



**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA
INSTITUCIONAL 2020**

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

15 DE ENERO 2021

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan: Ing. Randy Castro, Dpto. De Planificación y Desarrollo

Fecha: 28 de diciembre del 2020

Aprueba: Iarq. Vladimir Viloria, Presidente del Consejo

Fecha: 29 de diciembre del 2020

MEJORA	DESCRIPCION MEJORA	CANTIDAD DE TAREAS PLANEADAS	CANTIDAD DE TAREAS LOGRADAS	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					
				0%	25%	50%	75%	80%	100%
Mejora 1	Desarrollar e implementar un eficiente sistema de comunicación interna a todos los niveles.	3	2.7						
Mejora 2	Implementar un plan de acercamiento y seguimiento con los grupos de interés	2	2						
Mejora 3	Elaborar las políticas y procedimientos de Recursos Humanos y de Selección y Reclutamiento del personal.	3	3						
Mejora 4	Crear mecanismos de consulta a los ciudadanos clientes para tomarlos en cuenta en las decisiones y planes institucionales	4	4						
Mejora 5	Elaborar acuerdo de Interoperabilidad con alguna institución del estado.	4	3.5						
Mejora 6	Implementar un manual de políticas y procedimientos que proporcionen a los trabajadores la autonomía y seguridad que precisan para el desempeño de sus funciones haciendo más eficientes los recursos.	3	3						
Mejora 7	Incrementar nuestra puntuación en los diferentes sistemas de medición de la Gestión Pública	4	4						
Mejora 8	Aplicar un sistema de encuestas y medición de la percepción de los ciudadanos/ clientes con relación a la organización y sus productos con la finalidad de mejorar continuamente la confianza de ellos hacia la institución.	4	4						

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan: Ing. Randy Castro, Dpto. De Planificación y Desarrollo

Fecha: 28 de diciembre del 2020

Aprueba: Iarq. Vladimir Viloria, Presidente del Consejo

Fecha: 29 de diciembre del 2020

MEJORA	DESCRIPCION MEJORA	CANTIDAD DE TAREAS PLANEADAS	CANTIDAD DE TAREAS LOGRADAS	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					
				0%	25%	50%	75%	80%	100%
Mejora 9	Implementar las normas basicas de control interno (NOBACI) siguiendo los lineamientos de la CGR.	4	4						
Mejora 10	Implementar las mejoras e innovaciones TICs contempladas por la OPTIC en el Indice de uso TIC y gobierno electronico	5	5						
Mejora 11	Implementar el Programa Carta Compromiso al Ciudadano	4	4						
Mejora 12	Automatizar servicios mediante el uso de TIC	4	4						
		44	43.2						
Nivel de Avance		98%							

1.0 Mejora 1**1.1 Acción de Mejora:**

Desarrollar e implementar un eficiente sistema de comunicación interna a todos los niveles.

1.2 Descripción del Problema:

No se evidencia que se trabaje eficientemente la comunicación interna entre departamentos y de doble vía entre líderes y colaboradores para fomentar la motivación y retroalimentación.

1.3 Objetivo:

Construir y estimular una comunicación interna clara y eficiente.

1.4 Responsable Principal:

- Departamento de Comunicaciones y Departamento de Planificación y Desarrollo

1.5 Tareas:

<i>Item</i>	<i>Actividades</i>	<i>Status</i>
1	Elaborar políticas y procedimiento de Comunicación	100%
2	Crear un boletín informativo para dar a conocer las informaciones relevantes del mes (digital y físico)	70%
3	Crear un plan de comunicación interna	100%

1.6 Estatus de la mejora:

En proceso, 90%

1.7: Evidencias:

- Manual y Plan de Comunicaciones.

2.0 Mejora 2**2.1 Acción de Mejora:**

Implementar un plan de acercamiento y seguimiento con los grupos de interés

2.2 Descripción del Problema:

No existe una metodología y un medio que permita conocer las opiniones de los diferentes grupos de interés sobre el accionar de la institución.

2.3 Objetivo:

Garantizar la participación de los grupos de interés en la gestión institucional.

2.4 Responsable Principal:

- Departamento de Comunicaciones.

2.5 Tareas:

<i>Item</i>	<i>Actividades</i>	<i>Avance</i>
1	Realizar un foro institucional donde participen los diferentes grupos de interés.	100%
2	Realizar reuniones con grupos de interés.	100%

2.6 Estatus de la mejora:

Lograda 100%

2.7: Evidencias:

- Anexo Mejora 2

3.0 Mejora 3

3.1 Acción de Mejora:

Elaborar las políticas y procedimientos de Recursos Humanos y de Selección y Reclutamiento del personal.

3.2 Problema:

No se han elaborado políticas y procedimientos de gestión humana, no existe un manual de inducción.

3.3 Objetivo:

Mejorar el proceso de selección y reclutamiento del personal, de tal forma que el personal que ingrese a la institución cumpla con los perfiles descritos en el manual de cargos.

3.4 Responsable Principal:

- Departamento de Planificación y Desarrollo y Departamento de Recursos Humanos.

3.5 Tareas:

<i>Item</i>	<i>Actividades</i>	<i>Avance</i>
1	Elaborar política de selección y reclutamiento del personal	100%
2	Elaborar Manual de Procedimientos de Recursos Humanos	100%
3	Aprobar y socializar la política y procedimiento de Recursos Humanos, en especial, la de selección y reclutamiento.	100%

2.6 Estatus de la mejora:

Lograda 100%

2.7: Evidencias:

- Anexo Mejora 3

4.0 Mejora 4

4.1 Acción de Mejora:

Crear mecanismos de consulta a los ciudadanos clientes para tomarlos en cuenta en las decisiones y planes institucionales

4.2 Descripción del Problema:

No se evidencia se involucre a los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones.

4.3 Objetivo:

Mejorar el proceso de comunicación con los ciudadanos clientes de CORAAVEGA

4.4 Responsable Principal:

- Departamento de Comunicaciones y TIC

4.5 Tareas:

<i>Item</i>	<i>Actividades</i>	<i>Avance</i>
1	Colocar buzones de quejas y sugerencias en las oficinas municipales	100%
2	Elaborar la política y el procedimiento del buzón de sugerencia	100%
3	Tomar en cuenta la opinión de los ciudadanos clientes en algunos de los planes y/o iniciativas institucionales.	100%
4	Aplicar encuestas de consulta a los ciudadanos clientes.	100%

4.6 Estatus de la mejora:

Lograda 100%

5.0 Mejora 5

5.1 Acción de Mejora:

Elaborar acuerdo de Interoperabilidad con alguna institución del estado.

5.2 Descripción del Problema:

Se requiere elaborar acuerdos con otras instituciones en busca de eficientizar los procesos.

5.3 Objetivo:

Desarrollar alianzas con instituciones que permitan mejorar los procesos y servicios que ofrece la corporación con miras a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

5.4 Responsable Principal:

- Departamento de Planificación y Desarrollo y TIC.

5.5 Tareas:

<i>Item</i>	<i>Actividades</i>	<i>Avance</i>
1	Conformar equipo técnico para la implementación del acuerdo de Interoperabilidad.	100%
2	Gestionar acuerdo de Interoperabilidad (Considerar a la OPTIC)	100%
3	Implementar acuerdo de interoperabilidad	100%
4	Solicitar la normativa NORTIC A4 sobre Interoperabilidad de los Organismos del Estado.	50%

5.6 Estatus de la mejora:

En proceso, 87.5%

5.7: Evidencias

Anexos de Mejora 5

6.0 Mejora 6

6.1 Acción de Mejora:

Elaborar un manual de políticas y procedimientos que proporcionen a los trabajadores la autonomía y seguridad que precisan para el desempeño de sus funciones haciendo más eficientes los recursos.

6.2 Descripción del Problema:

No tenemos desarrollados manuales de políticas y procedimientos que evidencie el funcionamiento de la organización

6.3 Objetivo:

Documentar y mejorar de manera continua los procesos de la institución con el propósito de optimizar los recursos y el tiempo.

6.4 Responsable Principal:

- Departamento de Planificación y Desarrollo.

6.5 Tareas:

<i>Item</i>	<i>Actividades</i>	<i>Avance</i>
1	1. Levantar las políticas y procedimientos de cada departamento siguiendo lineamientos del MAP y NOBACI.	100%
2	Elaborar borrador del Manual y aprobarlo por el MAE y el MAP	100%
3	Difundir y socializar manual con diferentes departamentos	100%

6.6 Estatus de la mejora:

Lograda 100%

6.7: Evidencias:

Manual, reuniones de socialización, puntuación SISMAP.

