Llegar a la Oficina Principal de CORAASAN es muy fácil, estamos ubicados en la Av. Circunvalación, Nro. 123, Nibaje, Santiago.



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
CORAASAN
SANTIAGO, R.D.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estratégia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.