

Informe de Avance del Plan de Mejora CAF 2018-2019

CÓDIGO DOCUMENTO: IF-PD-001

VERSIÓN: 00

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

1. OBJETIVO

Notificar los avances logrados del plan de mejora que resultó de la autoevaluación CAF 2018-2019 de la COAAROM

2. DESCRIPCIÓN

1. Acción: Involucrar a los grupos de Interés en la formulación de la Filosofía Corporativa.

Se identificaron los actores de nuestros grupos de interés, se realizó la Matriz de Partes Interesadas, se formuló la Misión, Visión y Valores tomando en cuenta sus necesidades y expectativas.

Evidencia: Matriz de Partes interesadas y Filosofía Corporativa.

Grupos de Interés	Actores	Necesidades	Expectativas	Procesos Vinculados	Niveles Característicos								Estrategia a Tomar	Acciones requeridas	Responsabl e	Fecha
					Impacto				Influencia							
					1	2	3	4	1	2	3	4				
					leve	moderado	gratuito	mayor grado de reconocimiento por parte de la comunidad	por medio de la auto gestión	por medio de las actividades	construcción de relaciones					
Colaboradores	Personal en General	1) Capacitación 2) Desarrollo Tecnico 3) Mejores condiciones de vida	1) Crecimiento Profesional y Personal 2) Seguridad Industrial 3) Estabilidad Laboral y Económica	Gestion Humana				4			4	Gestionar cuidadosamente y trabajar arduamente para ellos	1) Evaluar el desempeño de los colaboradores. 2) Planificar la capacitación requerida para cerrar las brechas detectadas. 3) Diseño de planes o política de incentivo en base a resultados de evaluaciones, indicadores, etc.	Amey Ramirez Lupia Urbina	30/6/2019	
	Familiares de Empleados	Mejores condiciones de vida	Estabilidad Económica				3				4	Gestionar cuidadosamente y trabajar arduamente para ellos				
	Consejo de Directores	Cumplimiento de estrategias	Credibilidad y Transparencia en la Gestion	Administracion				4			4	Gestionar cuidadosamente y trabajar arduamente para ellos	Reuniones Mensuales con rendición de cuentas de todas las áreas al Director y Presidente.	Andy Johnson Leyda Hughes	Cada Mes del 2019	
Clientes	Industrial	Calidad Abastecimiento Constante Precio Justo Servicio	Disminución de la intermitencia del servicio Prioridad en los servicios alternos o ante cualquier requerimiento.	Operaciones Comercial				4			4	Gestionar cuidadosamente y trabajar arduamente para ellos	Ver Acciones de los a desarrollar detallados en el FODA	Ver FODA	Ver FODA	
	Comercial		Disminución de la intermitencia del servicio					4			4					
	Residenciales		Subsidio a sectores vulnerables Cantidad de agua de acuerdo a su demanda y calidad del servicio					4			4					
	Especiales		Subsidios total del servicio					2		1		4				Monitorear con el mínimo esfuerzo por si cambia de categoría
Accionistas	Estado Dominicano	1) Información oportuna 2) Maximización de Beneficiarios sociales y cobertura del servicio 3) Cumplimiento de la estrategia nacional de desarrollo 2030 4) Cumplimiento de los objetivos sostenibles	1) Crecimiento sostenido 2) Solidez organizacional y financiera 3) Transparencia de la gestión 4) Modernización de la estructura 5) TIC's	Planificación y Desarrollo Finanzas Tecnología Comercial				4			4	Gestionar cuidadosamente y trabajar arduamente para ellos	1) Implementación de ISO 2) Seguimiento a los indicadores del SMMGP	Leyda y Amey Ramirez	30-10-19	
	Químicos PVC Hierro Galvanizado Material gastables Contratistas Únicos	Pago a tiempo Comunicación Fluida Honestidad Compromiso	Crecimiento Relación a largo plazo Mayores oportunidades Solidez financiera	Compras Finanzas Operaciones				4				4	Gestionar cuidadosamente y trabajar arduamente para ellos	1) Establecer Procedimiento de compras y proveedores 2) Medir el desempeño y evaluar a los proveedores 3) Establecer política de firmas para compras	Leyda y Amey Ramirez	30-10-19
Generadores de Opinión	Prensa	Información oportuna y veraz	Acceso a las fuentes de información, gestión financiera, operativa y comercial.	Comunicaciones									Gestionar cuidadosamente y trabajar arduamente para ellos	1) Mantener actualizada las redes sociales y la pagina web 2) Crear política de comunicación interna y externa	1) Teofilo y Juan Carlos	4/4/2019
	Asociación de Servidores Públicos	Reindivisiones y beneficios Trato Justo a los colaboradores	Mejores condiciones laborales	Gestion Humana Direccion General				3				4				
	Junta de Vecino	Escucha Activa Abastecimiento y Cobertura	Soluciones a sus requerimientos Colaboración Social a la comunidad	Operaciones Atención a la Comunidad Comercial												
Autoridades	Ministerio de Salud Pública MAP DCEPRE MEEPP DIGI CONTRALORIA DCEIG OPTIC	Información oportuna y rendición de cuentas Respuesta a tiempo	Transparencia Logro de los objetivos país	Administracion				4				4	Gestionar cuidadosamente y trabajar arduamente para ellos	1) Implementación de ISO 2) Seguimiento a los indicadores del SMMGP	Leyda y Amey Ramirez	30-10-19
	Competidores			N/A										N/A	N/A	N/A
	CORAA's CAASD NAPA	Colaboración interinstitucional Contribución Participación Involucramiento Información oportuna Soporte Tecnico	Ayuda mutua en el despliegue de buenas practicas	Administracion			3		1				Mantener Satisfechos, informados y nunca ignorarlos	1) Participación del sector agua para ver mejores practicas. 2) Propuesta de Mejora al sector entre todas las CORAA's 3) Participación en la Mesa de Agua	Administracion	Annual
	ALCALDAS y Juntas Distritales	1) Solicitudes a tiempo de actividades operacionales 2) Que los usuarios de agua cumplan con las obligaciones impositivas municipales	1) Acceso y cobertura a los sectores que ellos gobiernan de agua potable y alcantarillado sanitario 2) Colaboración técnica en proyectos	Operaciones Administracion				3				4	Gestionar cuidadosamente y trabajar arduamente para ellos	1) Formalizar acuerdos institucionales	Administracion y Jurídica	12/12/2019
	Central Romana	1) Colaboración mutua en el mantenimiento de la obra de toma de agua 2) Autorizaciones 3) Definición de Acuerdos	Mantener el acuerdo interinstitucional	Administracion				3		2			Mantener Satisfechos, informados y nunca ignorarlos	Compartir costos y recursos en trabajos que afectan ambos acueductos	Administracion	12/12/2019
	Urbanizaciones con acueductos alternativos	1) Permisos y autorizaciones 2) Acompañamiento tecnico	1) Seguimiento y monitoreo de la calidad de agua 2) Facilidades de los procesos comerciales	Administracion Comercial				3		1			Mantener Satisfechos, informados y nunca ignorarlos	1) Definir el costo de formalización a los usuarios 2) Establecer el tratamiento del agua en ese sector 3) Evaluar la colocación de oficina comercial	Administracion, Operaciones y Comercial	12/12/2019
Aliados	INFOTEP	1) Información Oportuna sobre la necesidad 2) Coordinación y seguimiento de los procesos que se	Cumplimiento de la programación acordada	Gestion Humana									Gestionar cuidadosamente y trabajar arduamente para ellos	1) Enviar el plan de Capacitación del 2019 2) Coordinar la ejecución de las capacitaciones programadas	Amey Ramirez Lupia Urbina	30/6/2019
	INAP															

