



**CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA. CORAAMOCA**  
**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL**  
**PERIODO 2019-2020**

| No. | Criterio No | Subcri. No | Área de Mejora   | Acción de Mejora  | Objetivo  | Tareas  | Tiempo                                   |            | Recursos necesario                  | Responsable  | Indicador  | Responsable de seguimiento  | Comentarios  |
|-----|-------------|------------|--|---|---|---|--|------------|-------------------------------------|--|--|---|--|
|     |             |            |  |   |   |   | Inicio                                   | Fin        |                                     |  |  |   |  |
|     | 8           | 1.2        | <b>Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</b> | Fortalecer la comunicación interdepartamental oportuna para una comunicación interna y externa eficaz. Inducir al personal al uso adecuado de los correos electrónicos y crear nuevos para el personal que así lo requiera. | Fortalecer la comunicación Interna para alcanzar una comunicación externa apropiada | * Habilitar correos electrónicos para todo el personal que lo requiera, incluyendo al personal de los centros de servicio al cliente. *Inducir al uso eficaz de los correos electrónicos. * Normar el flujo de información interdepartamental con reportes diarios mediante fotos, videos e informaciones de los trabajos diarios realizados. *Difundir boletines de comunicación diarios, basados en las publicaciones de las redes sociales, por los grupos de difusión y correos electrónicos. *Normar las reuniones y encuentros para producción generar una comunicación a todos los niveles ocupacionales. Habilitar el área de | Vigencia del plan de mejora (permanente) | Permanente | Financieros, tecnológicos y humanos | <b>Directos:</b><br>Dirección de Comunicaciones , Dirección Administrativa Financiera, Direccion de Recursos Humanos y TICs.<br><b>Indirectos:</b><br>todas las áreas. | Cantidad de servidores con correos institucional | Departamento de Deasarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Se destaca la responsabilidad de todos, debido a que todos somos responsables de generar, aportar las informaciones oportunas acerca de los resultados del que hacer diario. |

|  |   |     |   |   |  |  |            |                  |                       |   |   |   |  |
|--|---|-----|---|---|--|--|------------|------------------|-----------------------|---|---|---|--|
|  | 2 | 2.1 | <b>Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</b>   | Dar seguimiento continuo a los niveles de Satisfacción de los ciudadanos/clientes acorde a sus necesidades. | Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. | Realizar encuestas anual sobre la perspectiva y los atributos de Calidad comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Formalizar alianzas y/o acuerdos con grupo de interés. | Permanente | Permanente       | Financieros y Humanos | Dirección de Planificación y Desarrollo/<br>Departamento de Compras | Cantidad de encuestas realizadas                | Dirección de Planificación y Desarrollo |  |
|  | 3 | 2.2 | <b>Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</b>  | Cumplimiento del POA en todas las áreas   | Cumplir con los objetivos Planteados en el Plan Estrategico Institucional  | Dar seguimiento a la ejecución de los POAS de las diferentes Direcciones. Realizar el plan de compras en los tiempos establecidos. Gestionar los recursos.                         | Sept. 2019 | Jul. 2020        | Humanos               | Dirección de Planificación y Desarrollo                             | Porcentaje de cumplimiento del POA              | Dirección de Planificación y Desarrollo |  |
|  | 6 | 2.3 | <b>Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</b> | Establecer atributos de calidad para los servicios que se prestan.  | Cumplir con los atributos de calidad para los servicios que se prestan (Tiempo de respuesta, cortesía y Accesibilidad                            | Realizar encuesta según atributos comprometidos y encuesta de percepción del ciudadano/cliente   | feb-18     | Permanente       | Humanos y Financiero  | Calidad   | Cantidad de encuestas realizadas                | Dirección de Planificación y Desarrollo |  |
|  | 4 | 3.3 | <b>Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</b>   | Realizar Acuerdos por Desempeño   | Mejorar el desempeño o funciones de los servidores y la calidad de los servicios   | Realizar acuerdos por desempeños y evaluarlos trimestralmente para lograr un cumplimiento de los objetivos efectivamente.  | 01/06/2019 | Proceso continuo | Humanos y Financiero  | Dirección de Recursos Humanos                                       | Cantidad de Colaboradores/ Servidores evaluados | Dirección de Recursos Humanos           |  |