7.0 Mejora 7

7.1 Acción de Mejora:

Incrementar nuestra puntuación en los diferentes sistemas de medición de la Gestión Pública

7.2 Descripción del Problema:

La institución presenta una puntuación muy baja en los diferentes sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).

7.3 Objetivo:

Cumplir con los requerimientos de los distintos sistemas de indicadores en materia de: Uso de TIC, Transparencia, Control Interno y Compras y Contrataciones

7.4 Responsable Principal:

- Departamento de Planificación y Desarrollo.

7.5 Tareas:

<i>Item</i>	<i>Actividades</i>	<i>Avance</i>
1	Mejorar la puntuación en iTICge, SISCOMPRAS, TRANSPARENCIA Y NOBACI.	100%
2	Aumentar el Promedio del Sistema de Medición de la Gestión Pública.	100%
3	Obtener 3 certificaciones iTICge.	100%
4	Realizar reunión con grupos de interés y medios de comunicación para comunicar los logros institucionales.	100%

7.6 Estatus de la mejora:

Lograda 100%

7.7: Evidencias:

Anexos mejora 7

8.0 Mejora 8

8.1 Acción de Mejora:

Aplicar un sistema de encuestas y medición de la percepción de los ciudadanos/ clientes con relación a la organización y sus productos con la finalidad de mejorar continuamente la confianza de ellos hacia la institución.

8.2 Descripción del Problema:

No contamos con un sistema de medición de las opiniones y calificaciones de los usuarios a través buzones de sugerencias o encuestas que analicen y midan los servicios ofrecidos por la institución, no sabiendo así en que priorizar.

8.3 Objetivo:

Conocer las opiniones y sugerencias de los ciudadanos/ clientes del servicio ofrecido por la institución para lograr dar solución a las debilidades de manera focalizadas y mejorar las fortalezas.

8.4 Responsable Principal:

- Departamento de Planificación y Desarrollo.

8.5 Tareas:

<i>Item</i>	<i>Actividades</i>	<i>Avance</i>
1	1. Elaborar encuesta siguiendo lineamientos del MAP	100%
2	2. Aplicar la encuesta en todas las oficinas de CORAAVEGA y para todos los servicios	100%
3	3. Elaborar Informe de Resultados de la Encuesta	100%
4	4. Remitir informe al MAP para fines de actualización en el SISMAP.	100%

8.6 Estatus de la mejora:

Lograda 100%

8.7: Evidencias:

Informe de Encuesta de Satisfacción

9.0 Mejora 9

9.1 Acción de Mejora:

Implementar las normas básicas de control interno (NOBACI) siguiendo los lineamientos de la CGR.

9.2 Descripción del Problema:

No se evidencia la existencia de un sistema de control interno institucional

9.3 Objetivo:

Mejorar los niveles de eficiencia y transparencia a través de la implementación de los componentes del control interno: Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo y Evaluación

9.4 Responsable Principal:

- Departamento de Planificación y Desarrollo.

9.5 Tareas:

<i>Item</i>	<i>Actividades</i>	<i>Avance</i>
1	Cumplir con los requerimiento del componente de Ambiente de Control	100%
2	Elaborar Manual de Control Interno	100%
3	Elaborar Manual de Políticas y Procedimientos de Información y Comunicación	100%
4	Identificar las Actividades de Control de los diferentes procesos.	100%

9.6 Estatus de la mejora:

Lograda 100%

9.7: Evidencias:

Manual de Control Interno

10 Mejora 10

10.1 Acción de Mejora:

Implementar las mejoras e innovaciones TICs contempladas por la OPTIC en el Índice de uso TIC y gobierno electrónico.

10.2 Descripción del Problema:

La institución presenta una puntuación baja en el sistema iTICge.

10.3 Objetivo:

Implementar mejoras que impacten en las diferentes variables relacionadas con el uso de las TICs, gobierno electrónico, gobierno participativo y servicios en línea.

10.4 Responsable Principal:

- Departamento TIC y Planificación y Desarrollo.

10.5 Tareas:

<i>Item</i>	<i>Actividades</i>	<i>Avance</i>
1	Desarrollar e implementar las políticas, controles y procedimientos TIC.	100%
2	Implementar las Normativa NORTIC A2, A3 y E1.	100%
3	Aplicar alguna buena práctica internacional a un servicio.	100%
4	Completar los requerimientos del gobierno electrónico y el gobierno participativo.	100%
5	Implementar el uso de la firma digital en la institución	100%

10.6 Estatus de la mejora:

Lograda 100%

10.7: Evidencias:

Anexo mejora 10.

11.0 Mejora 11

11.1 Acción de Mejora:

Implementar el Programa Carta Compromiso al Ciudadano

11.2 Descripción del Problema:

La institución no cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, a través de la cual da a conocer su cartera de servicios y se compromete a ofrecerlo de una manera eficiente a sus clientes.

11.3 Objetivo:

Mejorar los servicios que ofrece la institución y garantizar la satisfacción de los clientes.

11.4 Responsable Principal:

- Departamento de Planificación y Desarrollo y Comité de Calidad.

11.5 Tareas:

<i>Ítem</i>	<i>Actividades</i>	<i>Avance</i>
1	Aplicar encuesta a los ciudadanos clientes para conocer expectativas de los servicios y atributos a colocar en la carta	100%
2	2. Elaborar Carta de Compromiso al ciudadano	100%
3	Elaborar plan de comunicación interno y externo sobre carta de compromiso al ciudadano.	100%
4	Publicar Carta de Compromiso	100%

11.6 Estatus de la mejora:

Lograda 100%

11.7: Evidencias:

Anexo mejora 11

12 Mejora 12

12.1 Acción de Mejora:

Automatizar 3 servicios mediante el uso de TIC

12.2 Descripción del Problema:

No hemos simplificado, gestionado e innovado en los procesos y servicios

12.3 Objetivo:

Mejorar los procedimientos relacionados con los principales servicios que ofrece la institución, simplificar los trámites y automatizarlos para

12.4 Responsable Principal:

- Departamento de Planificación y Desarrollo y TIC.

12.5 Tareas:

<i>Item</i>	<i>Actividades</i>	<i>Avance</i>
1	Automatizar al menos 3 servicios y colocarlo en República Digital.	100%
2	Desarrollar una aplicación móvil para mejorar la accesibilidad de los clientes	100%
3	Colocar todos los servicios en el portal de manera informativa e interactiva.	100%
4	Implementar el pago vía online.	100%

12.6 Estatus de la mejora:

Lograda 100%

12.7: Evidencias:

Anexo mejora 12

ANEXOS

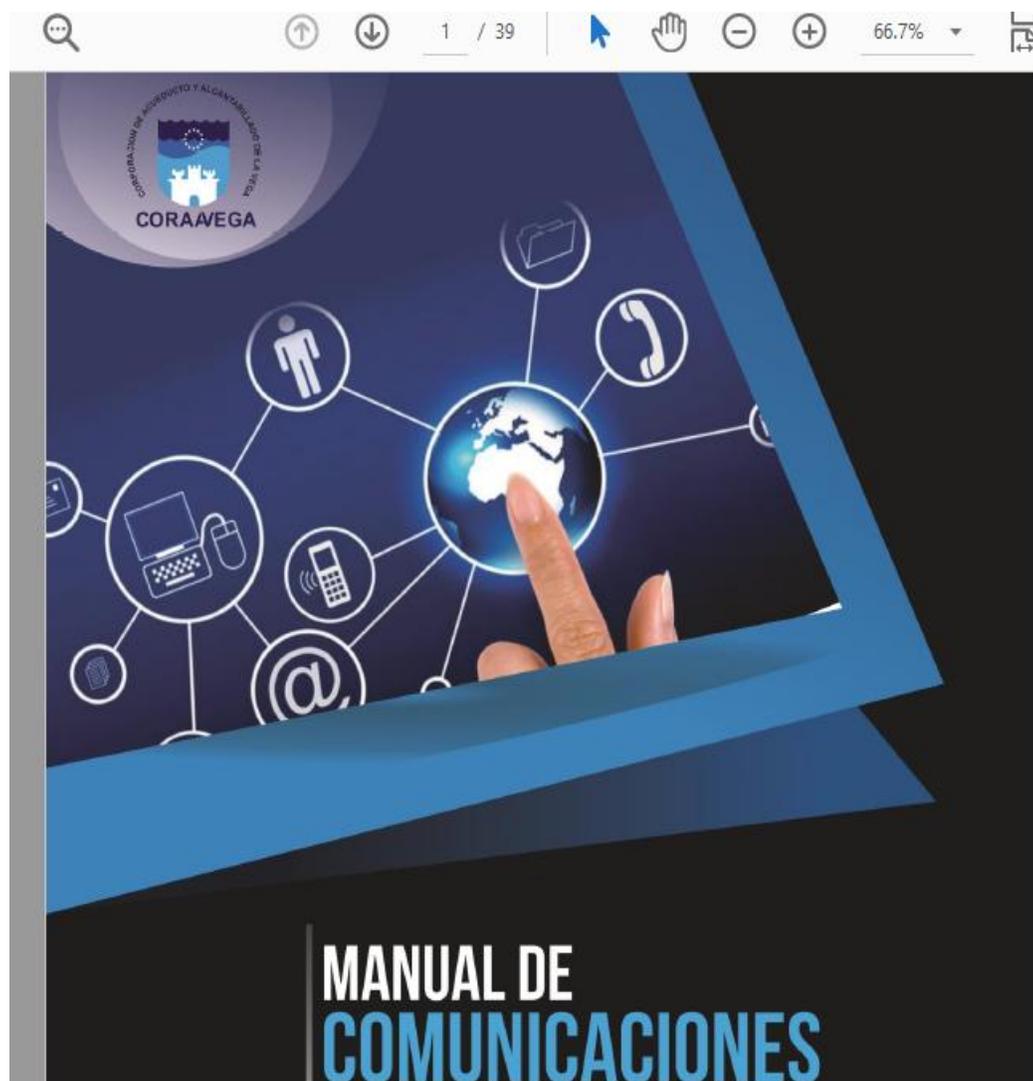
EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS MEJORAS