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

Revisión: Planificación 2018



Misión

Garantizar de forma integral el agua potable y alcantarillado sanitario de la Provincia de La Romana, con un enfoque en la preservación del medio ambiente.

Visión

Lograr la cobertura total del agua potable y saneamiento en la Provincia de La Romana, mediante una gestión ética y sostenible de los recursos, que nos conviertan en una institución líder del sector.

Valores

Vocación de servicio: Compromiso real de ayudar dando oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados.

Trabajo en equipo: Esfuerzo íntegro y responsable de todos los colaboradores para alcanzar un objetivo en común.

Transparencia: Prudencia en el manejo de las informaciones y las operaciones de la Corporación.

Respeto: Consideración, trato y empatía que asumo ante nuestros compañeros, clientes y el medio ambiente.

Política de calidad

En COAAROM nos comprometemos a satisfacer la demanda de agua potable y alcantarillado sanitario de los usuarios, cumpliendo con las regulaciones aplicables, apoyados en un personal calificado que mantiene la mejora continua en los procesos y servicios para cumplir con las expectativas y necesidades de todas las partes interesadas.

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

2. Acción: Realizar Informe de seguimiento a la medición de avances del plan estratégico.

Se realizó el 1er informe de avances en el mes de Julio y abarcó el primer semestre del año.

Evidencia: *Portada del Informe, Lista de asistencia a la presentación.*

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019



INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

LISTADO DE ASISTENCIA Y MINUTA DE REUNIÓN

Datos Generales		Tipo de Reunión		
Tema:	Presentación Informe POA	☒ Informativa	☐ Capacitación	☐ Congreso
Expositor:	Leyda Hughes / Anny Valerio	☐ Comité	☐ Curso / Taller	☐ Diplomado
Dirigido a:	Enc. departamentales	☐ Mesa de Trabajo	☐ Entrenamiento	☐ Conferencia
Lugar:	OE. Consejo	Unidad: Planificación y Desarrollo		
Fecha:	10/07/2019	Hora de Inicio: 9:00 Hora de Fin: 11:30		

No	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	DEPARTAMENTO	HRMA
1.	Yolanda Bello	Asist. R.H.	Recursos Humanos	Yolanda Bello
2.	Yagozisco Tibio R.	Asist. R.H.	Recursos Humanos	Yagozisco Tibio R.
3.	Lupita Urbiera	Encargada	R.H.	Lupita Urbiera
4.	Cesar Izar Guerrero	Director	Comercial	Cesar Izar Guerrero
5.	Paula Falley	Enc. Inj. Inj.	Operaciones	Paula Falley
6.	Anny H. Valerio B.	Enc. D.O.	Planificación	Anny H. Valerio B.
7.	Leon Carlos Amato	Enc. TIC	Tecnología	Leon Carlos Amato
8.	Tatiana García M.	Enc. Comercial	Comercial	Tatiana García M.
9.	MARINO NOBLE	Enc. DISTRIBUCIÓN	OPERACIONES	MARINO NOBLE
10.	Patricia Blachi	Rep. Acceso nf.	DAI	Patricia Blachi
11.	Rolfin Managó	Enc. factur.	facturación	Rolfin Managó
12.	Mayel Eniko A. Buen Hatos	Sup. Recel.	Operaciones	Mayel Eniko A. Buen Hatos
13.	Luis J. Miranda	Director	Operaciones	Luis J. Miranda
14.	Georgette Martínez	Enc. caja	Caja	Georgette Martínez
15.	Miguel J. Jarama	Ser. General	Enc.	Miguel J. Jarama
16.	Lidia Ubalde	Enc.	Atención al Usuario	Lidia Ubalde
17.	FRANCISCA RIVERA	Enc.	Villa Honorata	FRANCISCA RIVERA
18.	Kelvin B. B.	Enc.	Dir. de Obras	Kelvin B. B.
19.	Rafael A. Giron	Sup.	Catastro	Rafael A. Giron
20.	Gelson E. Condehaus	Enc. jurídica	jurídico	Gelson E. Condehaus

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

3. Acción: Diseñar políticas y procedimientos de Recursos Humanos

Se diseñó política, procedimientos, y formularios para la gestión de Recursos Humanos.

Evidencia: Portada Manual de Política y Procedimiento de RRHH y registros.



4. Acción: Actualizar el Manual de Cargos

Se solicitó acompañamiento, se suprimió los cargos inexistentes, se incluyeron los cargos nuevos, se envió al MAP junto al informe de justificación y estamos en proceso de aprobación.

Evidencia: Carta solicitando la revisión del Manual de Cargos actualizado por el MAP.

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019



La Romana, Rep. Dom.
10 de Septiembre del 2019.

Al : Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Admiración Pública

Del : Arq. Manuel de Jesús Cedeño
Director General de la Corporación de Acueducto
y Alcantarillado de La Romana COAAROM.

Asunto : Solicitud de Revisión y Validación de Manual de Cargos
Comunes y Típicos

Atención : Licda. Consolcia Báez
Dirección de Análisis de Trabajo y Remuneración.