|   |     |  |   |  |   |              |              |   |   |                                      |   |
|---|-----|--|---|--|---|--------------|--------------|---|---|--------------------------------------|---|
| 5 | 4.2 | <b>Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en INTRANET).</b>  | Ejecución de Funciones del comité CAMWEB  | Lograr un 100% en el ámbito de transparencia, promoción continua del uso del portal, fortalecimientos del cumplimiento de los Procesos (Por ejemplo mayor participación de los diferentes Comité involucrados en la OAI. | Realizar reuniones con con los encargados y directivos, para darle conocer los miembros, funciones y su plan de trabajo del CAMWEB . Distribución de información donde se establezca los requisitos de estandarización de documentos exigido por la NORTIC. Estadarizar los formatos en la documentación subida en la pagina web. Monitoreo y control del cumplimiento de la estandarización. | Sep- 11-2019 | Dic- 01-2019 | Establecer reuniones y encuentros con los diferentes comités donde este involucrado la OAI. | OAI   | Difusión de los resultados           | Departamento de Deasarrollo Institucional y Calidad en la Gestión |
| 7 | 4.2 | <b>Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</b>                               | Mejorar la Calidad de los productos y servicios que ofrece la institución   | Cumplir al 100% con los atributos de Calidad comprometidos en la Carta Compromiso.   | Dar cumplimiento a los indicadores de calidad establecidos.   | dic-18       | Permanente   | Humanos y Financiero  | Todos los responsables de los servicios, Estadísticas y Calidad | Registros Estadísticos               | Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión  |
| 5 | 4.3 | <b>Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</b> | Cumplir estrictamente el presupuesto del año.   | Mejorar calidad de gasto presupuestario.   | Identificar y valorar la importancia del gasto a ejecutar.  | sep-19       | ago-20       | Humanos y Financiero  | Dirección Administrativo/Financiero                             | Plan de presupuesto implementado     | Dirección Administrativa y Financiera                             |
| 7 | 4.4 | <b>Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</b>                                       | Garantizar el acceso a la información a los ciudadanos /clientes, y discapacitadas.   | Habilitar la sección de archivo y correspondencia.   | Dar seguimiento a la habilitación de la sección   | Nov. 19      | Jul. 2020    | Humanos y Financiero  | Dirección de Recursos Humanos y Administrativo                  | Cantidad Registros de comunicaciones | Dirección de Recursos Humanos y Administrativo                    |
| 3 | 4.5 | <b>Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</b>   | Coordinar con la Dirección de Recursos Humanos la capacitación para el uso eficiente y eficaz de la tecnología, dirigida para todo el personal. | Implementar Plan de Capacitación   | Solicitar a la Dirección de Recursos Humanos los cursos, talleres, etc. demandando por las diferentes áreas en materia de TIC.  | ene-20       | Permanente   | Humanos y Financiero  | TIC, Recursos Humanos Administrativo y Financiero.              | Cantidad de personal capacitado      | Departamento de Dearrollo Institucional y Calidad en la Gestión   |

|  |   |     |   |   |   |   |        |            |  |   |   |   |  |
|--|---|-----|---|---|---|---|--------|------------|--|---|---|---|--|
|  | 5 | 4.5 | <b>Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</b>  | Mantener al personal siempre actualizado sobre el uso eficiente de las TIC. Descentralizar el Sistema AquaVision.               | Fortalecer al personal para ofrecer servicios con calidad                                   | Involucrar a los responsables de manejar el Sistema AquaVision a la Dirección Administrativo /financiero de que todo su personal pueda utilizar eficientemente este sistema. Implementar los servicios en línea a través del Programa República Digital.                        | ene-20 | Permanente | Recursos Humanos y Financiero                          | TIC, Admistrativo /financiero y Dirección Comercial                       | Cantidad de servicios en línea y cantidad de usuario AquaVisum  | Departamento de Deasarrollo Institucional y Calidad en la Gestión |  |
|  | 6 | 4.5 | <b>Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</b>  | Aplicar las innovaciones tecnológicas a las diferentes áreas que así lo requieran en función de la Planificación Institucional. | Prestar servicios con calidad y cumplir con las exigencias de República Digital             | Implementar los servicios en línea a través del Programa República Digital y Dar seguimiento para remozamiento de Servicio al Cliente e instalar nuevos equipos.  | ene-20 | Permanente | Recursos Humanos y Financiero                          | TIC, Admistrativo /financiero y Ingeniería, calidad y Servicios Generales | Cantidad de servicios en línea, cantidad de usuario AquaVisum, nuevos equipos instalados y remodelación realizada | Departamento de Deasarrollo Institucional y Calidad en la Gestión |  |
|  | 1 | 4.6 | <b>Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</b> | Gestionar terrenos para hacer estructura propia.  | Fortalecimiento Institucional   | Realizar levantamiento para determinar las necesidades presentes y futuras y hacer encuesta de los grupos de interés. Elaborar plan operarivo tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés   | jul-19 | ago-20     | Humanos y Financiero                                   | Administrativo y Financiero y Planificación y Desarrollo                  | Cantidad de terrenos adquiridos   | Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión  |  |
|  | 4 | 4.6 | <b>Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</b>   | Realizar ficha técnica a los equipos de transporte. Realizar matriz de gestión con las solicitudes de las diferentes áreas.     | Mejorar controles de mantenimiento de los equipos de transporte y los recursos energéticos. | 1. Mantenimiento preventivo de los equipos de transportacion.<br>2. Designar los medios de transporte solo para uso específico de la Institucion.<br>3. Elaborar un programa conjuntamente con la seccion de electromecanica para el mantenimiento y suministro de combustible. | sep-19 | nov-19     | Recursos humanos, economicos y herramientas necesarios | Enc. Transportacion y  Enc. Administrativa                                | Mejoras de las condiciones de trabajo   | Dirrección Administrativo y Financiero                            |  |

