



CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA, CORAAMOCA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

PERIODO 2020-2021

No.	Crit. No.	Subcri. No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin					
2	1	1.1	Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	Dar a conocer al personal de la institución de las diferentes áreas. Plasmar en los Carnet la Misión, Visión y Valores. Dar seguimiento a los Carnets con la identificación de cada servidor de nuevo ingreso de la institución.	Que cada servidor este identificado por la institucion, y conozca la mision, vision y valores de la organización.	1. Adquirir la impresora PVC. 2. Fotografiar a cada servidor. 3. Diseñar el carnet con los datos de la institución.	ene-21	Dicien-21	Recursos económicos.	Recursos Humanos	Identificación de servidor.	Dirección de Recursos Humanos y Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	

8	1	1.2	<p>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.</p>	<p>La implementación de un boletín informativo que contenga todo lo relacionado con actividades y trabajos realizados y a realizar en la institución con el objetivo de edificar a cada colaborador y que a su vez sirva de transmisor de los mismos. Incorporar un día más de difusión del programa radial Por la Vida, transmitido por Moca FM. 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. Disponer de las partidas presupuestarias necesarias para la inversión en medios de comunicación masiva. Motivar a los colaboradores a seguir y compartir las publicaciones e informaciones de nuestras</p>	<p>Fortalecer la comunicación interna y externa, a fin de conseguir el éxito de nuestra organización.</p>	<p>Recopilar las informaciones diarias para darlas a conocer en un boletín informativo, cuya edición se hará dos veces por mes. Difundir por el programa radial los trabajos realizados dos veces por semana. Habilitar correos electrónicos para todo el personal que así, lo requiera, incluyendo los centros de servicio al cliente. Normar el flujo de la información interdepartamental mediante fotos y videos de los trabajos realizados. Normar las reuniones y encuentros para generar una comunicación a todos los niveles. Crear un programa de concientización a los colaboradores sobre la importancia de comentar y seguir nuestra página y redes sociales.</p>	<p>Vigencia del plan de mejora(Permanente)</p>	<p>Permanente</p>	<p>Financieros, Tecnológicos y Humanos.</p>	<p>Directos: Dirección de Comunicaciones, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Recursos Humanos y TICS. Indirectos: todas las áreas.</p>	<p>Cantidad de servidores motivados al uso correcto de todas las herramientas y canales comunicacionales.</p>	<p>Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.</p>	<p>Para que la comunicación tanto interna como externa sea efectiva es necesario involucrar a todos en los procesos. Hacer de ello una constante, facilitará mejores resultados.</p>
1	1	1.4	<p>Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Mantener los seguimientos a todas las vías de comunicación externas para dar solución adecuada en los menores tiempos establecidos.</p>	<p>Alinear la estructura de la institución a las necesidades de la sociedad.</p>	<p>Realización de talleres y estudios de campo para evaluar y vincular las necesidades de la sociedad.</p>	<p>Dic. 2020</p>	<p>31/06/21</p>	<p>Personal, estructura física, recursos económico</p>	<p>Dirección planificación y desarrollo</p>	<p>Grupos de interés consultado</p>	<p>Dirección planificación y desarrollo</p>	
5	2	2.4	<p>Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Mejorar calidad de gasto presupuestario.</p>	<p>Tener los recursos económico planificado en el tiempo establecido</p>	<p>1-Identificar las actividades a realizar.2-colocar costo a las actividades o proyecto planificado.</p>	<p>ene-21</p>	<p>Dicien-21</p>	<p>Recursos Humanos y Financieros</p>	<p>Dirección de planificación y desarrollo. Dirección general, Dirección Financiera y Administrativa.</p>	<p>Presupuestado vs Ejecutado</p>	<p>Dirección Financiera y Administrativa.</p>	<p>Todas las Direcciones deben de coordinar los trabajos y ejecuciones a realizar.</p>