MEJORA 1:

Desarrollar e implementar un eficiente sistema de comunicación interna a todos los niveles.

ACTIVIDADES:

1. Elaborar políticas y procedimiento de Comunicación



2. Crear un boletín informativo para dar a conocer las informaciones relevantes del mes (digital y físico)



3. Crear un plan de Comunicación Interna

	Manual de Comunicaciones	MAN-DPD-003	
	Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	Fecha: 6/07/2019	
		Versión	01

Tabla de contenido

1. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL	6
1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL	6
1.2. DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL.....	6

5.1 ELABORACION, EDICION Y DIVULGACION DE LAS NOTICIAS.	
1. Objetivo	Diseñar, dirigir y supervisar los planes y estrategias de comunicación y difusión que fortalezcan la imagen pública institucional interna y externa de la CORAAVEGA.
2. Alcance	<p>Inicio: Revisión de la agenda sobre el programa de actividades de la CORAAVEGA.</p> <p>Incluye: Revisión de agenda, asignación de periodistas y auxiliares, ejecución de notas de prensa y actualización de las informaciones en la página Web y redes sociales de la CORAAVEGA.</p> <p>Fin: Con la divulgación de las actividades públicas de la CORAAVEGA.</p>
3. Responsables	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de comunicaciones. Auxiliares de comunicaciones. MAE.
4. Base Legal/Referencias	<ul style="list-style-type: none"> Decretos, leyes y su reglamento, funciones que demandan la ley y marco legal que tiene inherencia a la entidad.

Mejora 2:

Implementar un plan de acercamiento y seguimiento con los grupos de interés.

ACTIVIDADES:

1. Realizar un foro institucional donde participen los diferentes grupos de interés.

Participaría usted en alguna actividad social para concientizar sobre la importancia del agua?

Si	100%	[12]
No	0%	[0]
Tal vez	0%	[0]

Votos Totales : 12

Como ahorrar agua en tu hogar?
 D por Admin el Miér Ago 07, 2019 9:20 am

Sabías que en la actualidad en un escenario óptimo la producción normal de agua en el municipio de La Vega sería de unos 15,5 millones de galones diarios, sin embargo debido a la sequía que enfrentamos la misma disminuye considerablemente a ser aproximadamente de 7 a 11 millones de galones diarios. Pero esto no es lo más impactante, ¡La demanda diaria de la población es mayor a los millones de galones producidos por día! Siendo las zonas altas las más afectadas ya que nuestro sistema funciona por gravedad.

Teniendo esto en cuenta, como podría usted ahorrar el agua que se le suministra?

2. Realizar reuniones con grupos de interés.



3.0 Mejora 3

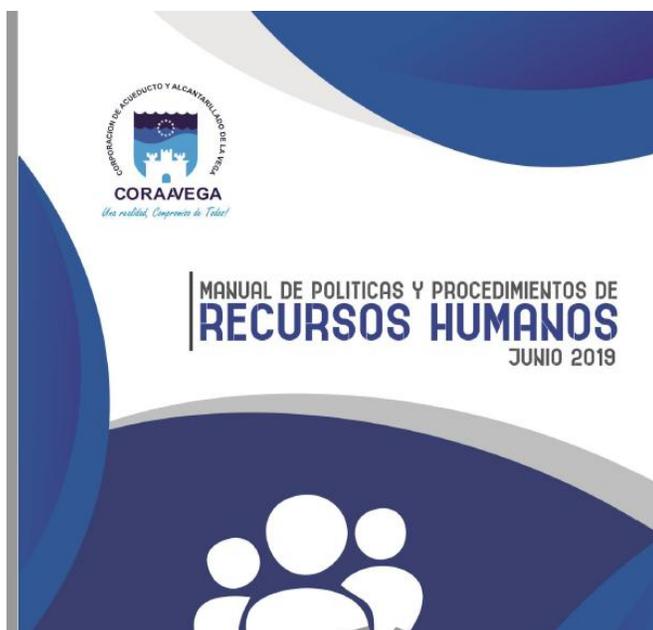
Elaborar las políticas y procedimientos de Recursos Humanos y de Selección y Reclutamiento del personal.

ACTIVIDADES:

1. Elaborar política de selección y reclutamiento del personal

CORAA/EGA	Institucional	Versión	01
4.2.4 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y EVALUACION DEL PERSONAL			
1. Objetivo	Proveer a la institución los candidatos idóneos para ocupar los puestos vacantes.		
2. Alcance	Inicio: Con la solicitud de requisición de personal. Incluye: Tramite de requerimiento de personal, solicitud de concurso y jurado. Fin: Con la solicitud de nombramiento.		
3. Responsables	<ul style="list-style-type: none"> Encargado del Departamento Recursos Humanos Analista de Recursos Humanos Dirección General. 		
4. Base Legal/Referencias	<ul style="list-style-type: none"> Ley No. 41-08 y el Reglamento 524-09. Manual de descripción de cargos de la CORAAVEGA y en el manual general de cargos civiles comunes clasificados del poder ejecutivo aprobado mediante decreto No. 468-05 de 2005, o cualquier otro que lo sustituya. 		
5. Políticas:	<ul style="list-style-type: none"> Todo requerimiento de personal para cubrir vacantes o creaciones de puestos deberá ser autorizado por la MAE y sustentado con una evaluación de la necesidad en relación al alcance de los objetivos del departamento. En cada parte del proceso de evaluación se establecerá calificación de aprobación a fin de pasar a la siguiente etapa. Los miembros de jurado son: Director General, Enc. Dpto. de RR.HH, Superior Inmediato, Representante de la ASP y un Representante del MAP. 		

2. Elaborar Manual de Procedimientos de Recursos Humanos





3. Aprobar y socializar la política y procedimiento de Recursos Humanos, en especial, la de selección y reclutamiento.

8/15/2019

Roundcube Webmail :: Re: Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos

Asunto **Re: Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos**
 De Randy R. Castro <randycastro@coraavega.gob.do>
 Destinatario Benita Polanco <benitapolanco@coraavega.gob.do>, <marcoholguin@coraavega.gob.do>, Noemorel <noemorel@coraavega.gob.do>
 Fecha 2019-08-14 19:05



- Manual de Políticas y Procedimientos RR.HH.pdf (~2,8 MB)

Buenas tardes

Sres:

Encargada y Colaboradores del Departamento de Recursos Humanos

Luego de saludarles cortésmente, tengo a bien remitirles el **Manual de Políticas y Procedimientos del Departamento de Recursos Humanos**.

El presente Manual constituye una guía y fuente principal de consulta para las autoridades y empleados de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA) sobre las políticas y procedimientos relacionados con la gestión del talento humano.

Sin más nada por el momento, quedo a la orden para cualquier aclaración adicional.

Atentamente.

RANDY R. CASTRO

Enc. Dpto. Planificación y Desarrollo

4. Mejora 4:

Crear mecanismos de consulta a los ciudadanos clientes para tomarlos en cuenta en las decisiones y planes institucionales.