Luego de un cordial Saludo, nos dirigimos a usted para solicitarle la revisión Validación el Manual de Cargos comunes y típicos de La Corporación de Acueducto Y alcantarillado de La Romana, COAAROM.

Adjunto un CD con la información a revisión.

Con sentimiento de alta consideración y estima.

Atentamente,

Arq. Manuel de Jesús Cedeño
Director General de la
COAAROM.



INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

5. Acción: Instalar e implementar buzón de sugerencia interno y externo

Se diseñó política y procedimiento para la gestión del buzón de sugerencia y quejas interno y externo, se instalaron los buzones, se diseñaron los formularios y se puso en funcionamiento.

Evidencia: Portada de Política y procedimiento del buzón interno, buzones instalados, formularios diseñados.



INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019





Agradecemos que nos proporcione sus quejas y sugerencias

Sucursal: Fecha:

Tipo de atención recibida

Reclamo ☐ Queja ☐ Solicitud ☐ Inspección ☐ Telefónica ☐

¿Cuál es el motivo de su requerimiento?

¿Quién le asistió de nuestro personal?

Describa su queja o sugerencia:

Queremos contactarle (opcional)

Nombre:
 Teléfono:
 e-Mail:
 Cod. Sistema:

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

6. Acción: Realizar Encuesta de Clima

Se solicitó acompañamiento, se impartió la charla, se selección la muestra y se realizó la encuesta, se socializó el informe y se elaboró el plan de acción para el 2018.

Evidencia: Plan de elaborado como resultado de la Encuesta de Clima 2019 y remitido al MAP.



Cód. Doc.: IF-PD-001
Versión: 00
Responsable: Encargado de MRP

PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

NO.	PREGUNTAS	OBJETIVO	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDADES	PERIODO DE EJECUCIÓN			ESTATUS	RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
						FECHA DE INICIO	FECHA DE REVISIÓN	FECHA DE TÉRMINO			
1	32	Reconocer los colaboradores que logran la meta asignada en los acuerdos de desempeño.	Incrementar el nivel de satisfacción y motivación de los colaboradores.	política diseñada e implementada en un 80%, publicación de los empleados del mes.	diseñar e implementar política de reconocimiento al logro de las metas asignadas en los acuerdos de desempeño. establecer registro por áreas del cumplimiento de cada colaborador, y en la revisión mensual se reconocen los colaboradores con mejores resultados. publicar en los murales de cada área al empleado del mes, quien va a participar en el empleado del mes institucional, y será	10/11/2019	25/1/2020	1/6/2020	Pendiente	Encargado de Recursos Humanos, Directores y Departamentales.	Fotografías, tablas de registro, empleado del mes.
2	64, 73,74,76,77,80,83, 84,85,86	Implementar un sistema de compensación y beneficios en toda la institución. Buscar equidad salarial, teniendo como base el desempeño o resultado.	Incrementar el compromiso y eficiencia laboral y revisar la estructura salarial	encuesta aplicada, política diseñada e implementada en un 80 %.	diseñar y aplicar una encuesta a los colaboradores para determinar el tipo de beneficio a establecer. Revisar la escala salarial. diseñar e implementar política y procedimiento de compensación y beneficios y elaborar programa de compensación y beneficio para todo el personal.	11/11/2019	27/01/2020	27/5/2020	Pendiente	Encargado de Recursos Humanos, Directores y Departamentales.	POUTICAS, COMULANDO DE ENCUESTA, INFORME DE RESULTADO.
3	5,44,56,62	Establecer mecanismo de sanción ante la intimidación y el maltrato y promover la autoridad en el manejo de los recursos	mejora en el comportamiento ético y el clima laboral.	código de ética actualizado, programa de socialización implementado en un 80%	actualizar y divulgar el código de ética y su reglamento. ejecutar las elecciones de la nueva directiva del comité de ética, juramentar y presentar a los colaboradores y motivar el uso de los buenos de ética, elaborar programa de socialización del código de ética e implementar.	10/10/2019	11/1/2020	30/4/2020	Pendiente	Encargado de Recursos Humanos, Directores y Departamentales.	Uso de asistencia a la socialización del código de ética y su reglamento, y presentación de nueva directiva, informes del buen de ética.
4	7,23,38	Priorizar la inversión de los recursos, mediante la priorización de las compras	disponibilidad de los recursos y materiales de trabajo.	Actualización del plan de Compras	realizar la actualización del plan de compras según las necesidades y prioridades. Seguimiento a la ejecución trimestral de las compras, para confirmar el cumplimiento de los requerimientos. Concientización de temas de salud a los colaboradores y familiares	5/10/2019	20/1/2020	15/5/2020	en ejecución	Directora Administrativa y Fiscalizadora, Directores y Departamentales.	Registro consolidado de solicitud y salidas de almacén
5	52	Implementar actividades que involucren la familia	Crear un ambiente laboral que trascienda al seno familiar del colaborador.	Programa de actividades implementado en un 80%	Programa de actividades, sociales, culturales y deportivas a los colaboradores incluido sus familiares.	15/7/2019	30/1/2020	30/6/2020	Pendiente	Encargado de Recursos Humanos, Directores y Departamentales.	Fotos de las actividades o registro de participación
6	58, 68	Desarrollar los colaboradores, e identificar su potencial en provecho propio y de la institución.	Plan de capacitación, con insumos de desarrollo del conocimiento, persona y emocional.	Plan de Capacitación implementado en un 100%	realizar CNC y Revisión del plan de capacitación Gestionar capacitaciones Seguimiento al cumplimiento del plan de capacitación.	1/9/2019	30/1/2020	30/6/2020	en ejecución	Encargado de Recursos Humanos, Directores y Departamentales.	comunicación, listados de asistencia, fotos.
7	87	cantidad de trabajo	Revisar la carga de trabajo de las áreas y	Evaluación de carga de trabajo realizado	Revisión de los procesos y el personal que requiere para su gestión Revisión de la carga de trabajo. Por cada proceso.	30/6/2020	15/7/2020	30/9/2020	Pendiente	Encargado de Recursos Humanos, Planificación y De	Registro de análisis de punto, informe de revisión de proceso y informe de revisión de estructura