2	3	3.1	Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	Dar seguimiento a los procesos y normativas. Instalar y registrar el sistema de ponche para obtener el Absentismo.	Tener control de las entradas y salidas de los servidores y la asistencia del mismo.	1. Contar con el sistema de Ponche instalado. 2. Registrar a cada empleado. 3. Agregar sistema en diferentes puntos estratégicos de la institución.	ene-21	Dicien-21	Recursos economicos.	Recursos Humanos	Control de asistencia.	Dirección de Recursos Humanos y Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.	
5	3	3.1	Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	Socializar los procedimientos y dar cumplimiento a lo establecido por la Dirección de Recursos Humanos. Valorar el esfuerzo y trabajo individual y en equipo, de acuerdo a los resultados obtenidos en el desempeño de las funciones correspondientes.	Dar cumplimiento a las funciones correspondientes de cada servidor.	1. Cada servidor debe llenar el formulario del acuerdo de desempeño. 2. Cada uno de estos formularios debe estar firmado por su jefe inmediato.	ene-21	Dicien-21	Recursos humanos.	Recursos Humanos	Funciones del servidor.	Dirección de Recursos Humanos.	
1	4	4.1	Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Atraer nuevos proveedores claves de los distintos sectores.	Tener más competidoras a la hora de las publicación de los procesos para obtener las mejores ofertas.	1- Lograr acercarnos a los proveedores, vía electrónica para ponerle en conocimiento los procesos que estamos publicando.	ene-21	Dicien-21	Teléfonos, correos electrónicos	Sección de compras y contrataciones.	Cantidad de proveedores	Administración y Administrativo Financiero	A Mayores proveedores mejores las ofertas.
5	4	4.2	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).	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 la OAI). Actualización de plantilla para la automatización de los ítems de áreas.	Fortalecimiento institucional en el ámbito de Transparencia, con el fin de eliminar escapes a actos de corrupción.	1. Actualización de los documentos requeridos por la DIGEIG. 2. Seguimientos de los diferentes comites de control. 3. Promoción de decisiones que conlleven a actos en contra de la corrupción.	ene-21	Dicien-21	Material Gastable. Equipo de Oficina	CORAAMOCA		OAI	

2	4	4.2	Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Procurar cumplir con las solicitudes de servicios antes del tiempo comprometido.	Mejorar la interacción y el flujo de información con los ciudadanos clientes a fin de obtener alianzas y estrategias que garanticen el fortalecimiento institucional.	Encuentros constantes con juntas de vecinos, agrupaciones y organizaciones de la sociedad civil. Impartir Charlas, conferencias y talleres sobre el uso adecuado de los recursos naturales, a través de la División de Participación Social y Ciudadana. Promocionar constantemente a través de nuestros medios y redes sociales el uso de los mismos para realizar reportes, quejas y sugerencias. Establecer Procesos que permitan cumplir a tiempo las solicitudes realizadas.	Vigencia del Plan de Mejora Permanente	Permanente	Financieros, Tecnológicos y Humanos.	Dirección de Comunicaciones, División de Participación Social y Ciudadana, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Recursos Humanos y TICS.	Cantidad de acuerdos, alianzas y encuentros realizados, así como las soluciones generadas.	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.	
7	4	4.2	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.	Dar cumplimiento a los indicadores de calidad establecidos.	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.	ene-21	dic-21	Humanos y Financiero	Todos los responsables de los servicios, Estadísticas y Calidad	Permanente	Todos los responsables de los servicios, Estadísticas y Calidad	
8	4	4.2	Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Mejorar el sistema implementando un mapa georeferenciado para optimizar la identificación de los usuarios punto a punto. Actualizar y digitalizar la base de datos del catastro. Cumplir con los procedimientos y mejorar la comunicación de los diferentes departamentos de la dirección comercial.	Tener un mayor flujo de la información y que el ciudadano /cliente reciba mejor servicio.	1. Ordenar las zonas y clasificar los usuarios por los códigos y sectores para lograr una mayor eficiencia en el flujo de información. 2- Actualizar la base de datos del catastro con mapas, obteniendo información más precisa de los sectores.	ene-21	Dicien-21	Financeros, tecnológicos y humanos	Sección de catastro de usuario	Actualizar código de usuarios	Dirección Comercial	Disposición del área de comercial para lograr ese objetivo.
2	4	4.3	Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Cumplir con las normativas y los procedimientos dispensables para toma de decisión.	Dismución los riesgo en toma decisiones	1-Guair de las matriz de riesgo de las normas basicas de control internos (NOBACI)de la contraloria .2-Mejorar los controles internos	ene-21	dic-21	Recursos Humanos y Financieros	Dirección de planificación y Desarrollo. Dirección General, Dirección Financiera y Administrativa	Plantilla matriz	Dirección Financiera y Administrativa.	