|  |   |     |  |  |   |  |            |            |                                     |  |                                    |  |  |
|--|---|-----|--|--|---|--|------------|------------|-------------------------------------|--|------------------------------------|--|--|
|  | 6 | 4.6 | <b>Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</b> | Dar seguimiento a los cambios de movilización de los inmobiliarios y equipos (por traslado, descargo o reparación). Adquisición de nuevas propiedades. | Continuar implementando el Sistema SIA en la institución  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar levantamientos de las necesidades de estos activos.</li> <li>2. Procurar que los activos físicos sean asignados en la misma medida que se realizó el levantamiento.</li> <li>3. Gestionar contenedores para la clasificación de los desechos sólidos de la Institución que pueden danar el medio ambiente.</li> </ol> | Trimestral |            | Recursos Economicos y Humanos       | Enc. Activos Fijos, Enc. Servicios Generales y Enc. Administrativa | Sistema SIA                        | Dirección Administrativa y Financiera                            |  |
|  | 5 | 5.2 | <b>Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</b>              | Identificar nuevos canales interactivos de comunicación y entrega de información con los ciudadanos/clientes.  | Contar con canales de comunicación interactivos diseñados y seleccionados por y para los ciudadanos/clientes. | Definir con el equipo TICs los servicios interactivos que podemos ofrecer a los ciudadanos clientes. Aplicar mecanismo de selección de los servicios interactivos elegidos por las áreas competentes a los ciudadanos clientes.  | ago-19     | Permanente | Financieros, tecnológicos y humanos | Dirección de comunicaciones  | Resultados por evaluación aplicada | Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión |  |

|  |   |     |   |   |   |  |  |            |                                     |  |                                      |  |  |
|--|---|-----|---|---|---|--|--|------------|-------------------------------------|--|--------------------------------------|--|--|
|  | 6 | 5.2 | <b>Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</b>                 | Colocar los servicios Online y comunicar a los ciudadanos/clientes por las diferentes vías de comunicación                              | Promover la accesibilidad de los servicios a los ciudadanos/clientes y mantener a los ciudadanos/clientes informados sobre los cambios que se realice de los servicios. | Organizar lanzamiento de los servicios en línea.<br>Diseñar campaña de medios para promocionar los servicios en línea.   | Permanente tras la puesta en funcionamiento de los servicios en línea. | Permanente | Financieros, tecnológicos y humanos | Departamento TICs  | Nivel de manejo de informaciones     | Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Asegurar la información noticiosa adecuada y fiable que corresponde difundir al área de comunicaciones se gestiona tal como sugiere, evidenciado en la actualización del autodiagnóstico CAF 2019 como punto fuerte.<br>En Torno a la información accesible para soportar a los Ciudadanos/clientes refieres a los datos comerciales para la asistencia a los mismos.<br><b>Sugerimos como tarea la actualización de datos de los usuarios.</b> Favor contactar el área comercial para definir las tareas a fines si deciden ejecutar el proyecto. Lo señalado como <b>Acción de Mejora:</b> Colocar los servicios en Línea corresponde a el Área TICs |
|  | 8 | 5.2 | <b>Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</b>   | Prever situaciones para evitar las quejas y sugerencias remitidas a las áreas correspondiente o responsable, dar soluciones favorables. | Mejorar la calidad de los servicios   | Monitorear los datos estadísticos con el objetivo de verificar si se esta cumpliendo con los estándares de calidad comprometidos y procurar que los responsables de cada servicio respondan al tiempo comprometido | dic-18   | Permanente | Humanos y financiero                | Todos los responsables de los servicios, OAI, Estadísticas y Calidad | Mejoras de los servicios y productos | Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión |  |
|  | 4 | 5.3 | <b>Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</b> | Mejoras Continuas   | Ampliar los grupos de interés como ciudadanos/clientes clubes, juntas de vecinos, entre otros.  | Ampliar las capacitaciones que ofrece la División de Participación Social y Ciudadana a otros grupos de interés  | Sept.2019  | ago-20     | Humanos y Financiero                | División de Participación Social y Ciudadana.                        | Nivel de Rendimiento                 | Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión |  |