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

					Informe de la evaluación y la revisión de la carga de trabajo.					camallo.	salario
8	66,70	Gestionar curso de oftalmología	Incrementar el conocimiento de los colaboradores	curso realizado en un 80% de los colaboradores que lo requieren	Determinar los colaboradores que requieren de la capacitación. Coordinar con el facilitador y el centro donde se va a realizar. Ejecutar el curso y dar seguimiento a la asistencia.	1/7/2019	15/7/2019	30/9/2019	REALIZADO	Encargado de Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo.	Estado de colaboradores a inscripción, listado de asistencia, certificado de participación
9	Sugerencia	Ampliar el parqueo	parqueo disponible para empleados	parqueo establecido	Decretar materiales del tanque Demorar el tanque Habilitar parqueo	15/8/2019	15/7/2020	30/9/2019	REALIZADO	Encargado de Servicios Generales	foto del parqueo
10	Sugerencia	Realizar evaluaciones de desempeño	Evaluar el desempeño de los colaboradores	evaluar el 100% de los colaboradores que realicen acuerdo de desempeño	Formular acuerdo de desempeño Realizar Evaluación del desempeño Implementar evaluaciones para los supervisores.	15/8/2019	15/7/2020	30/1/2020	EN EJECUCIÓN	Encargado de Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo.	acuerdos de desempeño, evaluaciones
11	Sugerencia	Gestión de innovación y buenas ideas	Fomentar la creatividad en los colaboradores al exponer ideas para mejorar el desempeño institucional	Cantidad de ideas implementadas	Gestionar buzón de sugerencia interna Diseñar formularios Socializar procedimiento buzón y de gestión del cambio e implementar.	15/8/2019	15/7/2020	30/12/2019	Pendiente	Encargado de Recursos Humanos,	formularios de buzón interno e informe
12	Queja	Cooperación por realizar el trabajo	Fomentar la cooperación y el trabajo en equipo	curso realizado en un 80% de los colaboradores que lo requieren	Determinar los colaboradores que requieren de la capacitación trabajo en equipo y organización del trabajo. Coordinar con el facilitador y el centro donde se va a realizar. Ejecutar el curso y dar seguimiento a la asistencia.	15/8/2019	15/7/2020	30/5/2020	Pendiente	Encargado de Recursos Humanos,	Estado de colaboradores a inscripción, listado de asistencia, certificado de participación

HISTORIAL DE CAMBIOS

NO. VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	NO. SOLICITUD	RESPONSABLE
	DD/MM/AAAA			
EDICIÓN	ELABORADO POR:		REVISADO POR:	
INDICADOR	LEYDA HUGHES		ANNY VALERO	
CARGO	ENC. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO		ENC. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
FECHA	16/10/2019		17/10/2019	
FECHA	16/10/2019		17/10/2019	



INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

7. Acción: Formalizar Alianzas

Identificamos las alianzas existentes, entre las que tenemos una de intercambio de servicios con una empresa privada donde nos facilita un espacio para un Centro de Atención al Usuario y le brindamos el servicio a sus centros comerciales, y las pasantías.

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

Evidencia: Acuerdo de alianzas, y cartas de Pasantías.

CONTRATO DE ACUERDO INTERINSTITUCIONAL DE LA CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA (COAAROM) Y EL POLITÉCNICO FUNDACIÓN MIR

ENTRE: de una parte, el **POLITÉCNICO FUNDACIÓN MIR**, debidamente representado por la Licda. Wendy Santana mayor de edad Portador(a) de la cedula de identidad y electoral No.080-0001196-8 domiciliado(a) en Villa Hermosa y que en lo adelante se denominara la primera parte y de la otra parte la institución u organización **CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA, (COAAROM)**, Entidad de servicio público, regulada por la Ley No.385-98, RNC 412-020429 con domicilio social en la calle Dr. Ferry, casi esquina Ámbar S/N, La Romana, debidamente representada por su Director General **MANUEL DE JESUS CEDEÑO**, quien en lo adelante se denominara la segunda parte se ha convenido y pactado lo siguiente:

Artículo Primero: LA PRIEMERA PARTE se comprende a referir estudiantes de nivel Medio de la Modalidad Técnico-Profesional, de final del 2do semestre del cuarto grado, para la realización de un periodo de pasantía en para las prácticas correspondientes a su especialidad, de acuerdo a la resolución No. 1561/2000 en sus artículos 6y7

Párrafo 1: Las pasantías de estos estudiantes tendrá una duración de 160 horas establecida al reglamento de pasantías para el sector servicios.

Párrafo 2: Los pasantes desarrollan las prácticas profesionales en jornadas de 8 horas al día hasta completar una duración total correspondiente a la carrera técnica cursada.

Párrafo 3: El centro se dotara a los estudiantes de toda la información previa sobre la empresa donde realizaran las pasantías, asa como la orientación necesaria sobre su comportamiento durante el ejercicio.

Párrafo 4: El centro se compromete a dar seguimiento del cumplimiento del pasante, su apego al horario y las normas establecidas en la empresa para con todos los alumnos en pasantías.

Párrafo 5: Antes de iniciar el periodo de pasantías, el estudiante deberá tener aprobado el 2do semestre del 4to grado del nivel medio de la modalidad Técnico-Profesional.

Párrafo 6: La Coaarom se compromete a garantizar un espacio físico, taller o laboratorios donde los pasantes desarrollen las prácticas en condiciones que

Manuel de Jesús Cedeño
Fundación MIR
(ETV) 24/06/19

WJC

Scanned by CamScanner

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

CONTRATO DE ACUERDO INTERINSTITUCIONAL DE LA CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA (COAAROM) Y EL POLITECNICO LUIS HERIBERTO PAYAN

ENTRE: de una parte, el **POLITÉCNICO LUIS HERIBERTO PAYAN**, debidamente representado por la Licda. Esperanza Matos Feliz Dominicano(a) mayor de edad Portador(a) de la cedula de identidad y electoral No.080-0001196-8 domiciliado(a) en Villa Hermosa y que en lo adelante se denominara la primera parte y de la otra parte la institución u organización **CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA, (COAAROM)**, Entidad de servicio público, regulada por la Ley No.385-98, RNC 412-020429 con domicilio social en la calle Dr. Ferry, casi esquina Ámbar S/N, La Romana, debidamente representada por su Director General **MANUEL DE JESUS CEDEÑO**, quien en lo adelante se denominara la segunda parte se ha convenido y pactado lo siguiente:

Artículo Primero: LA PRIMERA PARTE se comprende a referir estudiantes de nivel Medio de la Modalidad Técnico-Profesional, de final del 2do semestre del cuarto grado, para la realización de un periodo de pasantía en para las prácticas correspondientes a su especialidad, de acuerdo a la resolución No. 1561/2000 en sus artículos 6y7

Párrafo 1: Las pasantías de estos estudiantes tendrá una duración de 160 horas establecida al reglamento de pasantías para el sector servicios.