ACTIVIDADES

1. Colocar buzones de quejas y sugerencias en las oficinas municipales

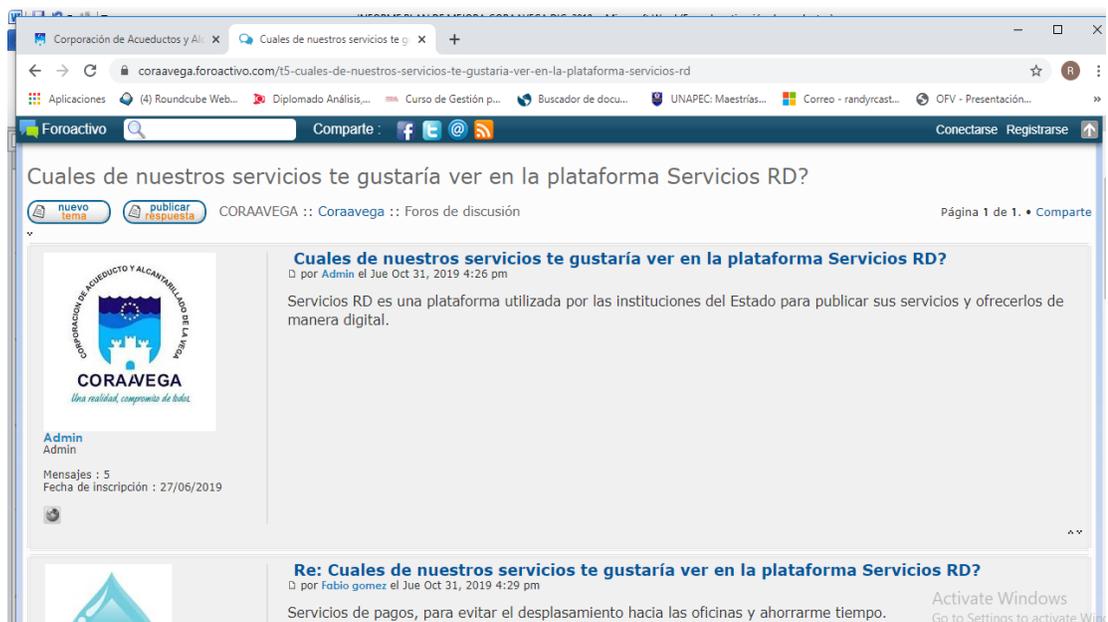


2. Elaborar la política y el procedimiento del buzón de sugerencia

	Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	Fecha: 6/07/2019	
		Versión	01

4.2.7 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y USO DE LOS BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EXTERNAS.	
1. Objetivo	Establecer los lineamientos que regularan el seguimiento y cumplimiento de las Sugerencias depositadas en el buzón del Ciudadano de esta Institución para garantizar el rendimiento y la calidad del servicio brindado.
2. Alcance	Inicio: Depósito de opiniones por parte del Ciudadano de los servicios de esta Institución. Incluye: Levantamiento de la información. Fin: Publicación en el Portal Institucional www.coraavega.gob.do , de la medición y ejecución de las solicitudes del ciudadano.
3. Responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Departamentos • Encargado del Departamento de Planificación y Desarrollo (PyD)

3. Tomar en cuenta la opinión de los ciudadanos clientes en algunos de los planes y/o iniciativas institucionales.



4. Aplicar encuestas de consulta a los ciudadanos clientes.



5.0 Mejora 5

Elaborar acuerdo de Interoperabilidad con alguna institución del estado.

ACTIVIDADES:

1. **Conformar equipo técnico para la implementación del acuerdo de Interoperabilidad**

Reunión con el Personal de NEWTECH y la OPTIC.



2. Gestionar acuerdo de Interoperabilidad (Considerar a la OPTIC)

Señor
Ing. Armando García
 Director General
 Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación
 OPTIC
 Su despacho

Asunto: Solicitud de colaboración para la automatización de los servicios(s) de nuestra institución en la Plataforma de SoftExpert de la OPTIC. -

Distinguido señor García:

Cortésmente, tengo a bien dirigirle la presente, con la finalidad de solicitarle a esa entidad que usted dignamente dirige, la colaboración para la automatización de los servicios que ofrecemos.

Entre los servicios que deseamos su colaboración están:

NO	NOMBRE DEL SERVICIO	ESTADÍSTICAS
1.-	PAGO DE SERVICIOS	132,367 clientes
2.-	REPORTE DE AVERIA	1435
3.-	SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE	572

Ac
Go

Equipo Técnico para la implementación del acuerdo de interoperabilidad: Reunión con La Tesorería Nacional



6.0 Mejora 6

Elaborar un manual de políticas y procedimientos que proporcionen a los trabajadores la autonomía y seguridad que precisan para el desempeño de sus funciones haciendo más eficientes los recursos.

1. Elaborar borrador del Manual y aprobarlo por el MAE y el MAP



01.3 Estandarización de Procesos	Objetivo	Mapa-CORAAVEGA-12.06.2018.pdf	17/10/2021		100.00%
	Logrado	Manual-CORAAVEGA-17.10.2019.pdf			



Acta de Formación
Unidad de Capacitación y Servicios

Fecha	21/08/2019	Institución:	CORAAVEGA	
Nombre del Evento:	SOCIALIZACION DE LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS		Modalidad:	PRESENCIAL
Lugar:	EDIFICIO ADMINISTRATIVO		Oficina:	DEPARTAMENTO ADM
Duracion del Evento:	30 MINS		Conferencista:	LIC. NOE MOREL

Datos de los Participantes					
No.	Código	Nombre del Asistente	Puesto	Departamento	Firma
1		CECILIA RODRIGUEZ	ENC. DEPT. ADM Y FINANCIERO	ADM	<i>[Signature]</i>
2		DAYSI TAPIA	CONTADORA	ADM	<i>[Signature]</i>
3		YARIBEL HERNANDEZ	ENC. PRESUPUESTOS	ADM	<i>[Signature]</i>
4		EMILY SANABIA	ENC. COMPRAS	ADM	<i>[Signature]</i>
5					
6					
7					



Acta de Formación
Unidad de Capacitación y Servicios

Fecha	20/11/2019	Institución:	CORAAVEGA	
Nombre del Evento:	SOCIALIZACION DEL MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONAL		Modalidad:	PRESENCIAL
Lugar:	EDIFICIO ADMINISTRATIVO		Oficina:	SALON DE REUNIONES
Duracion del Evento:	30 MINS		Conferencista:	ING. RANDY CASTRO