|  |   |     |   |                   |  |  |        |            |                      |  |                     |  |  |
|--|---|-----|---|-------------------|--|--|--------|------------|----------------------|--|---------------------|--|--|
|  | 6 | 5.3 | <b>Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</b> | Mejoras Continuas | Reconocer los esfuerzos individuales y equipos basados en sus logros, promueve al personal al personal y el cumplimiento de las metas programadas. | Crear programa para premiar o identificar al empleado del mes. | ago-19 | Permanente | Humanos y Financiero | Recursos Humanos, Calidad, Planificación y Desarrollo y Comunicaciones | Nivel de innovación | Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión |  |
|--|---|-----|---|-------------------|--|--|--------|------------|----------------------|--|---------------------|--|--|



**CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA. CORAAMOCA**  
**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL**  
**PERIODO 2019-2020**  
**ANALISIS DE LA MEJORA**

| Sub  | CR.No. | AREA DE MEJORA   | DESC. DEL PROB. | OBJETIVO A CONSEGUIR  | CAUSA RAZ DEL P | ACCION DE MEJORA  | TAREAS  |
|------|--------|--|-----------------|---|-----------------|---|---|
| 1..2 | 8      | <b>Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</b> |                 | Fortalecer la comunicación Interna para alcanzar una comunicación externa apropiada |                 | Fortalecer la comunicación interdepartamental oportuna para una comunicación interna y externa eficaz. Inducir al personal al uso adecuado de los correos electrónicos y crear nuevos para el personal que así lo requiera. | * Habilitar correos electrónicos para todo el personal que lo requiera, incluyendo al personal de los centros de servicio al cliente. *Inducir al uso eficaz de los correos electrónicos. * Normar el flujo de información interdepartamental con reportes diarios mediante fotos, videos e informaciones de los trabajos diarios realizados. *Difundir boletines de comunicación diarios, basados en las publicaciones de las redes sociales, por los grupos de difusión y correos electrónicos. *Normar las reuniones y encuentros para producción generar una comunicación a todos los niveles ocupacionales. Habilitar el área de archivo y correspondencia |

|      |   |   |  |  |  |   |   |
|------|---|---|--|--|--|---|---|
| 2..1 | 2 | <b>Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</b>   |  | revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.   |  | Dar seguimiento continuo a los niveles de Satisfacción de los ciudadanos/clientes acorde a sus necesidades. | Realizar encuestas anual sobre la perspectiva y los atributos de Calidad comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Formalizar alianzas y/o acuerdos con grupo de interés.  |
| 2..2 | 3 | <b>Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</b>                |  | Cumplir con los objetivos Planteados en el Plan Estratégico Institucional  |  | Cumplimiento del POA en todas las áreas   | Dar seguimiento a la ejecución de los POAS de las diferentes Direcciones. Realizar el plan de compras en los tiempos establecidos. Gestionar los recursos.  |
| 2..3 | 6 | <b>Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/</b>           |  | Cumplir con los atributos de calidad para los servicios que se prestan (Tiempo de respuesta, cortesía y Accesibilidad  |  | Establecer atributos de calidad para los servicios que se prestan.  | <b>Realizar encuesta según atributos comprometidos y encuesta de percepción del ciudadano/cliente</b>   |
| 3..3 | 4 | <b>Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</b>   |  | Mejorar el desempeño o funciones de los servidores y la calidad de los servicios   |  | Realizar Acuerdos por Desempeño   | Realizar acuerdos por desempeños y evaluarlos trimestralmente para lograr un cumplimiento de los objetivos efectivamente.   |
| 4..2 | 5 | <b>Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en INTRANET).</b> |  | Lograr un 100% en el ámbito de transparencia, promoción continua del uso del portal, fortalecimientos del cumplimiento de los Procesos (Por ejemplo mayor participación de los diferentes Comité involucrados en la OAI. |  | Ejecución de Funciones del comité CAMWEB  | Realizar reuniones con con los encargados y directivos, para darle conocer los miembros, funciones y su plan de trabajo del CAMWEB . Distribución de información donde se establezca los requisitos de estandarización de documentos exigido por la NORTIC. Estadarizar los formatos en la documentación subida en la pagina web. Monitoreo y control del cumplimiento de la estandarización. |