Párrafo 2: Los pasantes desarrollan las prácticas profesionales en jornadas de 8 horas al día hasta completar una duración total correspondiente a la carrera técnica cursada.

Párrafo 3: El centro se dotara a los estudiantes de toda la información previa sobre la empresa donde realizaran las pasantías, asa como la orientación necesaria sobre su comportamiento durante el ejercicio.

Párrafo 4: El centro se compromete a dar seguimiento del cumplimiento del pasante, su apego al horario y las normas establecidas en la empresa para con todos los alumnos en pasantías.

Párrafo 5: Antes de iniciar el periodo de pasantías, el estudiante deberá tener aprobado el 2do semestre del 4to grado del nivel medio de la modalidad Técnico-Profesional.

Párrafo 6: La Coaaron se compromete a garantizar un espacio físico, taller o laboratorios donde los pasantes desarrollen las prácticas en condiciones que

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019



La Romana Rep. Dom.
07 de septiembre del 2018

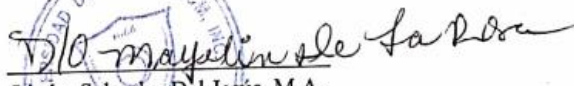
Arq. Manuel Cedeño
Gerente de Recursos Humanos
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana (COAAROM)

Por la presente, hacemos constar que la estudiante **Dahiana Isamar Gerez Montero**, Matrícula No. **14-SPSS-2-113**, está autorizada a desarrollar 400 horas de tareas de pasantías, relacionadas con la carrera Licenciatura en Psicología Industrial, que imparte esta universidad.

Este requerimiento forma parte de las estrategias sugeridas en el Plan de Estudio de la carrera de referencia, por lo que solicitamos viabilizar esta solución a favor de la persona referida.

De ante mano, agradecemos su colaboración con el crecimiento profesional de los futuros egresados de este recinto universitario.

Atentamente,



Licdo. Salvador Del Jesús, M.A.
Coordinador Académico

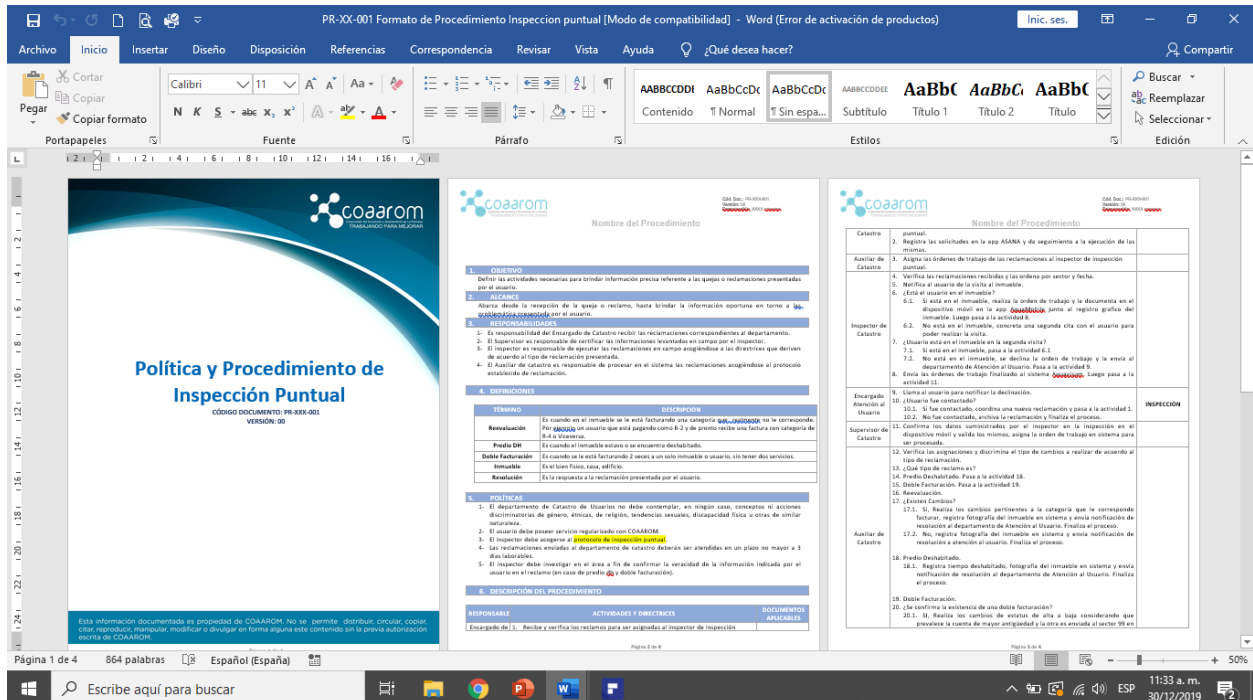


INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

8. Acción: Documentar políticas y procedimientos departamentales

Se documentaron las políticas y procedimientos del 70% de la institución, tomando de referencia la norma ISO 9001-2015

Evidencia: Políticas y procedimientos documentados (MUESTRA)



PR-XX-001 Formato de Procedimiento Inspección puntual [Modo de compatibilidad] - Word (Error de activación de productos)

Política y Procedimiento de Inspección Puntual
CÓDIGO DOCUMENTO: PR-XX-001
VERSIÓN: 00

OBJETIVO
Definir las actividades necesarias para brindar información precisa referente a las quejas o reclamaciones presentadas por el usuario.