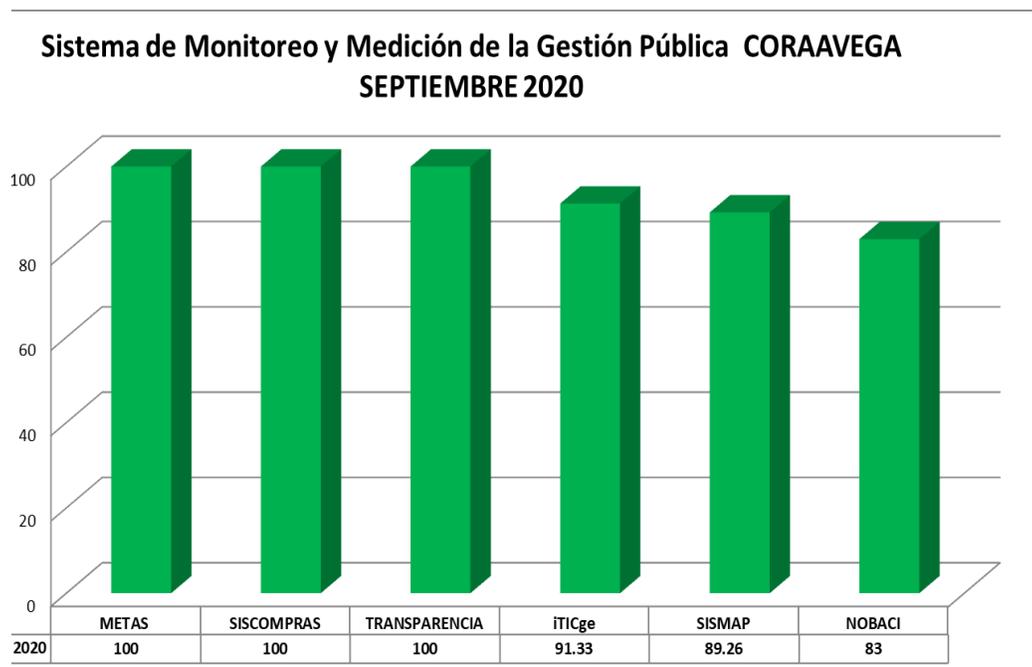
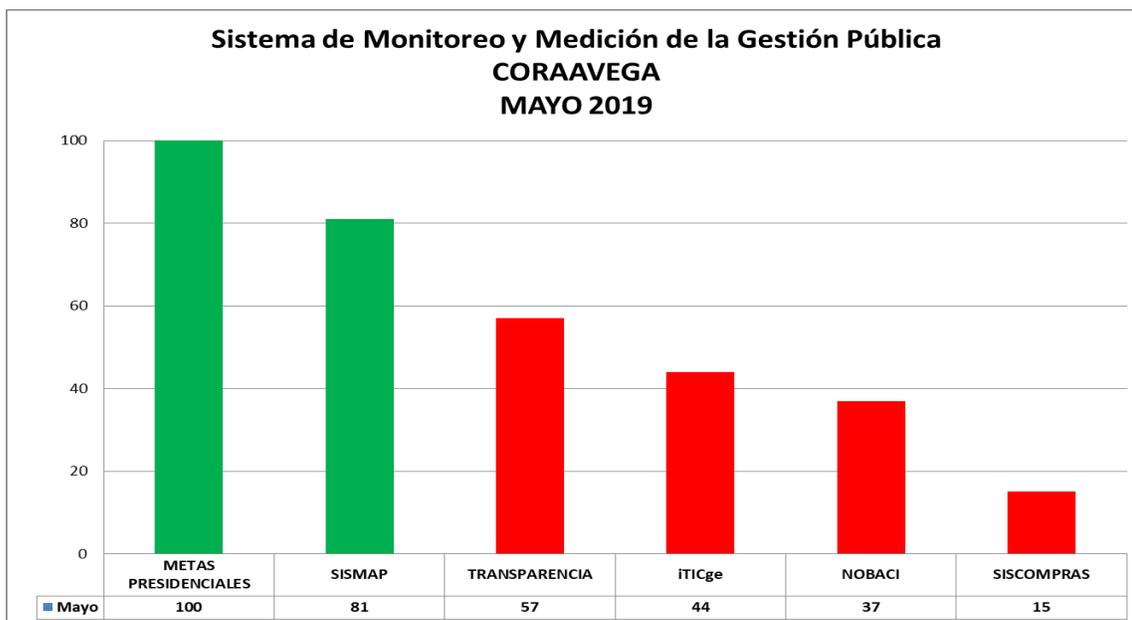
Datos de los Participantes					
No.	Código	Nombre del Asistente	Puesto	Departamento	Firma
1		Carlos Manuel Felix	Supervisor Obra de Toma	Operaciones	<i>[Signature]</i>
2		Mario Jose Gomez	Supervisor Brigada A.P	Operaciones	<i>[Signature]</i>
3		Ubaldo Morel	Volvulero	Operaciones	<i>[Signature]</i>
4		Felix Matos	Enc. Dept. Operaciones	Operaciones	<i>[Signature]</i>
5		Jose Rosario	Enc. Tratamiento y Calidad de Agua Potable	Operaciones	<i>[Signature]</i>
6		Randy Castro	Enc. Dept. Planificación y Desarrollo	Planificación y Desarrollo	<i>[Signature]</i>
7		Noé Morel	Analista de Planificación y Desarrollo	Planificación y Desarrollo	<i>[Signature]</i>
8		Jose Miguel Lantigua	Enc. Div. Tratamiento Aguas Residuales	Operaciones	<i>[Signature]</i>
9					

7.0 Mejora 7

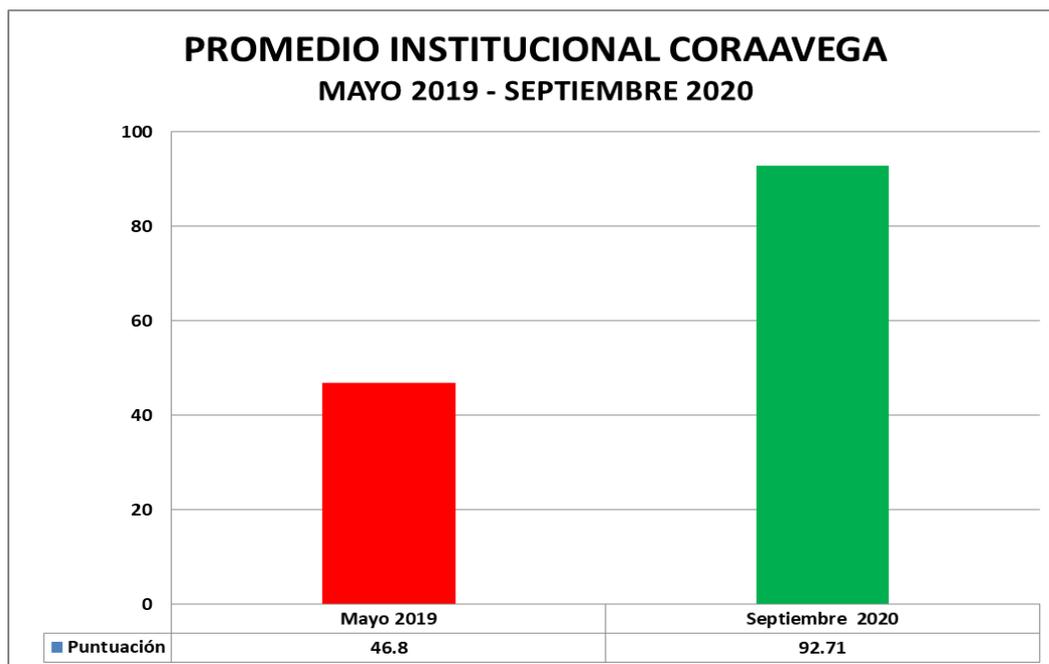
Incrementar nuestra puntuación en los diferentes sistemas de medición de la Gestión Pública

ACTIVIDADES

1. Mejorar la puntuación en iTICge, SISCOMPRAS, TRANSPARENCIA Y NOBACI.



2. Aumentar el Promedio del Sistema de Medición de la Gestión Pública.



3. Obtener 3 certificaciones iTICge.



**CORPORACION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA VEGA
(CORAAVEGA)**
 Av. Pedro A. Rivera, Concepción de La Vega
 Tel.: 809-573-1769
 info@coraavega.gob.do
[Términos de Uso](#) | [Políticas de Privacidad](#) | [Preguntas Frecuentes](#)

©2020. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.
 REPÚBLICA DOMINICANA



4. Realizar reunión con grupos de interés y medios de comunicación para comunicar los logros institucionales.



8.0 Mejora 8

Aplicar un sistema de encuestas y medición de la percepción de los ciudadanos/ clientes con relación a la organización y sus productos con la finalidad de mejorar continuamente la confianza de ellos hacia la institución.

ACTIVIDADES

1. Elaborar encuesta siguiendo lineamientos del MAP

CUESTIONARIO APLICADO

FECHA _____

Datos generales:

Nombre: _____

Telefono: _____

Seleccione el Servicio utilizado:

- Solicitud de Contrato
- Cambio de Nombre del Titular del Contrato
- Acuerdo de Pago
- Reporte de Avería de Agua Potable
- De ser Otro Especifique: _____

Sexo:

Femenino Masculino

Nivel Académico:

Primario Bachiller
 Universitario Otro

Edad:

16 – 25 26 – 35
 36 – 45 45 o mas

Marque con una X la valoración que corresponda					
Aspectos a evaluar		Valoración			
Preguntas		Excelente	Muy Bueno	Bueno	Malo
Fiabilidad	El trato y la disposición recibido por el personal para atender y ayudar				
	Orientación y explicaciones por el personal				
	Claridad en el proceso de solicitud				
	Información Suministrada exacta				
Tiempo y capacidad de respuesta	Recepción de la solicitud emitida				
	Cumplimiento de la respuesta a su solicitud				
	Velocidad en la respuesta				
	Disposición de parte del personal para dar respuesta				
Aptitud	Claridad en las respuestas				
	Competencia profesional del personal				
	Confianza en el servicio prestado del personal				

Metodología (Proceso de la Encuesta):

El presente documento contiene el informe de la medición de la satisfacción y valoración de los principales servicios de la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de La Vega, CORAAVEGA en los meses de septiembre a octubre del 2019.

En la encuesta se midió el nivel de satisfacción y valoración de los principales servicios que ofrece la institución. Los servicios valorados fueron: Solicitud de contrato, cambio de nombre, acuerdo de pago y reporte de avería.

Las variables que fueron medidas son: fiabilidad, tiempo y capacidad de respuesta y profesionalidad.

Se aplicaron un 248 cuestionarios de manera presencial y por teléfono, distribuidos de la siguiente manera: acuerdos de pago 60 encuestas, cambio de nombre 55, solicitud de contrato 55 y reporte de averías 78.