6	4	4.4	Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.	Promover de manera más amplia el Manual de Políticas de la OAI, así como promover los diferentes canales de intercambio de información existentes en la institución.	Asegurar de manera correcta las diferentes plataformas para interacción de los ciudadanos con la institución.	1. Promoción de los diferentes canales. 2. Cumplimientos de los plazos para dar respuesta.	nov-20	nov-21	Material gastable, equipo de oficina, internet, teléfono.	CORAAMOCA		OAI	
6	4	4.5	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.	Aplicar las innovaciones tecnológicas a las diferentes áreas que así lo requieran en función de la Planificación Institucional.	Facilitarle a los usuarios utilizar los servicios de forma más rápida y sus hogares sin tener que ir a los centros de servicios de forma presencial.	Mantenimiento de los servicios en línea y redes sociales.	ene-21	Dicien-21	Recursos económicos (4 millones)	Depto. TIC	Cantidad de servicios en línea dados a los cliente.	TIC	
1	4	4.6	Equilibrar la eficiencia del empleamiento 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).	Aún no se ha gestionado terrenos para hacer estructura propia.	Fortalecimiento Institucional	Realizar levantamiento para determinar las necesidades presentes y futuras, y hacer encuestas de los grupos de interés. Elaborar plan operativo tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	ene-21	dic-21	Recursos Humanos y Financieros	Administrativo y Financiero y Planificación y Desarrollo	Cantidad de terrenos adquiridos	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.	
2	4	4.6	Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.	Establecer un procedimiento de distribución de espacios y dar cumplimiento al mismo. Apegarse al POA con los tiempos establecidos para la readecuación de oficinas y áreas comunes (pasillos, cocina, baños, parqueos adecuándolos a los usuarios internos y externos con discapacidades físicas motoras.	Lograr un mayor uso de los espacios disponibles y crear un uso eficiente de las instalaciones.	1- Dar seguimiento a los trabajos del día a día. 2- Analizar los espacios disponibles con los que cuenta la institución para ser uso eficiente de los mismos.	ene-21	dic-21	Recursos financieros	Servicios Generales	Cantidad de espacio disponible.	Depto. De Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.	Disposición de las áreas incunventes de la institución.

3	4	4.6	Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	Definir Manual, procesos y procedimientos para la gestión y uso de edificios. Disponibilidad de recursos y velar por su posterior cumplimiento, para velar por un mantenimiento rentable y sostenible de los edificios de CORAAMOCA. Instalación de los letreros. Rotular el horario en la entrada de las Sedes Central y de los centros de servicios al cliente.	Conseguir con identificación cada área y centros de la institución.	1- Dar seguimiento al mantenimiento de los inmobiliarios y mobiliarios. 2- Que el mantenimiento sea el adecuado.	ene-21	dic-21	Recursos financieros	Servicios Generales	Disponer de recursos necesarios.	Depto. De Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.	Identificar las áreas que faltan para ser rotuladas con cada área incunventes de la institución.
8	5	5.1	Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	Aplicar una gestión basada en la calidad, excelencia. Honestidad, eficiencia. Aumentar la confianza y el nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes mediante la implementación de mejoras continuas del sistema de gestión de la calidad. Actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano. Trabajo en equipo, innovación y mejora continua, como valores corporativos y lograr la calidad total.	Mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano / cliente para garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el estado dominicano.	1- Actualización de Carta Compromiso al Ciudadano. 2- Hacer diseño de la carta. 3- Diagramación. 4- Reuniones continuas presupuestaria. 5- Mejorar los servicios comprometidos en el menor tiempo posible.	ene-21	dic-21	Recursos financieros	Dirección Administrativo/ Financiero, Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo, Gerencia Técnica y Comunicaciones	Servicios comprometidos con el ciudadano/cliente	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Todas las áreas deben coordinar el mejor servicio para el ciudadano/cliente
7	5	5.2	Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	Informar a los ciudadanos clientes de nuestro horario de apertura. Especificando los horarios de entrada y salida para el ciudadano/cliente en general.	Lograr plasmar los horarios en cada centro para que el ciudadano/cliente conozca los servicios de horario de la institución.	1- Dar seguimiento a que se logre instalar los rótulos de los horarios. 2- Que se coloquen en una parte visible para el cliente.	ene-21	dic-21	Recursos financieros	Servicios Generales	Disponer de recursos necesarios para poder realizar los rótulos de horario.	Depto. De Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.	Identificar los centros que faltan para ser rotulados los horarios de la institución.
6	5	5.3	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).	Crear programa para premiar o identificar al empleado del mes.	Mejorar e incentivar el área comercial para tener un mejor desempeño laboral.	1- Programa de incentivos a través de las diferentes metas.	ene-21	dic-21	Recursos económicos	Dirección Comercial y Dirección General	Cantidad de servidores motivados debido al incentivo	Dirección Comercial, Dirección General, Operación y Mantenimiento.	Incrementar la captación de nuevos clientes identificando los clandestinos y regularizándolos.