

**CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA
(CORAAMOCA)**



SEGUNDO INFORME DE:

**IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
DEL MODELO (CAMON ASSESEMENT FRAMEWORK)**

Año 2020

ÍNDICE

Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.....

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.....

Desarrollar y aplicar métodos del rendimiento de la organización de todos los niveles de términos de relación entre “ producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/servicios e impacto (eficiencia).....

Procurar el conceso/ acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecuencias.....

Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los ciudadanos/clientes los servicios disponibles incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de la Cartas o Catálogo de Servicios.....

Introducir sistemas de planificación, de control y de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuestos de género/ diversidad, presupuestos energéticos).....

Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.....

Desarrollar una política integral para gestionar los activos fijos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.....

Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.....

Crear incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales (por ejemplo compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.....

Crear condiciones para una comunicación interna y externas eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importantes para el éxito de una organización.....

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 prensas y colgando información en INTRANET.....

Adoptar el marco de trabajo de las TICS y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.....

Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y dar soporte a los clientes/ciudadanos y de informarles sobre los cambios realizados.....

Emprender el análisis del ciudadano/cliente a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.....

INTRODUCCIÓN

En este informe presentamos los avances del cumplimiento del **Plan de Mejora Institucional 2020 de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA)**, el cual fue acordado por el **Ministerio de Administración Pública (MAP)**.

El modelo CAF (**CAMON ASSESEMENT FRAMEWORK**), es una herramienta de la Gestión de la Calidad para el sector público. Inspirado en el modelo EFQM, diseñado por la Unión Europea para el mejoramiento de las organizaciones Públicas de este continente y que ha sido adoptado por otros países, entre ellos República Dominicana.

El proceso de la evaluación constituye la base para innovación y el ciclo de aprendizaje que acompaña a la organización en el cambio de la excelencia.

En el estudio de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (**CORAAMOCA**), se realizaron (90) **criterios** y (27) **sub-criterios**, donde se identificaron los puntos fuertes y las mejoras de la institución.

Una vez identificados por las diferentes áreas de la institución y el Comité de Calidad los puntos fuertes y las áreas de mejoras de **CORAAMOCA**, realizamos el Plan de Mejora Institucional a través de la matriz de ponderación establecida por MAP y propuesto por el CAF, lo cual nos permita implementar dichas mejoras, para el fortalecimiento institucional con el objetivo de prestar un servicio de alta calidad al ciudadano/ cliente.

El Plan de Mejora CAF de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA), dispone 20 acciones relacionadas a Liderazgo, Estrategias, Planificación, Alianzas y Recursos, Acorde a lo planificado en el Plan, detallamos a continuación el avance logrado por las acciones de mejoras.

1. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.

Realizamos encuesta anual sobre la perspectiva y los atributos de Calidad comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Formalizamos alianzas de acuerdo a los grupos de interés.

Ver evidencia No. 1

2. 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.

Damos seguimientos cada tres meses a la ejecución de los POAS de las diferentes Direcciones, elaboramos el Plan de compra en los establecidos.

Ver evidencia No. 2

3. Desarrollar y aplicar métodos del rendimiento de la organización de todos los niveles de términos de relación entre “ producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/servicios e impacto (eficiencia).

Realizamos encuestas según atributos comprometidos en la Carta Compromiso y encuesta de percepción del ciudadano/cliente.

Ver evidencia No. 3

4. Procurar el conceso/ acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecuencias.

Realizamos acuerdos por desempeño y evaluamos trimestral para lograr un cumplimiento de los objetivos efectivamente.

Ver evidencia No. 4

- 5. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los ciudadanos/clientes los servicios disponibles incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de la Cartas o Catálogo de Servicios.**

Elaboramos el Catálogo de Servicios para los ciudadanos/clientes y damos seguimientos al cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos.

Ver evidencia No. 5

- 6. Introducir sistemas de planificación, de control y de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuestos de género/ diversidad, presupuestos energéticos).**

En el Plan Estratégico Institucional (CORAAMOCA), tenemos contemplado los proyectos plurianuales con los programas de presupuestos detallados.

Ver evidencia No. 6

- 7. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.**

Hemos implementado el Plan de Capacitación con el objetivo de impartir los cursos, talleres, etc. Demandados por las diferentes áreas en materia de las TICs.

Ver evidencia No. 7

- 8. Desarrollar una política integral para gestionar los activos fijos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.**

Nuestra institución cuenta con el sistema SIA, el cual da seguimiento a los cambios de movilización de los inmobiliarios y equipos y que los equipos sean asignados de la misma medida que se realizó dicho levantamiento.

Ver evidencia No. 8

- 9. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.**

Damos seguimientos a los datos estadísticos con el objetivo de verificar si se está cumpliendo con los estándares de calidad comprometidos y procurar que los responsables de cada servicio respondan al tiempo comprometido.

Ver evidencia No. 9

10. Crear incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales (por ejemplo compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).

La Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA), reconoce los esfuerzos individuales, promueve al personal y el cumplimiento de las metas programas a través de los acuerdos por desempeño. De esta manera premiamos a los servidores.

Ver evidencia No. 10

11. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importantes para el éxito de una organización.

La institución hace comunicación a las diferentes áreas para realizar cualquier actividad de la misma.

Ver evidencia No. 11

12. 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 prensas y colgando información en INTRANET).

Damos seguimientos a los informes que se hacen anuales por vía de prensas con toda la información requerida.

Ver evidencia No. 12

13. Adoptar el marco de trabajo de las TICS y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.

Hemos implementado los cursos, talleres, etc., para dar seguimiento a los correos institucionales demandados por las diferentes áreas en materia de las TICS

Ver evidencia No. 13

14. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y dar soporte a los clientes/ciudadanos y de informarles sobre los cambios realizados.

La institución cuenta con el Brouchure de Carta Compromiso para dar la mejor información al ciudadano cliente sobre los servicios que ofrece la misma.

Ver evidencia No. 14

15. Empezar el análisis del ciudadano/cliente a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA) hace conferencias a través de las diferentes organizaciones, como junta de vecinos, entre otros para realizar mejor coordinación para dichos procesos.

Ver evidencia No. 10

ANEXOS

Evidencia No. 1 y Evidencia No. 3

Ficha Técnica

Universo	La población o universo para este estudio está conformada por todos los usuarios de la institución que están básicamente divididos en Usuarios que reciben el servicio medio y los que reciben servicio no medido.
Ámbito/alcance	Los encuestados fueron alcanzados en la sede de la institución y centros de servicio al cliente diseminado en del municipio.
Muestra	La muestra para el estudio está constituida por 381 usuarios. Se obtuvo mediante la utilización de una fórmula estadística, con un error permitido de 5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
Método a utilizar	La técnica a utilizar es la Encuesta personal por cuestionario, aplicada por un empadronador/a, abordando al entrevistado justo después de haber realizado alguna actividad en la institución.
Fecha de trabajo de campo	El trabajo de campo se hizo del Lunes 3 al miércoles 14 de junio del 2019
Realización	Las encuestas fueron aplicadas por personal calificado del Instituto Nacional de Investigación y Consultoría (INAICON) Con la asistencia de personal del Departamento de Monitoreo y Seguimiento a Planes, Proyectos y Programas. Los resultados fueron procesados por personal de la misma institución.

Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General.

Aplicado a:

Usuarios de Corporación del
Acueducto Y Alcantarillado de Moca,
CORAAMOCA

DEL 05- 12 JUNIO 2019

**EVALUACION DE LOS ATRIBUTOS DE LOS
SERVICIOS COMPROMETIDOS POR LA
CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE MOCA
CORAAMOCA**

Universo	La población o universo para este estudio está conformado por los usuarios de la institución que han demandado unos de los servicios comprometidos en el último año (julio 2018-julio 2019).
Ámbito	Los encuestados fueron localizados a través del teléfono. El número telefónico fue obtenido de la misma ficha de solicitud del servicio.
Muestra	La muestra para el estudio estará constituida por 352 usuarios. Seleccionados al Azar, con un método aleatorio simple, obtenido de la base de datos de CORAAMOCA.
Método a utilizar	La técnica a utilizar es la Encuesta personal por teléfono, aplicada por un empadronador/a, abordando al entrevistado en horas de oficina.
Fecha de trabajo	Las llamadas se realizaron el 22, 23 y 24 de julio del 2019
Realización	Los cuestionarios fueron aplicados por personal calificado y entrenado para la ocasión.