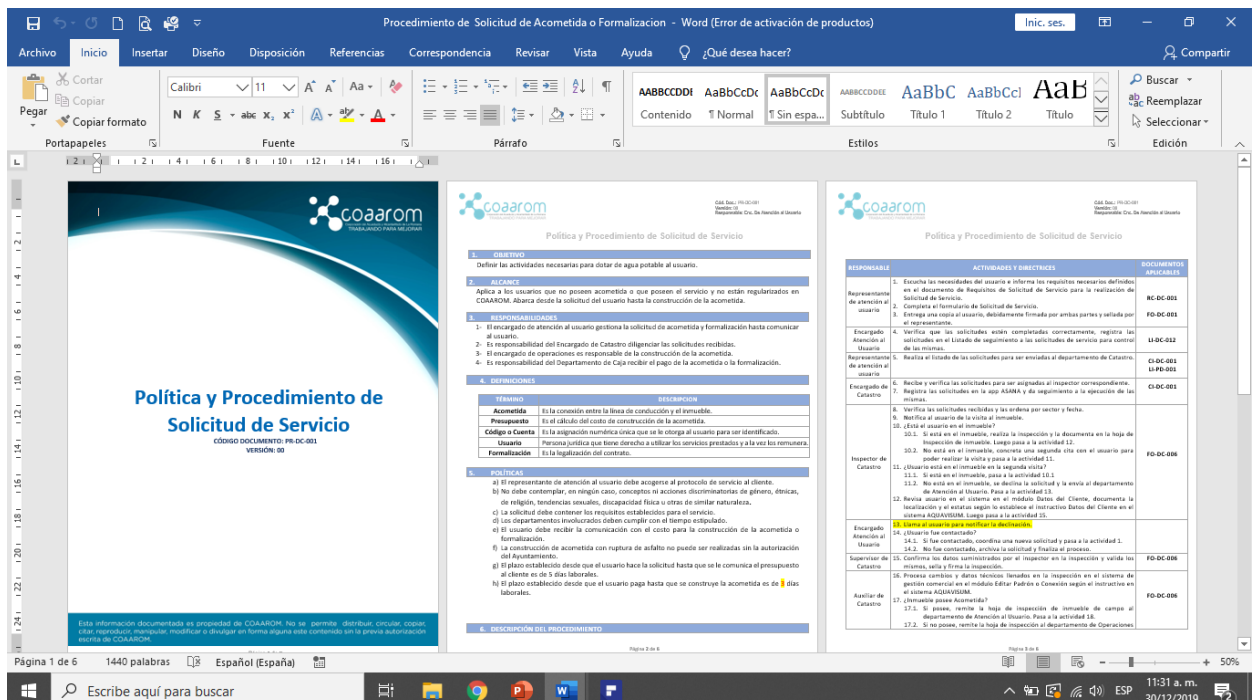
ALCANCE
Abarca desde la recepción de la queja o reclamo, hasta brindar la información oportuna en torno a las actividades relacionadas por el usuario.

RESPONSABILIDADES
1. La responsabilidad del Encargado de Catastro rector las reclamaciones correspondientes al departamento.
2. El supervisor es responsable de verificar las reclamaciones inventariadas en campo por el inspector.
3. El inspector es responsable de operar las reclamaciones en campo asignadas a los directivos que deseen de acuerdo al tipo de reclamación presentada.
4. El auxiliar de catastro es responsable de procesar en el sistema las reclamaciones asignadas al protocolo establecido de reclamación.

DEFINICIONES
1. **TERMINO** DESCRIPCION
Reclamación Es cuando en el inmueble se le está facturando una categoría que no corresponde.
Problema Es cuando el inmueble sufre o se encuentra deteriorado.
Defecto Es cuando se le está facturando a veces a un solo inmueble o usuario, sin tener los servicios.
Reclamo Es el tipo físico, cara, escrito.
Reclamación Es la respuesta a la reclamación presentada por el usuario.

PROCEDIMIENTO
1. El departamento de Catastro de Usuarios no debe contemplar, en ningún caso, conceptos ni acciones discriminatorias de género, étnicas, de religión, tendencias sexuales, discapacidad física u otras de similar naturaleza.
2. El usuario debe poseer servicio regularizado con COAAROM.
3. El inspector debe asegurar el **PROCESO DE RECLAMACIONES**.
4. Las reclamaciones enviadas al departamento de catastro deberán ser atendidas en un plazo no mayor a 3 días laborales.
5. El inspector debe investigar en el área a fin de confirmar la veracidad de la información indicada por el usuario en el reclamo (en caso de problema, debe facturar).

RESPONSABLE **ACTIVIDADES Y DIRECTIVAS** **DOCUMENTOS ASOCIADOS**
Encargado de Catastro: Recibe y verifica los reclamos para ser asignados al inspector de inspección.



Procedimiento de Solicitud de Acometida o Formalización - Word (Error de activación de productos)

Política y Procedimiento de Solicitud de Servicio
CÓDIGO DOCUMENTO: PR-XX-001
VERSIÓN: 00

OBJETIVO
Definir las actividades necesarias para otorgar de agua potable al usuario.

ALCANCE
Aplica a los usuarios que no poseen acometida o que poseen el servicio y no están regularizados en COAAROM. Abarca desde la solicitud del usuario hasta la construcción de la acometida.

RESPONSABILIDADES
1. El encargado de atención al usuario gestiona la solicitud de acometida y formalización hasta comunicar al usuario.
2. Es responsabilidad del Encargado de Catastro diligenciar las solicitudes recibidas.
3. El encargado de operaciones es responsable de la construcción de la acometida.
4. Es responsabilidad del Departamento de Caja recibir el pago de la acometida o la formalización.

DEFINICIONES
1. **TERMINO** DESCRIPCION
Acometida Es la conexión entre la línea de conducción y el inmueble.
Presupuesto Es el cálculo del costo que se genera de la acometida.
Código a Cuenta Es la asignación numérica que se le otorga al usuario para ser identificado.
Formalización Persona jurídica que tiene derecho a utilizar los servicios prestados y a la vez los remunera.
Usuario Es la legalización del contrato.

PROCEDIMIENTO
1. El representante de atención al usuario debe asignar al protocolo de servicio al cliente.
2. No debe contemplar, en ningún caso, conceptos ni acciones discriminatorias de género, étnicas, de religión, tendencias sexuales, discapacidad física u otras de similar naturaleza.
3. La solicitud debe contener los requisitos establecidos para el servicio.
4. Los departamentos involucrados deben cumplir con el tiempo estipulado.
5. El usuario debe recibir la comunicación con el costo para la construcción de la acometida o formalización.
6. La construcción de acometida con rupturas de edificio no puede ser realizada sin la autorización del Ayuntamiento.
7. El plazo establecido desde que el usuario hace la solicitud hasta que se le comunique el presupuesto al cliente es de 5 días laborales.
8. El plazo establecido desde que el usuario paga la solicitud hasta que se entregue la acometida es de 10 días laborales.