La muestra fue calculada mediante la siguiente fórmula:

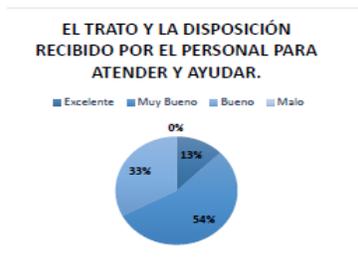
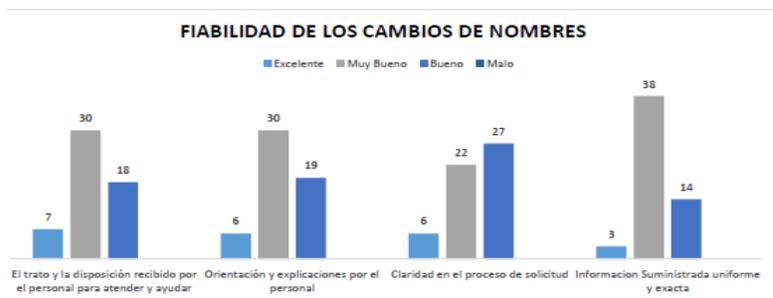
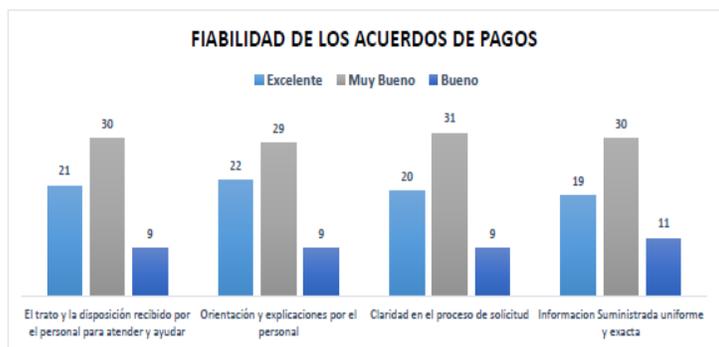
$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).
 k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de muestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%.
 Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

La extensión del uso de Internet y la comodidad que proporciona, tanto para el encuestador como para el encuestado, hacen que este método sea muy atractivo. k	1,65	1,96	2,58
Nivel de confianza	90%	95%	99%

Los resultados arrojados en el estudio son el fruto de la percepción que al momento de aplicación de la encuesta poseían los consultados, expresiones cualitativas que luego fueron llevadas a datos cuantitativos para fines de análisis.

2. Aplicar la encuesta en todas las oficinas de CORAAVEGA y para todos los servicios.



CLARIDAD EN EL PROCESO DE SOLICITUD

INFORMACIÓN SUMINISTRADA UNIFORME Y EXACTA

3. Elaborar Informe de Resultados de la Encuesta.



**INFORME DE ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE LA CORPORACIÓN
DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE LA VEGA (CORAAVEGA)**

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y
DESARROLLO**

4. Remitir informe al MAP para fines de actualización en el SISMAP.

RE: Medición de principales servicios y procesos.

De: Randy Radhames Castro Garcia <randyrcastro@hotmail.com>

Enviado: miércoles, 16 de octubre de 2019 20:05

Para: Eleyni Toribio <eleyni.toribio@seap.gob.do>

Asunto: Medición de principales servicios y procesos.

Buenas tardes Eleyni.

Adjunto informe de la medición de nuestros principales servicios y procesos misionales para fines de completar la puntuación del SISMAP.

Saludos cordiales.

Ing. Randy Castro, MGSA

Enc. Dpto. Planificación y Desarrollo

CORAAVEGA

Tel. [809-573-1769](tel:809-573-1769) ext. 126

Cel. [829-659-5848](tel:829-659-5848)

Email: randyrcastro@coraavega.gob.do

La Vega, Rep. Dom.

1499096121934_PastedImage

9.0 Mejora 9

Implementar las normas básicas de control interno (NOBACI) siguiendo los lineamientos de la CGR.

1. Cumplir con los requerimientos del componente de Ambiente de Control.

Actividades de Control Información y Comunicación	Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
		Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
	Ambiente de Control	91.01%		89.89%		4

2. Elaborar Manual de Control Interno.



3. Elaborar Manual de Políticas y Procedimientos de Información y Comunicación.



4. Identificar las Actividades de Control de los diferentes procesos.

DEPARTAMENTOS	RIESGO	COMO	ACTIVIDADES DE CONTROL	
			QUIEN	DOCUMENTACION
Administrativo y Financiero	Mala proyección de ingresos y gastos	Establecer una adecuada proyección de los ingresos y los gastos de cada departamento de la institución con cada encargado.	La encargada de la división de presupuesto, en conjunto a cada encargado de departamento	Historicos de Recaudación y gastos departamentales por año.
	Elaboración Tardía del Presupuesto General de Gastos	Elaborar un cronograma de entrega de las informaciones necesarias a cada encargado de departamento que permita cumplir con los plazos establecidos por la digepres	División de Presupuesto.	Cronogramade entrega, comunicación interna con copia a la MAE.
	Imputación de un Gasto a una Cuenta Incorrecta	Mantener una correcta actualización del catalogo de cuentas, supervisando periódicamente los movimientos entre cuentas que realizan los auxiliares	Encargada División de Contabilidad.	Catalogo de Cuentas Controles y Auxiliares.
	Entrega inoportuna de los Estados Financieros a los organismos de Control y Fiscalización.	Realizar de manera oportuna dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes la conciliación de todas las cuentas contables de la institución.	División de Contabilidad.	Balance General y Estados Financieros actualizados.
	Información insuficiente o sin soportes en los Estados Financieros	Evidenciar y dejar soporte en cada una de las notas de los estados financieros de la institución, así como tambien documentar cualquier anexo que sea requerido para sustentar y dejar la evidencia.	División de Contabilidad.	Facturas, orden de compra, cotizaciones, cheques, soportes de transferencias, requisiciones, comunicación formal de la MAE.
	Falta de Orden de Compra a suplidores	Ejecutando cada proceso de compra como lo establece la dirección general de compras y contrataciones del estado dominicano bajo la Ley 340-06 y los umbrales para cada proceso.	División de Compras y Contrataciones.	Umbrales de compras, Procedimiento de la Dirección General de Compras y Contrataciones

10.0 Mejora 10:

Implementar las mejoras e innovaciones TICs contempladas por la OPTIC en el Índice de uso TIC y gobierno electrónico.

ACTIVIDADES:

1. Desarrollar e implementar las políticas, controles y procedimientos TIC.



Manual de Políticas y Procedimientos TIC de CORAVEGA.pdf - Adobe Acrobat Reader DC
 Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Inicio Herramientas LISTADA DE ACTIV... Manual de Políticas... x

13 / 70 104%

 <p>CORAVEGA</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS TIC</p>	CV-POL-TIC-001	
	<p>Departamento de Planificación y Desarrollo</p>	Fecha: 01/08/18	
		Versión	01

2. POLÍTICAS GENERALES TIC:

2.1 RESPONSABILIDAD DEL DEPARTAMENTO TIC

- Deberá vigilar y llevar un inventario detallado de la infraestructura de Hardware de la Institución, acorde con las necesidades existentes de la misma.
- Será el responsable de hacer requerimientos de los activos informáticos que hayan sido proyectados, según las necesidades que se presenten en cada área de trabajo.
- Deberá determinar la vida útil de los equipos de informática, con la finalidad de optimizar su uso.
- Deberá participar en los contratos de adquisición de bienes y/o servicios, donde se incluyan equipos informáticos como parte integrante o complementaria de otros.