Evidencia No. 2

Ver. www.coraamoca.gob.do



DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	16,047,748.57
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		41
CAPÍTULO		6107
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0001
UNIDAD DE COMPRA		Cooperación de Acueducto y Alcantarillado Moca
AÑO FISCAL		2019
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	14,402,712.73
OBRAS	RD\$	-
SERVICIOS	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	-
MIPYME MUJER	RD\$	-
NO MIPYME	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	723,508.40
COMPRA MENOR	RD\$	2,498,383.77
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	11,180,820.56
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	-
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	-
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$	-

SNCC.F.069	Capítulo	6107
Version: 1.0.0	Sub Capítulo	01
	Unidad Ejecutora	0001
Cantidad Procesos Registrados	Unidad de Compra	Cooperación de Acueducto y Alcantarillado Moca
Monto Estimado Total	Código de la Unidad de Compra	000628
	Año Fiscal	2019
	Fecha Aprobación	

NOMBRE O REFERENCIA DE CONTRATACIÓN	FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN	OBJETO DE CONTRATACIÓN	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	DESTINADO A MIPYMES	CÓDIGO SNIP
ELEMENTOS Y GASES	CLORACIÓN , POTABILIZACIÓN DE AGUA Y USO DE LA INSTITUCION	Bienes	Comparación de Precios		
FECHA DE NECESIDAD	FECHA INICIO PROCESO DE COMPRA	02-01-2019	LUGAR DE EJECUCIÓN / ENTREGA	Región	CIBAO NORTE
	TRIMESTRE	1		Provincia	Españat
	FECHA PREVISTA ADJUDICACIÓN	30-01-2019		Municipio	Moca
	TRIMESTRE	1		Distrito Municipal	Moca

CÓDIGO CATÁLOGO	ARTÍCULO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD TOTAL ESTIMADA	PRECIO UNITARIO ESTIMADO	MONTO TOTAL ESTIMADO
12141901	Cloro cl	Libra	39000	RD\$ 21.98	RD\$ 857,220.00
12141901	Cloro cl	Kilogramo	1120.5	RD\$ 16.44	RD\$ 18,421.02
12141901	Cloro cl	Kilogramo	2250	RD\$ 33.04	RD\$ 74,340.00
47101608	Floculantes	Kilogramo	75000	RD\$ 24.30	RD\$ 1,822,500.00
41104201	Reactivos de purificación del agua	Litro	2	RD\$ 1,560.00	RD\$ 3,120.00
41104201	Reactivos de purificación del agua	Unidad	6	RD\$ 2,177.41	RD\$ 13,064.46
15111510	Gas licuado de petróleo	Unidad	2	RD\$ 3,269.83	RD\$ 6,539.66
TOTAL COMPRA ESTIMADA					RD\$ 2,795,205.14

NOMBRE O REFERENCIA DE CONTRATACIÓN	FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN	OBJETO DE CONTRATACIÓN	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	DESTINADO A MIPYMES	CÓDIGO SNIP
ELEMENTOS Y GASES	CLORACIÓN , POTABILIZACIÓN DE AGUA Y USO DE LA INSTITUCION	Bienes	Comparación de Precios		
FECHA DE NECESIDAD	FECHA INICIO PROCESO DE COMPRA	01/04/2019	LUGAR DE EJECUCIÓN / ENTREGA	Región	CIBAO NORTE
	TRIMESTRE	2		Provincia	Españat
	FECHA PREVISTA ADJUDICACIÓN	30/04/2019		Municipio	Moca
	TRIMESTRE	2		Distrito Municipal	Moca

CÓDIGO CATÁLOGO	ARTÍCULO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD TOTAL ESTIMADA	PRECIO UNITARIO ESTIMADO	MONTO TOTAL ESTIMADO
12141901	Cloro cl	Libra	39000	RD\$ 21.98	RD\$ 857,220.00
12141901	Cloro cl	Kilogramo	1120.5	RD\$ 16.44	RD\$ 18,421.02
12141901	Cloro cl	Kilogramo	2250	RD\$ 33.04	RD\$ 74,340.00
47101608	Floculantes	Kilogramo	75000	RD\$ 24.30	RD\$ 1,822,500.00
41104201	Reactivos de purificación del agua	Litro	2	RD\$ 1,560.00	RD\$ 3,120.00
41104201	Reactivos de purificación del agua	Unidad	6	RD\$ 2,177.41	RD\$ 13,064.46
15111510	Gas licuado de petróleo	Unidad	2	RD\$ 3,269.83	RD\$ 6,539.66

NOMBRE O REFERENCIA DE	FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN	OBJETO DE CONTRATACIÓN	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	DESTINADO A MIPYMES	CÓDIGO SNIP
PINTURAS Y TAPA POROS Y ACABADOS	REMOZAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA INSTITUCION Y CSC	Bienes	Compras por debajo del Umbral		
FECHA DE NECESIDAD	FECHA INICIO PROCESO DE COMPRA	01/07/2019	LUGAR DE EJECUCIÓN / ENTREGA	Región	CIBAO NORTE
	TRIMESTRE	3		Provincia	Españat
	FECHA PREVISTA ADJUDICACIÓN	30/09/2019		Municipio	Moca
	TRIMESTRE	3		Distribo Municipal	Moca

CÓDIGO CATÁLOGO	ARTÍCULO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD TOTAL ESTIMADA	PRECIO UNITARIO ESTIMADO	MONTO TOTAL ESTIMADO
31211508	Pinturas acrílicas	Galón	10	RD\$ 890.00	RD\$ 8,900.00
31211508	Pinturas acrílicas	Galón	20	RD\$ 890.00	RD\$ 17,800.00
31211509	Bases para esmalte	Galón	25	RD\$ 1,280.00	RD\$ 32,000.00
31211604	Diluyentes para pinturas	Galón	5	RD\$ 350.00	RD\$ 1,750.00
				TOTAL COMPRA ESTIMADA	RD\$ 60,450.00

NOMBRE O REFERENCIA DE	FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN	OBJETO DE CONTRATACIÓN	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	DESTINADO A MIPYMES	CÓDIGO SNIP
PINTURAS Y TAPA POROS Y ACABADOS	REMOZAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA INSTITUCION Y CSC	Bienes	Compras por debajo del Umbral		
FECHA DE NECESIDAD	FECHA INICIO PROCESO DE COMPRA	01/10/2019	LUGAR DE EJECUCIÓN / ENTREGA	Región	CIBAO NORTE
	TRIMESTRE	4		Provincia	Españat
	FECHA PREVISTA ADJUDICACIÓN	31/10/2019		Municipio	Moca
	TRIMESTRE	4		Distribo Municipal	Moca

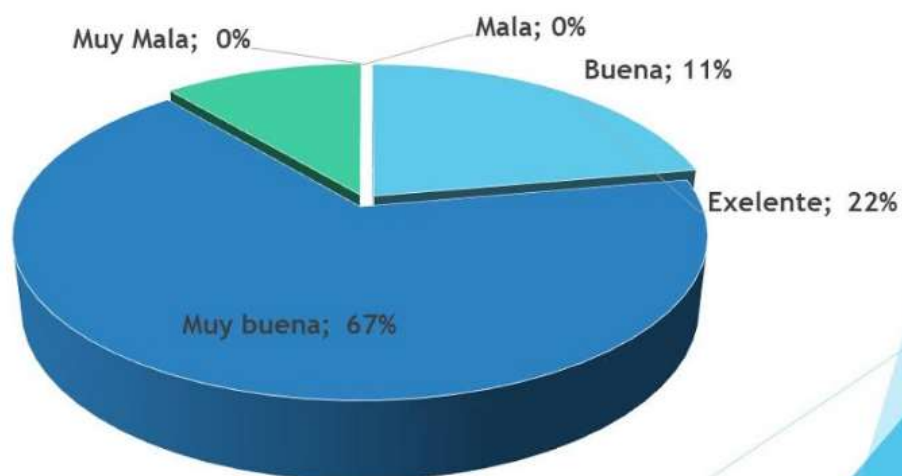
CÓDIGO CATÁLOGO	ARTÍCULO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD TOTAL ESTIMADA	PRECIO UNITARIO ESTIMADO	MONTO TOTAL ESTIMADO
31211508	Pinturas acrílicas	Galón	10	RD\$ 890.00	RD\$ 8,900.00
31211508	Pinturas acrílicas	Galón	20	RD\$ 890.00	RD\$ 17,800.00
31211509	Bases para esmalte	Galón	25	RD\$ 1,280.00	RD\$ 32,000.00
31211604	Diluyentes para pinturas	Galón	5	RD\$ 350.00	RD\$ 1,750.00
				TOTAL COMPRA ESTIMADA	RD\$ 60,450.00

Evidencia No. 3

Cuándo solicito el servicio de labor social ¿Cómo califica la cortesía del personal social CORAAMOCA al momento de ser atendido?



¿Cómo evalúa usted la accesibilidad para obtener el servicio de labor social que realiza CORAAMOCA?



2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan

Tiempo de Respuesta: Potencial para prestar todos los servicios con eficiencia según el tiempo establecido.

Cortesía: Nuestros colaboradores brindan servicios con cordialidad mostrando respeto y amabilidad al ciudadano.

Accesibilidad: El 90% de los ciudadanos considera que las instalaciones de la institución cuenta con las suficientes vías de accesibilidad.