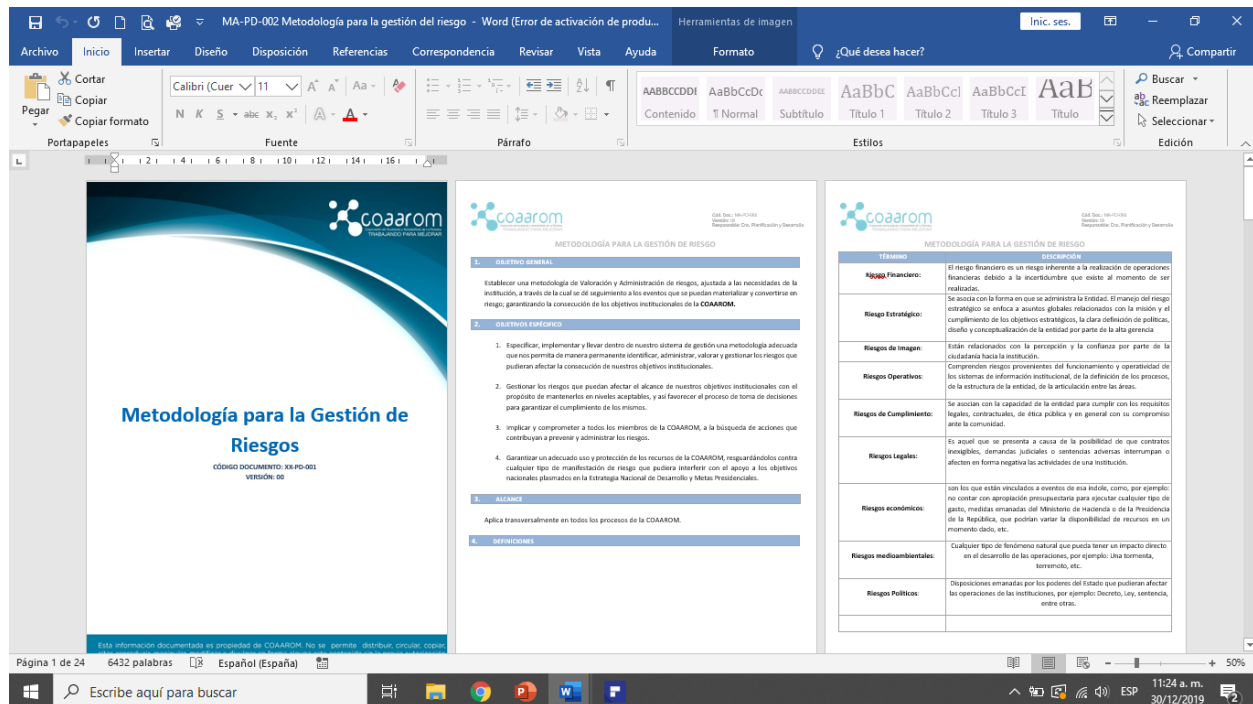
RESPONSABLE **ACTIVIDADES Y DIRECTIVAS** **DOCUMENTOS ASOCIADOS**
Representante de atención al usuario: Escucha las necesidades del usuario e informa los requisitos necesarios definidos en el documento de Requisitos de Solicitud de Servicio para la realización del Solicitud de Servicio.
Encargado de atención al usuario: Gestiona el formulario de Solicitud de Servicio.
Encargado de atención al usuario: Entrega una copia al usuario, debidamente firmada por ambos partes y validada por el representante.
Encargado de Catastro: Verifica que las solicitudes estén completadas, registra las solicitudes en el listado de seguimiento a las solicitudes de servicio para control de las mismas.
Encargado de Catastro: Realiza el listado de las solicitudes para ser enviadas al departamento de Catastro.
Encargado de Catastro: Recibe y verifica las solicitudes para ser asignadas al inspector correspondiente.
Encargado de Catastro: Registra las solicitudes en la app ASANA y de seguimiento a la ejecución de las mismas.
Encargado de Catastro: Verifica las solicitudes recibidas y las ordena por sector y fecha.
Encargado de Catastro: Realiza el asado de la visita al inmueble.
Encargado de Catastro: Si está en el inmueble, realiza la inspección y la desmonte en la hoja de Inspección de Inmueble. Luego pasa a la actividad 12.
Encargado de Catastro: No está en el inmueble, realiza una segunda cita con el usuario para poder realizar la visita y pasa a la actividad 12.
Encargado de Catastro: Si está en el inmueble, se desmonta la visita y la envía al departamento de Atención al Usuario. Pasa a la actividad 13.
Encargado de Catastro: Realiza el informe en el módulo de Catastro, documenta la inspección y el estado según los estándares del instructivo Datos del Cliente en el sistema SIGUEMOS. Luego pasa a la actividad 14.
Encargado de Catastro: Si se contacta, coordina una nueva solicitud y pasa a la actividad 1.
Encargado de Catastro: Si se contacta, archiva la reclamación y finaliza el proceso.
Encargado de Catastro: Confirma los datos suministrados por el inspector en la Inspección y valida las mismas, sella y firma la inspección.
Encargado de Catastro: Procesa cambios y datos técnicos (pendientes en la inspección en el sistema de atención al usuario). Pasa a la actividad 18.
Encargado de Catastro: Si se contacta, realiza la inspección al inmueble según el instructivo en el sistema SIGUEMOS. Luego pasa a la actividad 18.
Encargado de Catastro: Si se contacta, realiza la inspección al inmueble según el instructivo en el sistema SIGUEMOS. Luego pasa a la actividad 18.
Encargado de Catastro: Si se contacta, realiza la inspección al inmueble según el instructivo en el sistema SIGUEMOS. Luego pasa a la actividad 18.

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

9. Acción: Sistema de Gestión de Riesgos

Se realizó levantamiento de la ARL y el Cuerpo de Bomberos para identificar los riesgos y está en proceso la elaboración del plan de acción, se documentó la Metodología para la Gestión De Riesgos, se suministró los equipos de protección personal a los colaboradores que lo requieren.

Evidencia: Informe de la Arl y los Bomberos, Metodología de Gestión de Riesgos, Equipos de Protección personal suministrados.



MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS

Cód. Doc.: LIPD-004
Versión: 00
Responsable: Analista RPA

Nivel de Gravedad		
Calificación	Valor	Rango
9	3	Alto
6	3	Alto
4	2	Medio
3	2	Medio
2	1	Bajo
1	1	Bajo

No.		Matriz Identificación de Riesgos (MIR)			Matriz Evaluación de Riesgos (MER)				Matriz Plan de Mitigación de Riesgos (PMR)							Mapa de Riesgos Residual (MMR)	
		Objetivos Específicos (Metas)	Riesgos	Factores de Riesgo		Calificación		Nivel de Gravedad	Acciones de Mitigación							Fecha de monitoreo DD.MM.AA	Riesgo Residual
				Impacto	Probabilidad	Prob.	Imp.		Actividad	Responsable	Fecha resultado DD.MM.AA	Recursos necesarios Descripción Insumos	Presupuesto	Actividades de control	Indicador verificable objetivamente		
1	OBJETIVO 1	META 1				1	1	1	Bajo								
2		META 2				3	1	3	Medio								
3		META 3				1	1	1	Bajo								

Preparado Por: _____

Fecha: _____

Revisado Por: _____

Fecha: _____

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

10. Acción: Realizar Encuesta de Satisfacción Externa

Se diseñaron los formularios para realizar las encuestas de satisfacción externa, y se aplicó dicha encuesta en cumplimiento con la fase de la Carta Compromiso.

Evidencia: *Diseño de Formulario, presentación de informe.*



Informe de los resultados de la investigación para la Evaluación de los Atributos en los servicios de COAAROM

Octubre 2019
División de Comunicaciones

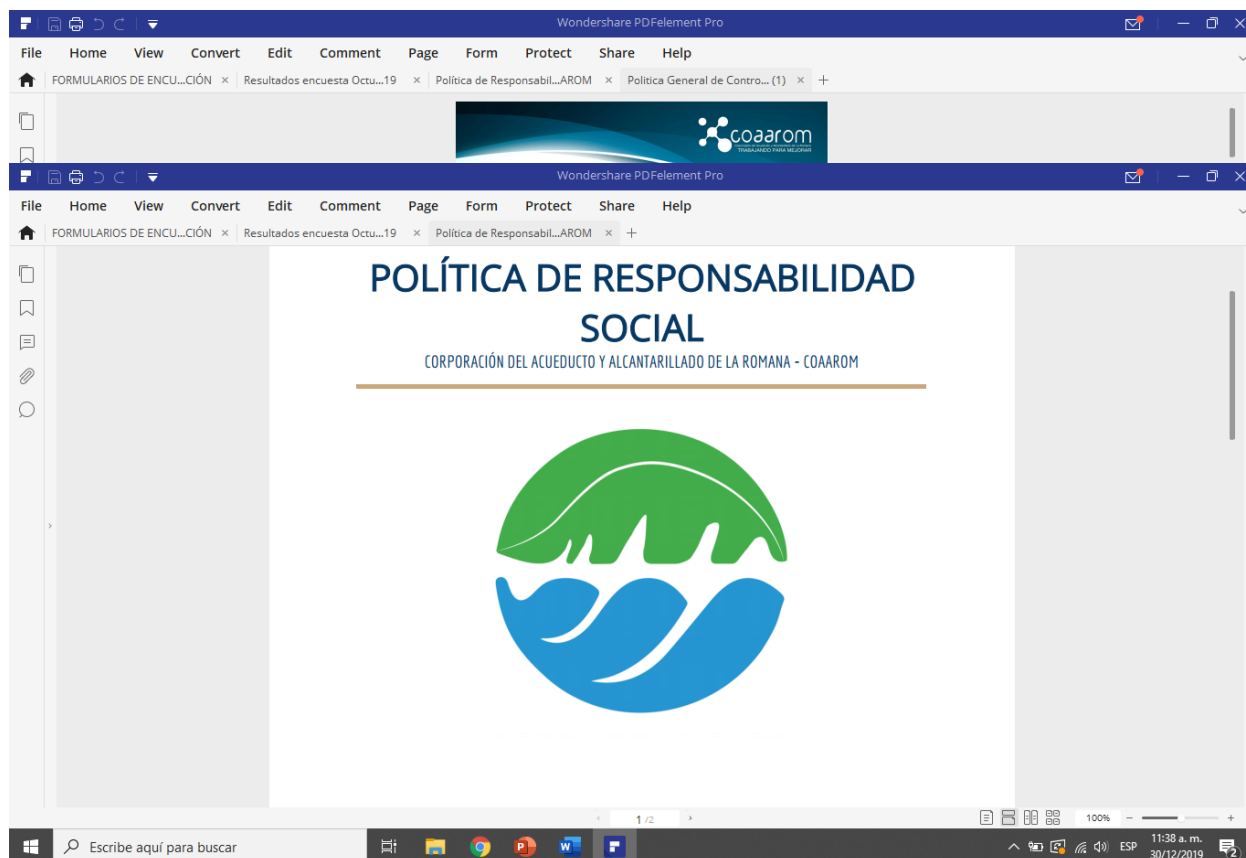


11. Acción: Diseñar Política de Responsabilidad Social

Se elaboró el primer borrador para ser verificado y proceder a aprobar y divulgar

Evidencia: *Borrador de la Política de Responsabilidad Social.*

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019



12. Acción: Diseñar Política de Control Interno

Se diseñó la política de Control Interno,

Evidencia: Portada de la Política de Control Interno

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

13. Acción: Promover métodos de formación electrónico

Se diseñó un proyecto para establecer un centro de formación interno, se realizó presupuesto, actualmente está en proceso de aprobación.

Evidencia: *portada Proyecto, presupuesto.*

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019



14. Acción: Realizar actividades culturales

Se diseñó un proyecto para realizar actividades culturales con un cronograma y un presupuesto de los recursos requeridos para su implementación.

Evidencia: Portada del Proyecto, presupuesto.

EMISIÓN

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

INFORME DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA CAF 2018-2019

NOMBRE	Anny Valerio	Leyda Hughes	Manuel De Jesús Cedeño
CARGO	Enc. Desarrollo Organizacional	Enc. Planificación y Desarrollo	Director General
FIRMA			
FECHA	29/01/2019	30/10/2019	30/10/2019