2. Implementar las Normativa NORTIC A2, A3 y E1.

Certificación lograda en un 100%



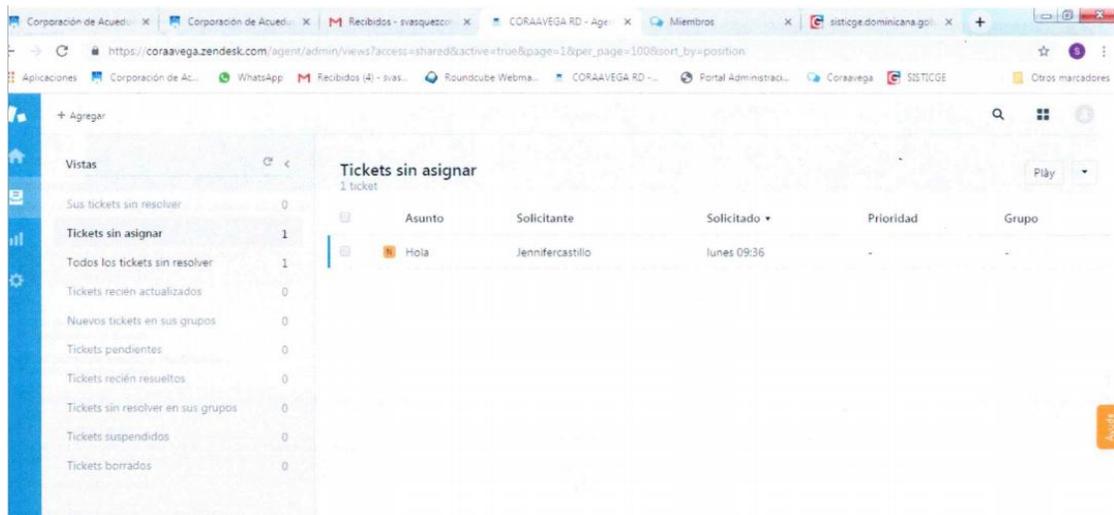
Certificación lograda en un 100%



Certificación lograda en un 100%



3. Aplicar alguna buena práctica internacional a un servicio. HelpDesck.



4. Completar los requerimientos del gobierno electrónico y el gobierno participativo.

e-Participación	
1 J - ¿Posee su institución un espacio destinado a la participación ciudadana? En caso de ser afirmativo seleccione en los que aplique	No <input checked="" type="radio"/> Sí
Foro de Discusión	<input checked="" type="checkbox"/>
Encuestas	<input checked="" type="checkbox"/>
Sala de Chat	<input type="checkbox"/>
Consultas Públicas	<input type="checkbox"/>
Comunidades en Redes Sociales	<input checked="" type="checkbox"/>
2 J - Si tiene Foro de discusión ¿Con cuáles de los siguientes elementos cuenta?	
Registro de usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>
Opinión libre del ciudadano	<input checked="" type="checkbox"/>
Apartado de discusiones abiertas	<input checked="" type="checkbox"/>
Calendario de actividades	<input checked="" type="checkbox"/>
Históricos de respuestas	<input checked="" type="checkbox"/>
Usuarios anónimos	<input checked="" type="checkbox"/>
Comentarios anónimos	<input checked="" type="checkbox"/>
Favor colocar la URL del foro	
http://coraavega.foroactivo.com/	
3 J - ¿Existe un personal encargado de gestionar y moderar el foro de discusiones?	No <input checked="" type="radio"/> Sí
4 J - ¿Está este moderador capacitado para responder las inquietudes de los usuarios y escalar las mismas?	No <input checked="" type="radio"/> Sí
5 J - ¿Se toman en cuenta las ideas u opiniones de los usuarios para la toma de decisiones futuras de la institución?	No <input checked="" type="radio"/> Sí

Activo (Un periodo de 30 días o menos con actividades)	<input checked="" type="radio"/>	
Inactivo (Con más de 30 días sin actividades)	<input type="radio"/>	
Prueba Anónima (Uso Exclusivo de OPTIC)		
Contestó pregunta de prueba antes de 24 horas	<input checked="" type="radio"/>	
Contestó pregunta de prueba después de 24 horas	<input type="radio"/>	
No contestó	<input type="radio"/>	
1 November, 2019	Fecha de la Prueba	
6 J - ¿Censuran la publicación de comentarios de usuarios?	No <input checked="" type="radio"/> Sí	
¿Bloqueo de usuarios?	No <input checked="" type="radio"/> Sí	
¿Interacción entre usuarios?	No <input checked="" type="radio"/> Sí	
7 J - Favor indicar el total de usuarios del foro según el tipo		
27 Registrados	0 Anónimos	27 Total
8 J - ¿Se realizan encuestas periódicas? En caso de ser afirmativo, indicar a través de que medio	No <input checked="" type="radio"/> Sí	
Herramienta web	<input checked="" type="checkbox"/>	
Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>	
Redes Sociales	<input type="checkbox"/>	

5. Implementar el uso de la firma digital en la institución



CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA VEGA

Una Realidad, Compromiso de Todos...!

AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR

Certificado para Firma Digital

El que suscribe el señor Ing. Bartolo Omar Beato Diaz, nacionalidad dominicano, mayor de edad, portador del documento de identificación 047-0002414-6, en calidad de representante de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA), de RNC No. 430093297, con domicilio social establecido en Ay. Pedro A. Rivera, La Vega, R.D., por el presente documento declaro y reconozco libre y voluntariamente, lo siguiente:

1. Autorizo la emisión de UN (1) Certificado Digital de persona física para el personal anexo en la siguiente relación, todos de nacionalidad dominicanos, mayores de edad, portadores del documento de identificación y en calidad de ocupantes de los cargos citados a continuación, de la institución descrita, para el uso de firma digital y la ejecución de transacciones electrónicas y cualquier otra actividad que requiera del uso de la firma digital o del certificado.
2. El subscriptor y el firmante de la presente han leído términos y condiciones de emisión; los cuales aceptan y se comprometen a asumir todas las responsabilidades y derechos descritos en el mismo.

Afirmando que toda la información ofrecida con este fin es verídica el documento es hecho y firmado de buena fe en la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana en fecha martes, 16 de julio de 2019.

Ing. Omar Beato
Director General
CORAAVEGA



☎ 809-673-2222 • 809-242-3138 📠 809-242-4411 🌐 www.coravega.gob.do
LA VEGA, REP. DOM. • RNC 430093297

11 Mejora 11

Formulación e implementación de un plan de salud y seguridad laboral.

ACTIVIDADES

1. Aplicar encuesta a los ciudadanos clientes para conocer expectativas de los servicios y atributos a colocar en la carta.



INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA VEGA (CORAAVEGA)

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y
DESARROLLO

El mié., 16 oct. 2019 a las 19:36, Randy R. Castro (<randycaastro@coraavega.gob.do>) escribió:

Saludos!!

Adjunto informe de la encuesta de satisfacción y valoración de los servicios a comprometer en el programa de Carta de Compromiso.

RANDY R. CASTRO
Enc. Dpto. Planificación y Desarrollo
CORAAVEGA
Tel. 809-573-1769
Cel. 829-659-5848
Email: randycaastro@coraavega.gob.do
La Vega, Rep. Dom.

----- Mensaje Original -----

Asunto:Re: Seguimiento a Carta Compromiso al Ciudadano
Fecha:2019-10-09 09:34
De:Glennys Melo <glennys.melo@seap.gob.do>
Destinatario:"Randy R. Castro" <randycaastro@coraavega.gob.do>

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

2. Elaborar la Carta Compromiso al Ciudadano.



3. Elaborar plan de comunicación interno y externo sobre carta de compromiso al ciudadano.

PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

INSTITUCIÓN : CORPORACION DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO DE LA VEGA FECHA 13-12-2019

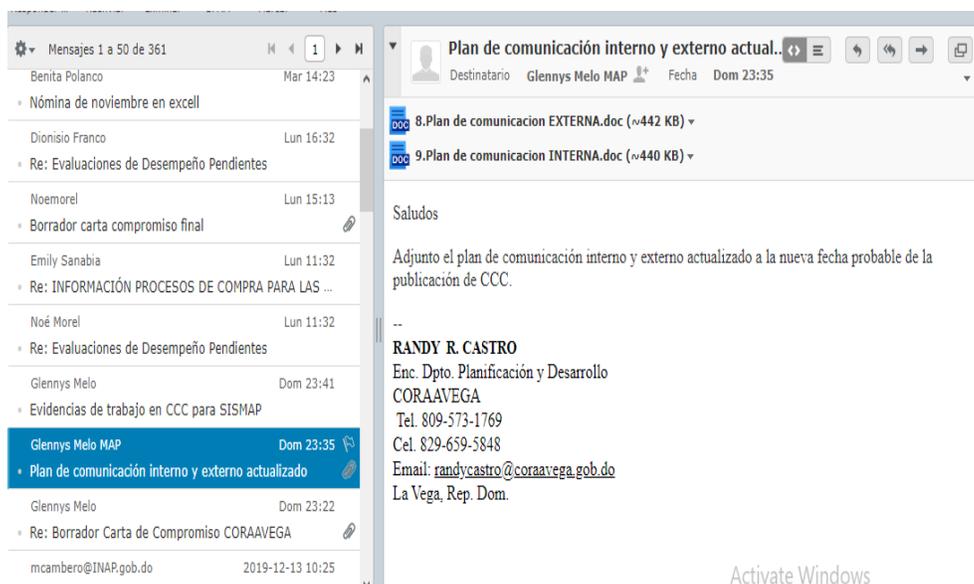
ACCION	RESPONSABLE DE LA ACCION	GRUPOS DE INTERES A LOS QUE SE DIRIGE	FECHA DE REALIZACION	CANAL DE COMUNICACION
Lanzamiento Carta Compromiso al Ciudadano.	Dirección General/Randy Castro	Ministro MAP, Miembros del Consejo de Directores Encargado de Departamentos.	22-01-2020	Invitación Impresa, correo/llamada.
Difusión en todas las oficinas de la Institución.	Noé Morel	Clientes	23-01-2020	Brochure, Banners
Producción de Anuncio para difundir en medios de Comunicación Digitales e Impresos.	Jorge Toribio	Prensa/Público en General	27-01-2020	TV, Medios sociales, Portal Web
Volantes para agregar a la Factura.	Noé Morel	Clientes	31-01-2020	Grapado a cada Factura Impresa.
Elaboración de un Boletín Institucional con todo lo acontecido con la puesta en circulación de la carta compromiso	Jorge Toribio	Clientes/ Público en General/ Empleados	31-01-2020	Prensa Local, Portal Web y Redes Sociales Institucionales.
Difusión de la Carta Compromiso a través de los	Crispoldo Mateo	Clientes/ Público en	21-01-2020	Redes Sociales