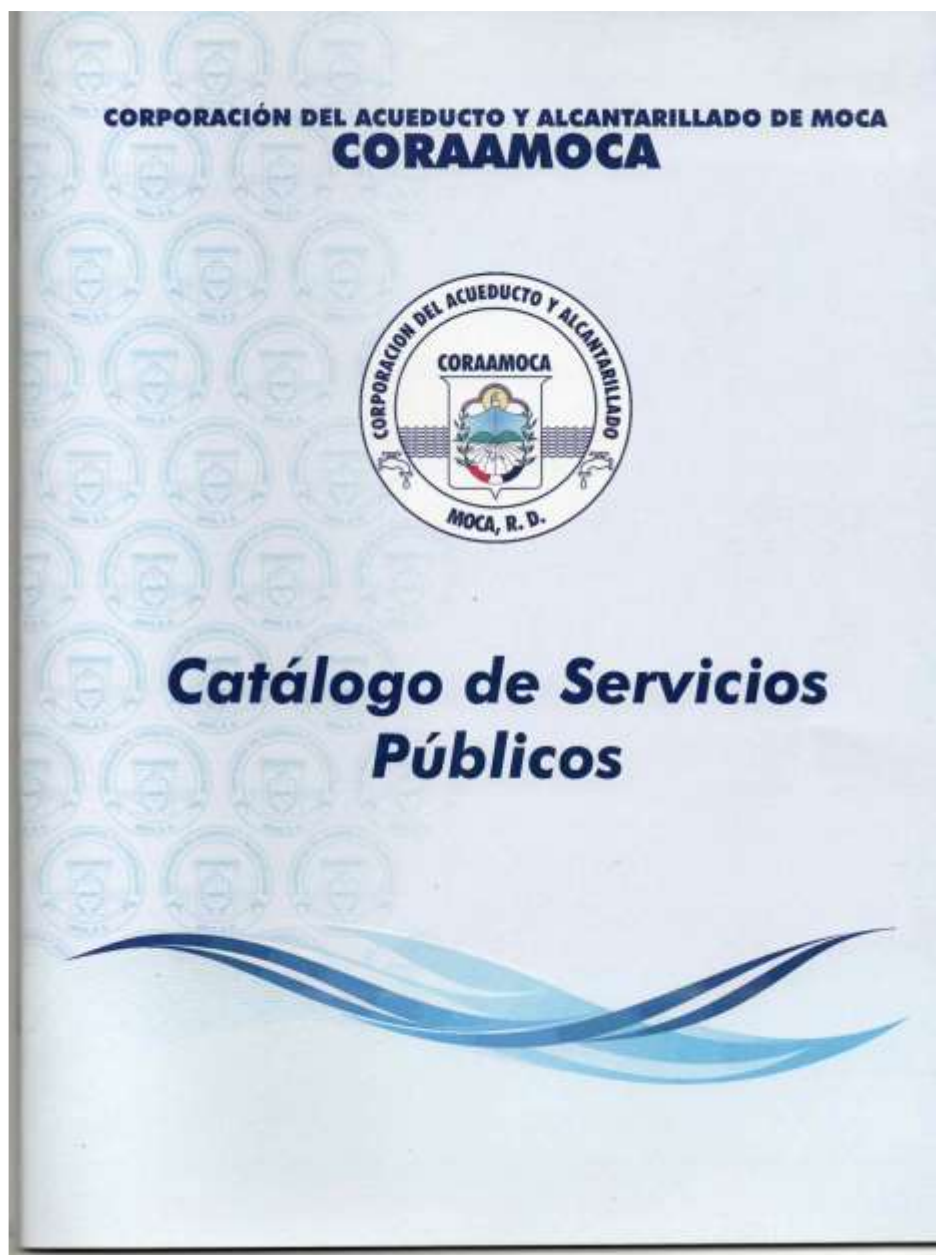
COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicador
Limpieza de redes/acometida de agua Residual por obstrucción	Tiempo de respuesta	4 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Suministro de agua con camiones Cisterna	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Reconexión del servicio	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Inspección por avería	Tiempo de respuesta	8 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Inspección por alto consumo	Tiempo de respuesta	8 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Formación/o Capacitación en uso inteligente del agua potable y saneamiento/ apoyo a los centros de educación básica, media y superior.	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Labor Social	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Cambio de nombre Titular del contrato	Tiempo de respuesta	Inmediato	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Cortesía	90%	% de satisfacción del ciudadano/cliente aplicado en encuestas trimestrales.
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción del ciudadano/cliente aplicado en encuestas trimestrales.

Evidencia No. 4

		SISTEMA DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Formulario para Acuerdo de Desempeño Grupos Ocupacionales I, II, III y IV				
INSTITUCIÓN: CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA (CORAAMOCA)						
PERIODO A EVALUAR: ENERO – DICIEMBRE 2019			UNIDAD ORGANIZATIVA: Dirección de Planificación y Desarrollo			
NOMBRE SERVIDOR/A: EVELYN A. CRUZ CRUZ			HOMBRE SUPERVISOR/A INMEDIATO/A: Rafael Antonio Maldonado Santos M.A.			
CARGO ACTUAL: Enc. de Depto. Des. Inv. Y Calidad en Gest			CARGO ACTUAL: Director			
Componente I. LOGRO DE METAS, Valor 65 puntos						
No.	Metas del/ de la Servidor/a ¿Qué tengo que lograr?	Indicador ¿Cuánto tengo que lograr?	Indicador ¿Cuándo tengo que lograrlo?	Ponderación Metas	Calificación otorgada	Medios de Verificación y Evidencias. Observaciones
1	Evaluar la calidad de los servicios comprometidos en la CCC	100%	Enero-Diciembre 2019	15	15	Actas de reuniones con los responsables de los servicios, listado de participación.
2	Realizar una encuesta sobre la satisfacción de los usuarios por cada servicio.	100%	Enero-Diciembre 2019	15	15	Resultados de la encuesta.
3	Realizar una encuesta sobre la percepción ciudadana institucional.	100%	Enero-Diciembre 2019	10	10	Resultados de la encuesta.
4	Monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de los indicadores del SISMAP.	100%	Enero-Diciembre 2019	25	25	Actas de reuniones con el Comité de Calidad, listado de participación, actas de recibo de lo requerido de las diferentes áreas y % de la calificación del SISMAP.
5						
Firma Servidor/a: 				Ponderación Total	65	65
Firma Supervisor/a: 				Firma del Servidor/a: 		
Fecha del Acuerdo: 02/01/19				Firma del Supervisor/a: 		Fecha de Evaluación: 5/12/19

Evidencia No. 5





**CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO
Y ALCANTARILLADO DE MOCA
CORAAMOCA**



**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

JUNIO 2018 A JUNIO 2020



I. Presupuesto General de Implementación de los Proyectos (2018-2023)

Como se puede apreciar en el cuadro consolidado, el presupuesto para la implementación del Plan Estratégico de CORAAMOCA asciende a la cantidad de RD\$996,595,653.37. Este monto equivale a una inversión promedio de RD\$199,319,130 por año. La obtención de estos recursos no puede descansar, obviamente, en los ingresos corrientes de la institución, como resultado de la facturación y las cobranzas. En consecuencia, se necesita no solo diligenciar una mayor asignación anual por parte del Gobierno Central, sino, además, concertar acuerdos con organismos financieros nacionales e internacionales, con los cuales se puedan obtener los recursos que permitan materializar las importantes e inaplazables iniciativas contempladas en el Plan Estratégico.

La descomposición del monto total del Presupuesto del Plan Estratégico, por Departamentos, es como se indica a continuación:

Dirección	Cantidad de Proyectos	Monto (RDS)	%
Dirección Técnica	8	RD\$244,570,018.00	71.2%
Dirección Comercial	2	RD\$23,498,000.00	6.8%
Dirección Administrativo/financiero	2	RD\$5,599,000.00	1.6%
Dirección de Recursos Humanos	5	RD\$10,133,200.00	2.95%
Dep. de Tecnología Información y Com	2	RD\$16,450,000.00	4.8%
Dirección de Comunicación	5	RD\$43,250,000.00	12.6%
Gran Total:	23	RD\$343,500,218.00	100

Como se puede apreciar, la mayor asignación presupuestaria le corresponderá al Departamento Técnico, que abarca un 71.2 % del total. Le sigue el Departamento de Comunicación, con un 12.6% del total. Luego el Departamento Comercial conlleva un 6.8% del total, el Departamento de la Tecnología de la Información y Comunicación tiene el 4.8%, Recursos Humanos tiene asignado el 2.95% y el Departamento Administrativo/financiero el 1.6%.

Cuadro 1. Presupuesto General Proyectos (2018-2023).