|      |   |  |  |  |  |  |  |
|------|---|--|--|--|--|--|--|
| 4..2 | 7 | <b>Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</b>                               |  | Cumplir al 100% con los atributos de Calidad comprometidos en la Carta Compromiso. |  | Mejorar la Calidad de los productos y servicios que ofrece la institución  | Dar cumplimiento a los indicadores de calidad establecidos.  |
| 4..3 | 5 | <b>Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</b> |  | Mejorar calidad de gasto presupuestario.   |  | Cumplir estrictamente el presupuesto del año.  | Identificar y valorar la importancia del gasto a ejecutar.   |
| 4..4 | 7 | <b>Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</b>                                       |  | Habilitar la sección de archivo y correspondencia.                                 |  | Garantizar el acceso a la información a los ciudadanos /clientes, y discapacitados.  | Dar seguimiento a la habilitación de la sección  |
| 4..5 | 3 | <b>Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</b>   |  | Implementar Plan de Capacitación   |  | Coordinar con la Dirección de Recursos Humanos la capacitación para el uso eficiente y eficaz de la tecnología, dirigida para todo el personal | Solicitar a la Dirección de Recursos Humanos los cursos, talleres, etc. demandando por las diferentes áreas en materia de TIC.   |
| 4..5 | 5 | <b>Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</b>                 |  | Fortalecer al personal para ofrecer servicios con calidad                          |  | Mantener al personal siempre actualizado sobre el uso eficiente de las TIC. Descentralizar el Sistema AquaVision.                              | Involucrar a los responsables de manejar el Sistema AquaVision a la Dirección Administrativo /financiero de que todo su personal pueda utilizar eficientemente este sistema. Implementar los servicios en línea a través del Programa República Digital. |
| 4..5 | 6 | <b>Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</b>   |  | Prestar servicios con calidad y cumplir con las exigencias de República Digital    |  | Aplicar las innovaciones tecnológicas a las diferentes áreas que así lo requieran en función de la Planificación Institucional.                | Implementar los servicios en línea a través del Programa República Digital y Dar seguimiento para remozamiento de Servicio al Cliente e instalar nuevos equipos.   |

|      |   |   |  |   |  |  |  |
|------|---|---|--|---|--|--|--|
| 4..6 | 1 | <b>Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</b> |  | Fortalecimiento Institucional   |  | Gestionar terrenos para hacer estructura propia.   | Realizar levantamiento para determinar las necesidades presentes y futuras y hacer encuesta de los grupos de interés. Elaborar plan operativo tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés  |
| 4..6 | 4 | <b>Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</b>   |  | Mejorar controles de mantenimiento de los equipos de transporte y los recursos energéticos.                   |  | Realizar ficha técnica a los equipos de transporte. Realizar matriz de gestión con las solicitudes de las diferentes áreas.                            | 1. Mantenimiento preventivo de los equipos de transportacion.<br>2.Designar los medios de transporte solo para uso especifico de la Institucion. 3. Elaborar un programa conjuntamente con la seccion de electromecanica para el mantenimiento y suministro de combustible.                          |
| 4..6 | 6 | <b>Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</b>  |  | Continuar implementando el Sistema SIA en la institución  |  | Dar seguimiento a los cambios de movilización de los inmobiliarios y equipos (por traslado, descargo o reparación). Adquisición de nuevas propiedades. | 1. Realizar levantamientos de las necesidades de estos activos. 2. Procurar que los activos fisicos sean asignados en la misma medida que se realizo el levantamiento. 3. Gestionar contenedores para la clasificacion de los desechos solidos de la Institucion que pueden danar el medio ambiente. |
| 5..2 | 5 | <b>Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</b>   |  | Contar con canales de comunicación interactivos diseñados y seleccionados por y para los ciudadanos/clientes. |  | Identificar nuevos canales interactivos de comunicación y entrega de información con los ciudadanos/clientes.  | Definir con el equipo TICs los servicios interactivos que podemos ofrecer a los ciudadanos clientes. Aplicar mecanismo de selección de los servicios interactivos elegidos por las áreas competentes a los ciudadanos clientes.  |