Departamento Operativo	Monto (RD)
Control Calidad del Agua	RD\$ 8,375,000.00
Construcción y Adecuación de las Estructuras Físicas	53,000,000.00
Adquisición de Equipos Livianos y Pesados Necesarios para Eficientizar los Servicios de la Institución	1,476,800.00
Plan para la Instalación de Tapas en Registros de Inspección y Válvulas	825,018.00
Construcción y Reparación de Depósitos Reguladores de Agua Potable	11,750,000.00
Construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales y el Sistema de Alcantarillado Sanitario de Gaspar Hernández y Veragua.	150,000,000.00
Construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales y el Sistema de Alcantarillado Sanitario de Jamao al Norte.	130,000,000.00
Creación del Catastro de Redes de los Sistemas Existentes de Acueductos y Alcantarillados en la Provincia Española.	3,544,000.00
Cambio de Trayectoria de Tubería de 8" que Abastece la Comunidad el Palmar la Calle, del Municipio de Cayetano Germosín y Rehabilitación del Depósito de Almacenamiento	3,391,001.69
Taller industrial y Depósito General de Herramientas	22,500,000.00
Instalación de un Nuevo Sistema de Cloración por Solución en la Planta Potabilizadora La Dura	1,148,000.00
Definir Planes de Contingencia Ante Desastres Naturales, para Evitar la Interrupción del Suministro de Agua Potable y la Provisión de los Stocks de Insumos Necesarios	1,500,000.00
Establecimiento Brigada de Emergencia en cada Municipio de la Provincia	2,736,000.00
Plan de Remozamiento y Recuperación de las Pequeñas Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Moca	14,000,000.00
Construcción de Alcantarillado y Muros de Gaviones en Desagüe de la Línea de Reboso de Cisterna La Dura - Propiedad Hermanos Diplán	490,000.00
Construcción de Edificio de Parques y Oficinas en Sede Central	35,000,000.00
Sub-Total:	RD\$559,575,383.37
Departamento Comercial:	
Definición de un Protocolo de Servicio y Atención al Usuario	380,000.00
Aumento de la Cartera de Clientes Medidos	88,000,000.00
Programa de Capacitación y Educación Permanente para el Área de Servicio al Cliente	4,570,000.00
Formulación de un Plan para Evitar Conexiones Ilegales, Fugas y Averías	380,000.00
Aumento de la Recaudación de la Institución a RD\$20 Millones al Cabo de 5 años	192,100,000.00
Definición de Políticas Efectivas de Cobranzas y Plan de Recuperación de Cuentas por Cobrar	78,780,000.00
Levantamiento del Catastro de Usuarios	20,690,270.00
Identificación de los Barrios con Problemas en el Servicio de Agua Potable para Instalar Medidores	1,014,000.00
Sub-Total:	RD\$385,914,270.00
Departamento Administrativo/financiero:	
Identificación de nuevas fuentes de recursos financieros	1,000,000.00
Sub-Total:	RD\$1,000,000.00
Departamento de Recursos Humanos:	
Plan de Capacitación Permanente, General y por Áreas	9,450,000.00
Creación de Mecanismos de Motivación y Retención del Talento Humano	6,000,000.00
Plan de Protección y Reducción del Riesgo Laboral del Personal de la Institución	1,000,000.00
Sub-Total:	RD\$16,450,000.00
Dirección Administrativa:	
Revisión y redefinición de la Estructura Organizativa	925,000.00
Crear Mecanismos de Coordinación y Comunicación Departamental	7,100,000.00
Plan de Creación e Instalación de Consultorio Médico Odontológico y Farmacia	8,530,000.00
Sub-Total:	RD\$16,555,000.00
Departamento de Comunicación:	
Formación de Líderes Comunitarios para la Protección del Agua	1,680,000.00
Los Guardianes del Agua	1,680,000.00
Campaña Comunicacional para Educar y Sensibilizar a los Usuarios Sobre el uso Racional del agua, su Protección y Cuidado, para Proyectar una Imagen Positiva de la Institución e Incentivar al Pago del Preciado Líquido	12,167,000.00
Actualización de la Imagen Corporativa de CORAAMOCA	1,474,000.00
Construcción y Desarrollo de Relaciones Amigables y Duraderas con la Comunidad y Otras Organizaciones Públicas y Privadas	100,000.00
Sub-Total:	RD\$17,101,000.00
Total:	RD\$996,595,653.37

Curso: Inducción a la Administración Pública
 Fecha: 12/13 y 15 de Marzo del 2019
 Total de Horas: 15
 Día/s: Martes, Miércoles y Viernes
 Salón: Conferencia
 Coordinador/a: Bellaniris Santos Reyes

LISTADO DE ASISTENCIA

Facilitador/a: Lidea Olga Leticia Garcia
 Horario: 9:00am 12:00m 2:00pm 4:00pm
 Institución: CORAA MOCA
 Coordinador (a) Institucional: Lidea Gonzalez

No.	Nombre(s) y Apellidos	No. Cédula	CARGO	INSTITUCION	FIRMA	FIRMA	FIRMA	Cal.
1	Ornelys Santiago	402-3852305-3	Asistente de planeación	CORAA MOCA	Ornelys	Ornelys	Ornelys	83
2	Starling Rosa	402-3025786-3	Asistente de planeación	CORAA MOCA	Starling	Starling	Starling	80
3	Margarita Mendez	054-0163187-1	Asistente de planeación	CORAA MOCA	Margarita	Margarita	Margarita	81
4	Mariana H. Acosta P.	054-00097446	Gestora	CORAA MOCA	Mariana	Mariana	Mariana	82
5	Alelyns Gabriel Benecomes	4023986637-5	Gestora	CORAA MOCA	Alelyns	Alelyns	Alelyns	80
6	Yvett Leticia Santiago	402-2065053-5	Asistente	CORAA MOCA	Yvett	Yvett	Yvett	84
7	Rosa Maria Ventura Casillas	164-0119877-2	Auxiliar Comunal	CORAA MOCA	Rosa	Rosa	Rosa	84
8	Leon Paul Emilio Bryan Garcia Morillo	402-1552773-5	Auxiliar Comunal	CORAA MOCA	Leon	Leon	Leon	80

9	Sobeida de Leon Mejia	054-0157304-9	Plan Social	CORAA MOCA	Sobeida	Sobeida	Sobeida	81
10	Maria Ines (Lidia)	054-0146031-5	Asistente	CORAA MOCA	Maria	Maria	Maria	81
11	Altagracia Luperon Santiago	054-0136930-9	Gestora	CORAA MOCA	Altagracia	Altagracia	Altagracia	82
12	Milvia (Lidia) Milvia Luperon	902-2561373-1	Asistente	CORAA MOCA	Milvia	Milvia	Milvia	81
13	Carminé Karol Hernández	054-0093554-9	Asistente C.S.C.	CORAA MOCA	Karol	Karol	Karol	80
14	Anaelys Pichardo Garcia	054-0156500-6	Asistente Comunal	CORAA MOCA	Anaelys	Anaelys	Anaelys	80
15	Yvett Leticia Alvarez Alvarez	091-009825-1	Asistente	CORAA MOCA	Yvett	Yvett	Yvett	80
16	Yvett Leticia Alvarez Alvarez	042-2723147-9	Asistente	CORAA MOCA	Yvett	Yvett	Yvett	81
17	Solemy Maria de la Cruz	402-2745243-0	Gestora	CORAA MOCA	Solemy	Solemy	Solemy	82
18	Enny Pamela Vera Reyes	402-4304911-9	Gestora	CORAA MOCA	Enny	Enny	Enny	80
19	César Garcia	054-0045547-2	Asistente	CORAA MOCA	César	César	César	81
20	Melina Chavis Rodriguez	402-2491310-9	Asistente de Oficina	CORAA MOCA	Melina	Melina	Melina	80
21	Alba-diana Castro Castro	071-0034911-4	Gestora	CORAA MOCA	Alba	Alba	Alba	82
22	Romy Antonia Leticia Luperon	088-0006767-5	Auxiliar	CORAA MOCA	Romy	Romy	Romy	84
23	Rosa Altagracia Alba Casarillo	402-2082608-4	Gestora	CORAA MOCA	Rosa	Rosa	Rosa	85
24	Enellys Rosario	402-3716781-8	Secretaria	CORAA MOCA	Enellys	Enellys	Enellys	80
25	Graciela Duran	402-2970983-3	Secretaria	CORAA MOCA	Graciela	Graciela	Graciela	81
26	Charlyne Castillo	402-7589208-7	Auxiliar Comunal	CORAA MOCA	Charlyne	Charlyne	Charlyne	80
27	Rosa Benecomes	054-0150495-5	Auxiliar Comunal	CORAA MOCA	Rosa	Rosa	Rosa	82
28				CORAA MOCA				
29				CORAA MOCA				

[Handwritten signature]



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA

-CORAAMOCA-

Creada mediante la Ley No. 89-97 del 12 de marzo de 1997

RNC 4-06-01102-1

"Año de la Innovación y la Competitividad"

REGISTRO DE PARTICIPANTES

CURSO CHARLA OTROS
 TALLER INDUCCION

NOMBRE DEL EXPOSITOR: Alejandro Sánchez EMPRESA Y/O INSTITUCION QUE REPRESENTA: Defensa Civil

TEMA: Primeros Auxilios PÁGINA 1 DE 4

No.	Nombre y Apellido	Área	Cargo	Firma
1	Margela Familia	catastro	auxiliar	Margela Familia
2	Juan Carlos González	mantenimiento	auxiliar	Juan Carlos González
3	Christina Méndez	ADM	Correspondencia	Christina Méndez
4	Bethany Peralta López	RRHH	auxiliar	Bethany P.S.
5	Juan Carlos Rodríguez	Comercial	Correspondencia	Juan Carlos R.
6	Carla Reyes	mantenimiento aux. mant.		Carla Reyes
7	Yidiel Sánchez	Relaciones Públicas	Asistente	Yidiel Sánchez
8	Carla del Estigarribia	OP y Mantenimiento	En Mant. Red de	Carla del Estigarribia
9	Rosa Alberta Arana V.	Agua Residual	Secretaria	Rosa Alberta Arana
10	Walter Torres	OP y Mantenimiento	Enc. de zona y	Walter Torres
11	Rosa Estefanía Borrome	Auxiliar ingresos	Finanzas	Rosa Borrome
12	Diana Rodríguez Rodríguez	Dirección de Comunicaciones	Enc. Núcleo y Pubs. Sociales	Diana Rodríguez
13	Walter del Real	Auditoría		Walter del Real
14	Walter González	Administración y Operación	Enc. Proyecto y Mantenimiento	Walter González
15	Alberto Rodríguez	Auditoría	Analista II	Alberto Rodríguez
16	Carroa Julia Cardillo	INGRESOS	As. Finanzas	Carroa Julia Cardillo
17	Walter Sánchez	C.C. Juan José	Plomero	Walter Sánchez
18	Rosa del Real	OP y Mantenimiento	Plomero	Rosa del Real
19	Walter Rodríguez	Auditoría y Operación	Auxiliar	Walter Rodríguez
20	Fernán Nelson Ureña	Ingreso	AUX	Fernán Nelson Ureña

El agua que tú desperdicias, otros la necesitan



Versión: 00001 1.000 - 2009-04-01-01 12
 Sede: Cochabamba
 Fecha de Emisión: 10/04/2010
 Coordinador/a: Cecilia Patricia Santos
 Institución: CORAMUCA

Nombre de Usuario y Cantidad de Servicios:
 Tipo de Subvención:
 Modalidad:

N°	Nombre(s) y Apellido	No. Celular	Cargo	Institución	Fecha	
					Firma participante	Firma participante
1)	José Zúñiga	702-2339052-9	Supervisor de Trabajo	Coramunca	José Zúñiga	José Zúñiga
	Isabel García Montalvo	402-1553933-5	Asistente comunitario	Coramunca	Isabel	Isabel
	Rosario A. Sillak Lantieri	099-0006762-5	Asistente Técnico	Coramunca	Rosario Sillak	Rosario Sillak
	Alfonsina Carlos Carlos	071-0034811-4	Gestora	Coramunca	Alfonsina	Alfonsina
	Donatela Cordero Zolano	402-39174003	Asistente	Coramunca	Donatela	Donatela
	Aracely Hernández Ruiz	402-1450115-3	Asistente	Coramunca	Aracely Hernández	Aracely Hernández
	Luzmila del Carmen Sánchez	402-1538148-0	Asistente	Coramunca	Luzmila Sánchez	Luzmila Sánchez
	Yvonne María Rodríguez	004-0155742-5	Gestora	Coramunca	Yvonne Rodríguez	Yvonne Rodríguez
	Seleny María de la Cruz	402-27452436	Gestora	Coramunca	Seleny	Seleny
	Yvelyn María Salgado Pizarro	402-1497091-1	Supervisora de Trabajo	Coramunca	Yvelyn Salgado	Yvelyn Salgado
	Aracely Isabel Pacheco García	054-0156500-6	Servicio al cliente	Coramunca	Aracely	Aracely
	Graciela María Durán Méndez	402-2970983-3	Seguridad	Coramunca	Graciela	Graciela

COMISIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

SIA

ción

c: 6107 SubCapitulo: 01 UE: 0001 CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOX

c: Estatus: BUENO EN USO Fecha: 19/6/2019

Generales de Equipos

Código Inst.: B. N.:

Fecha de Adquisición:

SubProg.: Proyecto: Actividad: Fondo: Fuente: Org:

s: Descripción:

Modelo: Color:

Series:

al: Catálogo Bienes:

ón

ct: Póliza Seguro: Cia. Aseguradora:

es:

ansaccionales:

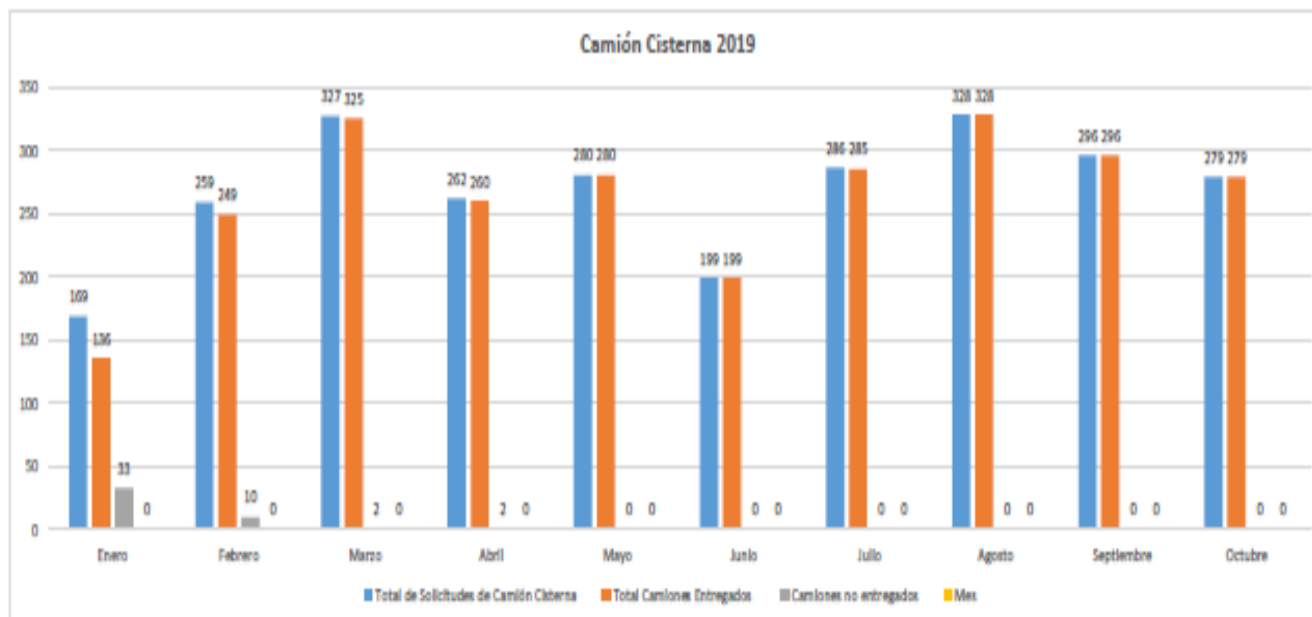
ra: Fecha Fact: No. Lib.:

Evidencia No. 9

Suministro de agua con camiones Cisterna 2019.

Medición Cumplimiento en Entrega de los Camiones Cisterna

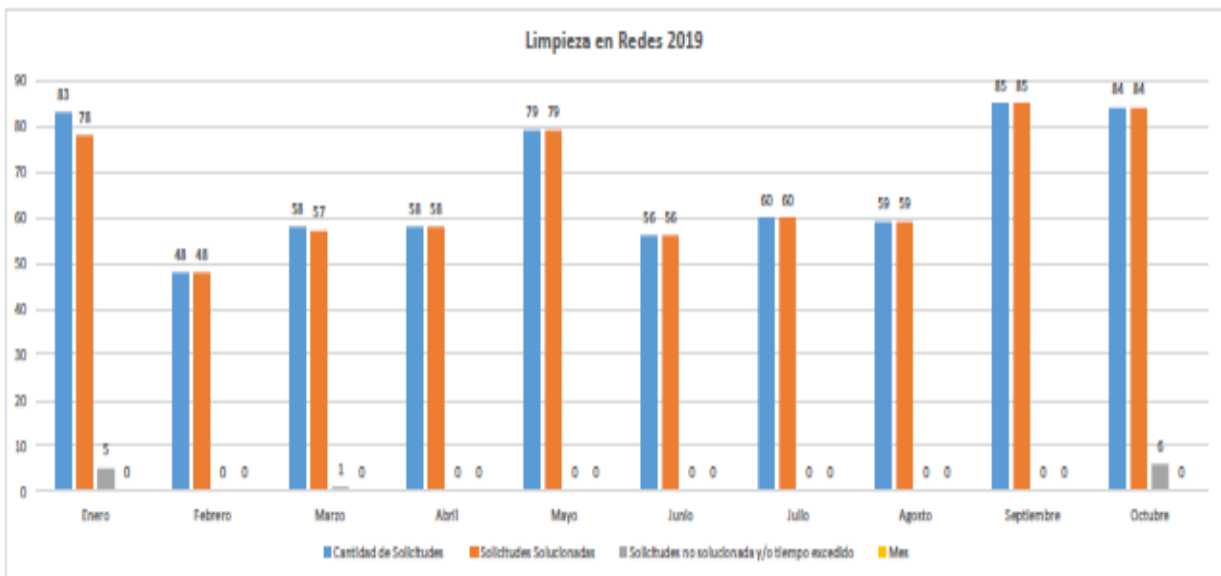
Total de Solicitudes de Camión Cisterna	Total Camiones Entregados	Camiones no entregados	Mes	Año	% de Cumplimiento en Camiones Entregados
169	136	33	Enero	2019	80%
259	249	10	Febrero	2019	96%
327	325	2	Marzo	2019	99%
262	260	2	Abril	2019	99%
280	280	0	Mayo	2019	100%
199	199	0	Junio	2019	100%
286	285	0	Julio	2019	100%
328	328	0	Agosto	2019	100%
296	296	0	Septiembre	2019	100%
279	279	0	Octubre	2019	100%



Limpeza de Redes 2019.