|      |   |   |  |   |  |   |  |
|------|---|---|--|---|--|---|--|
| 5..2 | 6 | <b>Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</b>                                   |  | Promover la accebilidad de los servicios a los ciudadanos/clientes y mantener a los ciudadanos/clientes informados sobre los cambios que se realice de los servicios. |  | Colocar los servicios Online y comunicar a los ciudadanos/clientes por las diferentes vías de comunicación                              | Organizar lanzamiento de los servicios en línea. Diseñar campaña de medios para promocionar los servicios en línea.  |
| 5..2 | 8 | <b>Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</b>   |  | Mejorar la calidad de los servicios   |  | Prever situaciones para evitar las quejas y sugerencias remitidas a las áreas correspondiente o responsable, dar soluciones favorables. | Monitorear los datos estadísticos con el obeitivo de verificar si se esta cumpliendo con los estándares de calidad comprometidos y procurar que los responsables de cada servicio respondan al tiempo comprometido |
| 5..3 | 4 | <b>Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</b>                   |  | Ampliar los grupos de interés como ciudadanos/clientes clubes, juntas de vecinos, entre otros.  |  | Mejoras Continuas   | Ampliar las capacitaciones que ofrece la División de Participación Social y Ciudadana a otros grupos de interés  |
| 5..3 | 6 | <b>Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</b> |  | Reconocer los esfuerzos individuales y equipos basados en sus logros, promueve al personal al personal y el cumplimiento de las metas programadas.                    |  | Mejoras Continuas   | Crear programa para premiar o identificar al empleado del mes.   |





**CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA. CORAAMOCA**  
**PERIODO 2019-2020**  
**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL**

| MEJORA No. | SUBCRIT. | AREAS DE MEJORA  | PONDERACION                                 |                                       |                                       |  |       |
|------------|----------|--|---|---------------------------------------|---------------------------------------|--|-------|
|            |          |  | Ninguno=0, Bajo=1, Moderado=2, Alto=3       |                                       |                                       |  |       |
|            |          |  | Impacto en los objetivos de la organizacion | Impacto en la mejora de los servicios | Impacto Financiero (Costo-eficiencia) | Impacto en las personas de la Organizacion | Total |
| 8          | 1.2      | <b>Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</b>                                     | 3   | 3                                     | 1                                     | 3  | 10    |
| 2          | 2.1      | <b>Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</b>  | 3   | 3                                     | 2                                     | 3  | 11    |
| 3          | 2.2      | <b>Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</b> | 3   | 3                                     | 3                                     | 3  | 12    |

|   |     |   |   |   |   |   |    |
|---|-----|---|---|---|---|---|----|
| 6 | 2.3 | <b>Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 4 | 3.3 | <b>Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</b>   | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 5 | 4.2 | <b>Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</b>                         | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 7 | 4.2 | <b>Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</b>  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 5 | 4.3 | <b>Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</b>                        | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 7 | 4.4 | <b>Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</b>  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 3 | 4.5 | <b>Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</b>  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 5 | 4.5 | <b>Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</b>  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |

|   |     |   |   |   |   |   |    |
|---|-----|---|---|---|---|---|----|
| 6 | 4.5 | <b>Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</b>  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 1 | 4.6 | <b>Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 4 | 4.6 | <b>Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</b>   | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 6 | 4.6 | <b>Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</b>  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 5 | 5.2 | <b>Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</b>   | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 6 | 5.2 | <b>Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</b>   | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 8 | 5.2 | <b>Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</b>   | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 4 | 5.3 | <b>Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</b>   | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |

|   |     |   |   |   |   |   |    |
|---|-----|---|---|---|---|---|----|
| 6 | 5.3 | <b>Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
|---|-----|---|---|---|---|---|----|