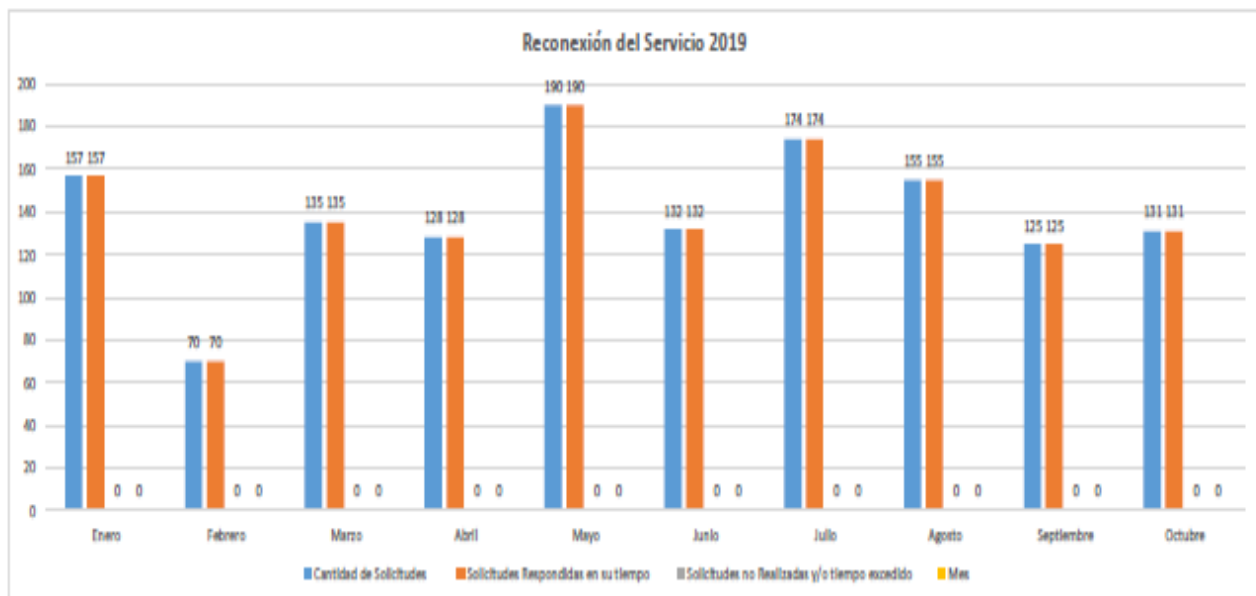
Medición Cumplimiento en Limpieza de Redes

Cantidad de Solicitudes	Solicitudes Solucionadas	Solicitudes no solucionada y/o tiempo excedido	Mes	Año	% de Cumplimiento.Dias Comprometidos
83	78	5	Enero	2019	94%
48	48	0	Febrero	2019	100%
58	57	1	Marzo	2019	98%
58	58	0	Abril	2019	100%
79	79	0	Mayo	2019	100%
56	56	0	Junio	2019	100%
60	60	0	Julio	2019	100%
59	59	0	Agosto	2019	100%
85	85	0	Septiembre	2019	100%
84	84	6	Octubre	2019	100%



Reconexión del Servicio 2019.

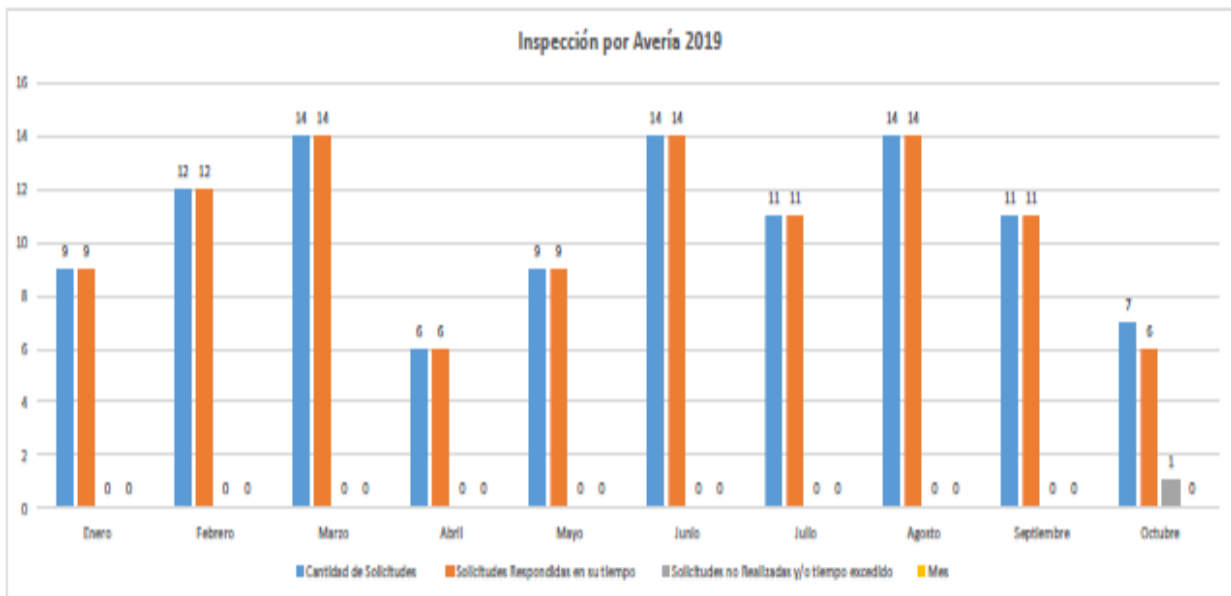
Medición Cumplimiento en Reconexión del Servicio					
Cantidad de Solicitudes	Solicitudes Respondidas en su tiempo	Solicitudes no Realizadas y/o tiempo excedido	Mes	Año	% de Cumplimiento.Días Comprometidos
157	157	0	Enero	2019	100%
70	70	0	Febrero	2019	100%
135	135	0	Marzo	2019	100%
128	128	0	Abril	2019	100%
190	190	0	Mayo	2019	100%
132	132	0	Junio	2019	100%
174	174	0	Julio	2019	100%
155	155	0	Agosto	2019	100%
125	125	0	Septiembre	2019	100%
131	131	0	Octubre	2019	100%



Inspección por Avería 2019.

Medición Cumplimiento en Inspección por Avería

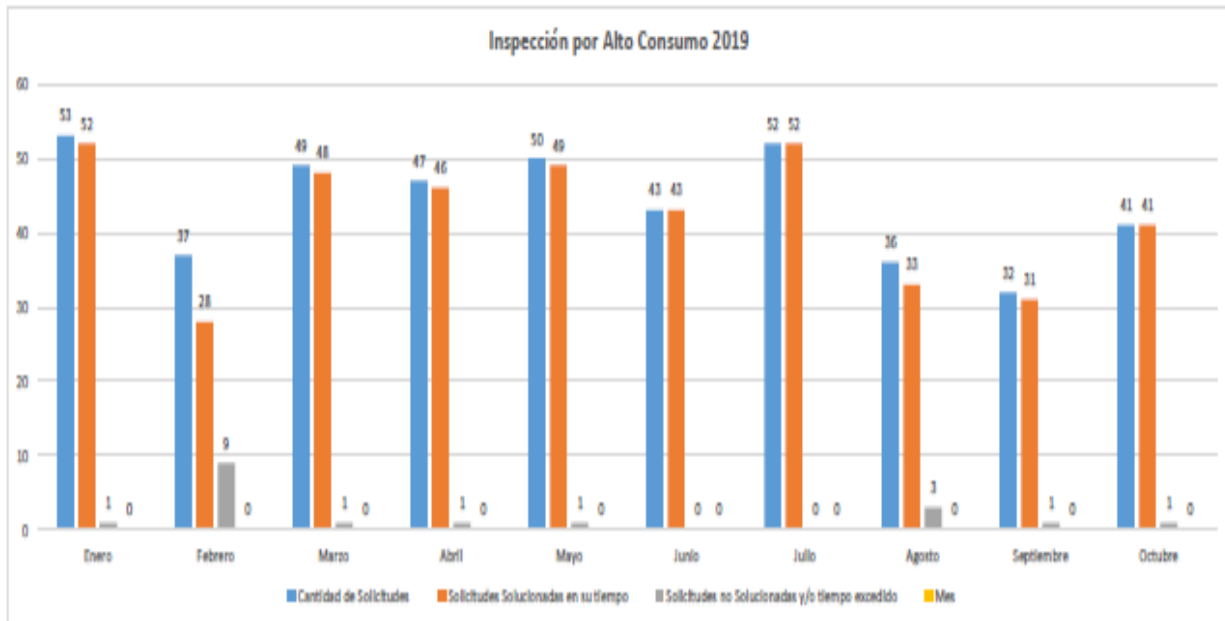
Cantidad de Solicitudes	Solicitudes Respondidas en su tiempo	Solicitudes no Realizadas y/o tiempo excedido	Mes	Año	% de Cumplimiento.Días Comprometidos
9	9	0	Enero	2019	100%
12	12	0	Febrero	2019	100%
14	14	0	Marzo	2019	100%
6	6	0	Abril	2019	100%
9	9	0	Mayo	2019	100%
14	14	0	Junio	2019	100%
11	11	0	Julio	2019	100%
14	14	0	Agosto	2019	100%
11	11	0	Septiembre	2019	100%
7	6	1	Octubre	2019	86%



Inspección por Alto Consumo 2019.

Medición Cumplimiento en Inspección por Alto Consumo

Cantidad de Solicitudes	Solicitudes Solucionadas en su tiempo	Solicitudes no Solucionadas y/o tiempo excedido	Mes	Año	% de Cumplimiento. Días Comprometidos
53	52	1	Enero	2019	98%
37	28	9	Febrero	2019	76%
49	48	1	Marzo	2019	98%
47	46	1	Abril	2019	98%
50	49	1	Mayo	2019	98%
43	43	0	Junio	2019	100%
52	52	0	Julio	2019	100%
36	33	3	Agosto	2019	92%
32	31	1	Septiembre	2019	97%
41	41	1	Octubre	2019	100%

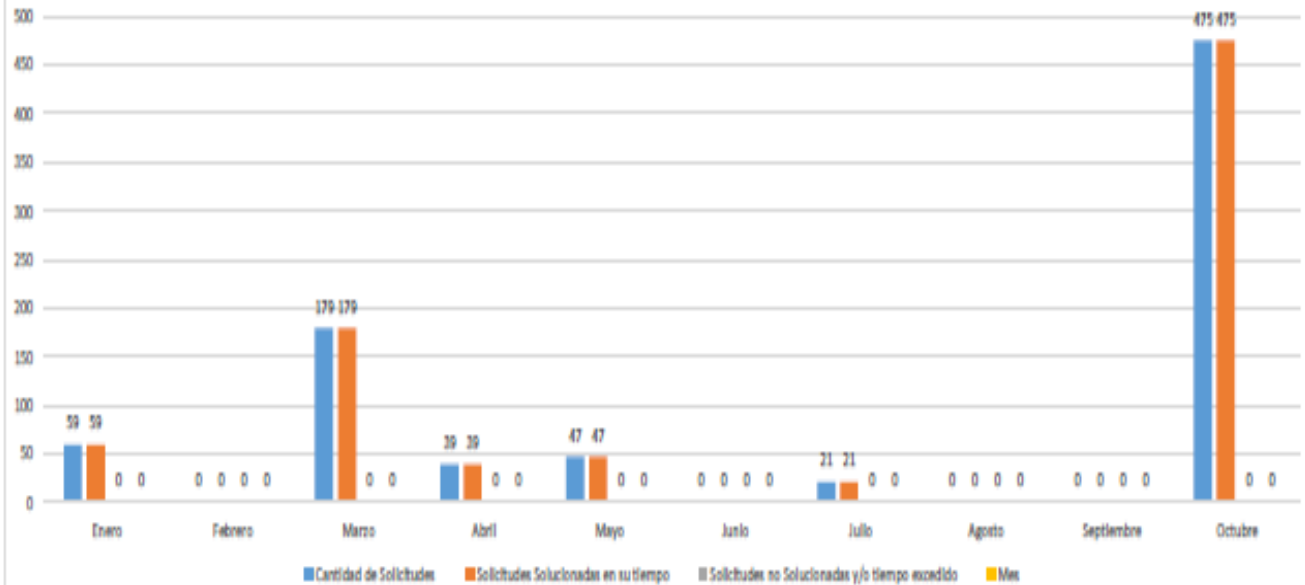


Capacitación/Formación del uso Racional del agua 2019

Medición Cumplimiento en Capacitación/Formación Uso Racional del Agua

Cantidad de Solicitudes	Solicitudes Solucionadas en su tiempo	Solicitudes no Solucionadas y/o tiempo excedido	Mes	Año	% de Cumplimiento.Días Comprometidos
39	39	0	Enero	2019	100%
0	0	0	Febrero	2019	#DIV/0!
179	179	0	Marzo	2019	100%
39	39	0	Abril	2019	100%
47	47	0	Mayo	2019	100%
0	0	0	Junio	2019	#DIV/0!
21	21	0	Julio	2019	100%
0	0	0	Agosto	2019	#DIV/0!
0	0	0	Septiembre	2019	#DIV/0!
475	475	0	Octubre	2019	100%

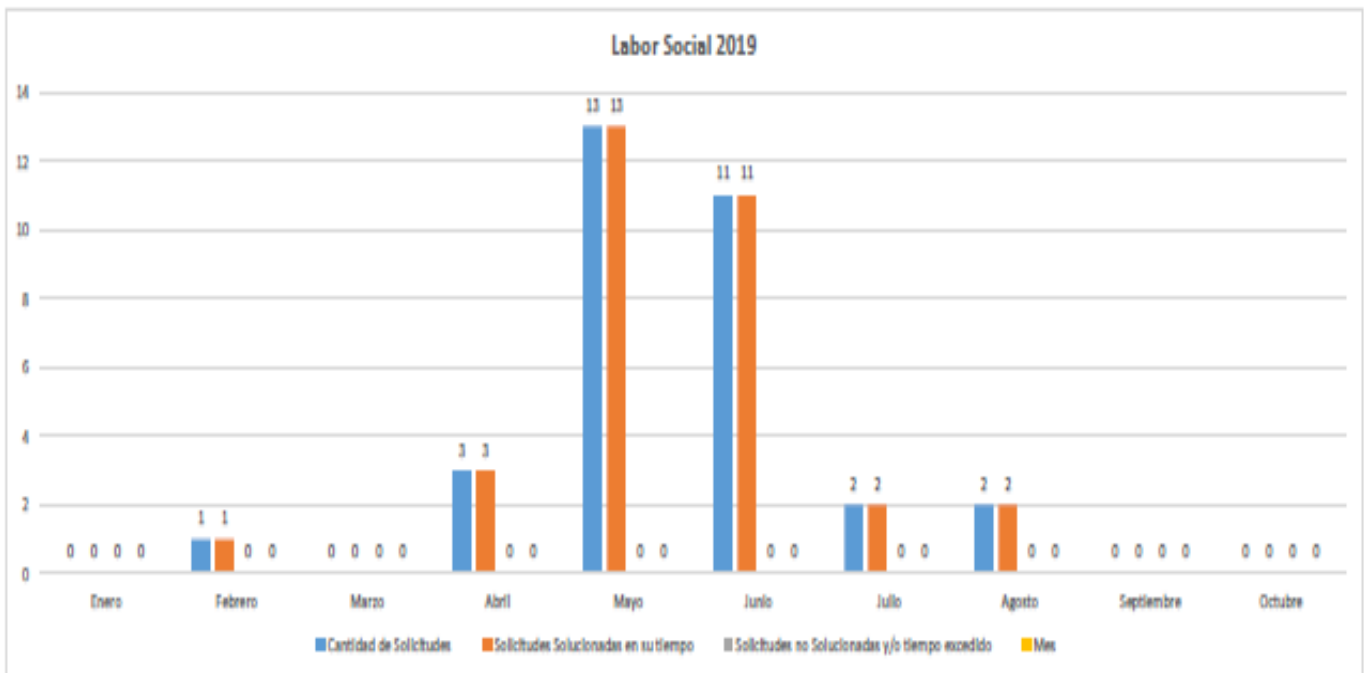
Capacitación/Formación uso Racional del Agua 2019



Labor Social 2019

Medición Cumplimiento en Labor Social

Cantidad de Solicitudes	Solicitudes Solucionadas en su tiempo	Solicitudes no Solucionadas y/o tiempo excedido	Mes	Año	% de Cumplimiento.Días Comprometidos
0	0	0	Enero	2019	#DIV/0!
1	1	0	Febrero	2019	100%
0	0	0	Marzo	2019	#DIV/0!
3	3	0	Abril	2019	100%
13	13	0	Mayo	2019	100%
11	11	0	Junio	2019	100%
2	2	0	Julio	2019	100%
2	2	0	Agosto	2019	100%
0	0	0	Septiembre	2019	#DIV/0!
0	0	0	Octubre	2019	#DIV/0!



Evidencia No.10



Reconocimiento a los servidores graduados 2019



Reconocimiento Medalla al Mérito con 36 años de Servidor Público



Ver evidencia No. 11





Ver evidencia No. 12

Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 CRM@311_CORAAMOCA | RAI

Presidencia de la República Guatemalteca
OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA REFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

REPUBLICA DIGITAL

Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias

INICIO QUEJAS / RECLAMACIONES - PRO-CONSUMIDOR LINEA 700 CONFIGURACIONES -

Lista de Quejas & Reclamaciones

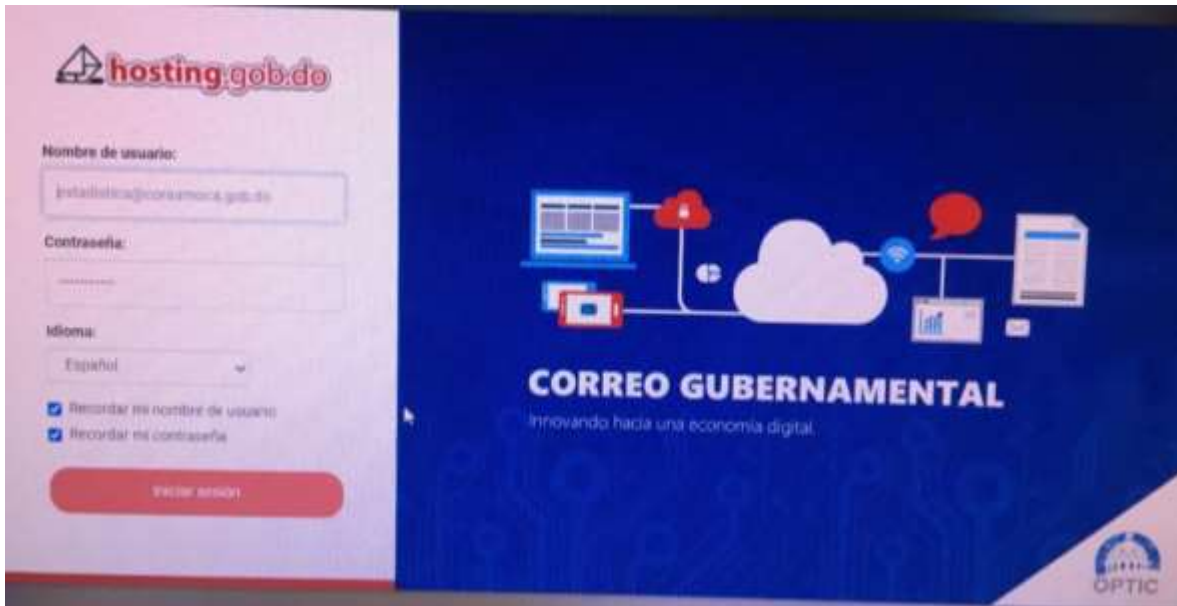
Instituciones: 0 Creado(s) 0 Creado(s) 0 Abierto(s) 0 Abierto(s) 0 Destruído(s) 0 En Proceso 0 En Proceso 24 Cerrado(s) Ver todos

Mostrar 10 registros Buscar:

Tipo	Caso	Estado	Tiempo	Institución	Denunciante	Asignado	Creado	Actualizado
QUEJAS	Q2020120914892	CERRADO	12 DÍAS	CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA (CORAAMOCA)	ANTONIO ALEXIS ALEJO POLANCO	YOCELIN ALTAGRACIA GARCÍA GRULLÓN	MIÉRCOLES 09 DE DICIEMBRE, 2020 - 07:27	MIÉRCOLES 23 DE DICIEMBRE, 2020 - 09:57
RECLAMACIONES	Q2020021013196	CERRADO	202 DÍAS	CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA (CORAAMOCA)	YULISA COLÓN ROMERO	YOCELIN ALTAGRACIA GARCÍA GRULLÓN	LUNES 10 DE FEBRERO, 2020 - 10:29	MIÉRCOLES 19 DE FEBRERO, 2020 - 07:14
QUEJAS	Q201911110709	CERRADO	98 DÍAS	CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA (CORAAMOCA)	EDDY GUILLERMO	YOCELIN ALTAGRACIA GARCÍA GRULLÓN	LUNES 11 DE NOVIEMBRE, 2019 - 07:12	VIERNES 15 DE NOVIEMBRE, 2019 - 08:04
QUEJAS	Q2019101712551	CERRADO	91 DÍAS	CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA (CORAAMOCA)	RAMÓN MIGUEL RIVAS FERNÁNDEZ	YOCELIN ALTAGRACIA GARCÍA GRULLÓN	JUEVES 17 DE OCTUBRE, 2019 - 12:42	VIERNES 01 DE NOVIEMBRE, 2019 - 07:40
QUEJAS	Q2019090412199	CERRADO	94 DÍAS	CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y	CARLOS ANTONIO	YOCELIN ALTAGRACIA	MIÉRCOLES 04 DE	MIER

ES 11:06 A.M. 11/01/2021

Ver evidencia No. 13



Ver evidencia No. 14



¿QUIÉNES SOMOS?

Origen y Evolución de la **CORAAAOCA**
**LA CORPORACIÓN DEL AGUEDUCTO Y
 ALCANTRILLADO DE AHOCA-CORAAAOCA**, es un
 conjunto de áreas y prestaciones social de bomberos,
 maestra y profesiones que conforman de la necesidad de
 un acueducto que proporcionara el servicio de agua
 potable y saneamiento a los habitantes de la provincia
 Equatorial.
 Fue en el 1973 cuando el Gobierno Nacional constituyó
 un acueducto para la ciudad de Ahoce el 11 de marzo de
 1997, en cumplimiento de la Ley 89-97, la Corporación del
 Acueducto y Alcantarillado de Ahoce (CORAAAOCA).

Misión: Contribuimos con el mejoramiento de las
 condiciones de vida de los habitantes de la provincia
 Equatorial y el desarrollo sostenible, mediante la prestación
 de los servicios de agua potable y saneamiento. Lo
 hacemos con calidad y eficiencia, respetando integralmente
 los recursos naturales, humanos y financieros disponibles.

Valores: Ser lo mejor posible de los servicios de agua potable y
 saneamiento más reconocido y mejor valorado de la
 República Dominicana.

Valores:

- Calidad
- Eficiencia
- Honestidad
- Trabajo en Equipo
- Satisfacción de usuarios

Normativas Regulatorias:

- Ley No. 89-97 que crea la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Ahoce (CORAAAOCA), de fecha de 12 de marzo del 1997.
- Ley No. 95, del 14 de marzo de 1997, Gaceta Oficial No. 1995.
- Ley No. 200-04 del 20 de julio del 2004, que crea la Oficina de Acceso a la Información, y su reglamento de aplicación establecido mediante el Decreto No. 130-05 del 25 de febrero del 2005.
- Ley No. 427-06 del 12 de noviembre de 2006, sobre el Presupuesto para el Sector Público.
- Ley No. 447-06 del 06 de diciembre del 2006, que modifica la Ley No. 240-04 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones de Estado.
- Ley No. 419-06 del 20 de diciembre de 2006, que establece el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.
- Ley No. 5-07 del 8 de enero de 2007, que crea el sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- Ley No. 10-07, de 08 de enero del 2007, que establece el Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley No. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008, que crea la Secretaría de Estado, por Interim, de Administración Pública, responsable de impulsar y fortalecer nuestra institucional y desarrollar un sistema de control administrativo y de gestión de calidad en el Estado.
- Ley No. 247-12 del 09 de agosto del 2012, Ley Orgánica de Administración Pública.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estandar	Indicador
Limpieza de redes/gomeroles de agua residual por obstrucción	Tiempo de respuesta	4 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Suministro de agua con camiones Cisterna	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Reconexión del servicio	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Inspección por avería	Tiempo de respuesta	8 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Inspección por alto consumo	Tiempo de respuesta	8 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Formación/o Capacitación en uso inteligente del agua potable y saneamiento/ apoyo a los centros de educación básica, media y superior.	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Labor Social	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Cortesía	90%	% de satisfacción del ciudadano/cliente aplicado en encuestas trimestrales.
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción del ciudadano/cliente aplicado en encuestas trimestrales.

Ver evidencia No. 15