INSTITUCIÓN : CORPORACION DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO DE LA VEGA FECHA : 22-10-2019

ACCION	RESPONSABLE DE LA ACCION	EMPLEADOS A LOS QUE SE DIRIGE	FECHA DE REALIZACION	CANAL DE COMUNICACION
Taller de Sociabilización de Carta Compromiso al Ciudadano Grupo I	Randy Castro/Noé Morel	GRUPO I	4-02-2020	Carta del director, Comunicación Interna, Reunión para Exponer iniciativa, mensajes por correo
Taller de Sociabilización de Carta Compromiso al Ciudadano Grupo II	Randy Castro/Noé Morel	GRUPO II	6-02-2020	Carta del director, Comunicación Interna, Reunión para Exponer iniciativa, mensajes por correo
Taller de Sociabilización de Carta Compromiso al Ciudadano Grupo III	Randy Castro/Noé Morel	GRUPO III	11-02-2020	Carta del director, Comunicación Interna, Reunión para Exponer iniciativa, mensajes por correo

Plan de comunicación interno y externo enviado al MAP.



Brochure Carta Compromiso

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Vía Presencial
El ciudadano o usuario de los servicios institucionales puede acceder personalmente a nuestras oficinas ubicadas en cada uno de los municipios de la provincia de La Vega. La oficina principal comercial se ubica en la Av. García Godoy, Edificio Gubernamental, 1er nivel, La Vega.

Vía Telefónica
A los teléfonos: 809-573-2222 y 809-573-1769

Vía Electrónica

- A través de nuestra página web: www.coraavega.gob.do
- Mediante el correo: servicioalcliente@coraavega.gob.do
- Por las redes sociales:
 - 📧 @CORAAVEGARD
 - 📘 <https://www.facebook.com/CORAAVEGA>
 - 📱 @CORAAVEGARD

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Para canalizar las quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias del servicio recibido, los usuarios/ ciudadanos disponen de los siguientes medios:

a) Buzón de quejas y sugerencias: ubicado en cada una de las oficinas comerciales de los municipios de La Vega, Jarabacoa, Constanza y Jima.

b) Línea telefónica 311 y el portal www.311.gob.do

c) La Oficina de Acceso a la Información (OAI) ubicada en Av. Pedro A. Rivera, Entrada Residencial Amado I, La Vega.

MEDIDA DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los servicios comprometidos y declarados en el presente documento, la máxima autoridad de la CORAAVEGA remitirá una comunicación informando al usuario el motivo del mismo y las medidas a adoptar para corregir la ineficiencia detectada. La misma será remitida en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta Compromiso y sus resultados es el Departamento de Planificación y Desarrollo.

Teléfono: 809-573-1769, Ext. 1033
Correo electrónico: planificacion@coraavega.gob.do






CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



Vigencia
Febrero 2020 - Febrero 2022

QUIENES SOMOS

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA), creada mediante Ley No. 512-05, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 22 de noviembre del año 2005, tiene la finalidad de administrar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de todos los municipios que componen la provincia La Vega; así como también de eficientizarlos con la implementación de planes de desarrollo sostenibles en beneficio de un mayor número de ciudadanos de nuestra provincia.

En la consecución de sus fines, CORAAVEGA debe acogerse a los principios de transparencia en el ejercicio de sus funciones, en los términos de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública; a los preceptos de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contratados; a la Ley No. 41-08 de Función Pública, entre muchas otras disposiciones legales puestas en vigencia por el Estado Dominicano para implementar una mayor eficiencia y pulcritud en el manejo de los bienes públicos.

MISIÓN

Proveer servicios de agua potable y alcantarillado sanitario con calidad y alta eficiencia a los residentes de la provincia La Vega.

VISIÓN

Ser una institución pública moderna, reconocida por presentar los mejores indicadores de gestión del sector agua, ofreciendo una cobertura de servicios en constante mejoría y expansión para satisfacer la demanda de nuestros clientes, impulsada por un capital humano proactivo que procura la preservación del medio ambiente.

VALORES INSTITUCIONALES

- Calidad en el Servicio
- Transparencia y Ética
- Eficiencia Operativa
- Trabajo en Equipo y Comunicación Interna
- Responsabilidad Social
- Compromiso con el Medio Ambiente

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES
Acuerdo de Pago	Tiempo de Respuesta	2 días laborables	• Cantidad de acuerdos de pago formalizados en el tiempo establecido.
	Profesionalidad	90%	• % de satisfacción expresado en las encuestas trimestrales.
Solicitud de Contrato	Tiempo de Respuesta	3 días laborables	• Cantidad de contratos formalizados en el tiempo establecido.
Cambio de Nombre	Tiempo de Respuesta	5 días laborables	• Cantidad de solicitudes de cambios de nombre realizados en el tiempo establecido.
Reporte de Avería de Agua Potable	Tiempo de Respuesta	15 días laborables	• Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.

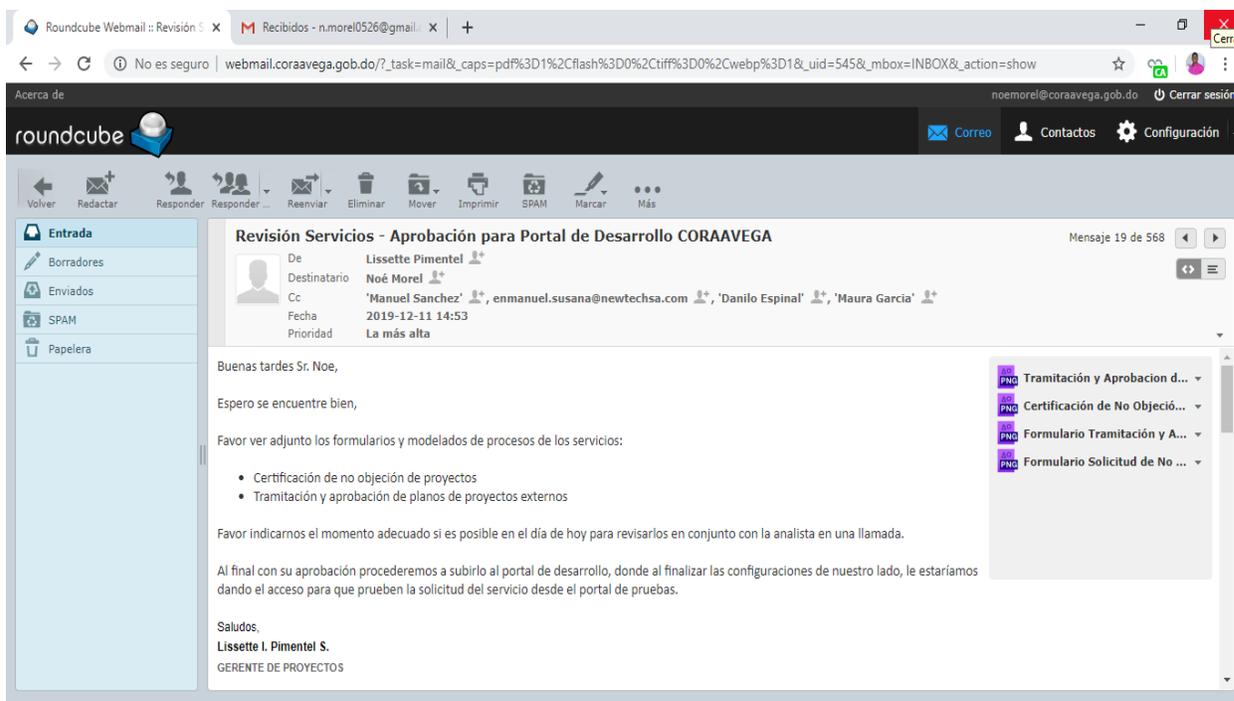
12.0 Mejora 12

Automatizar y mejorar de manera continua los procesos de la institución con el propósito de optimizar los recursos y el tiempo.

ACTIVIDADES:

1. Automatizar al menos 3 servicios y colocarlo en Republica Digital.

Correos: Lissette Pimentel Gerente de Proyecto donde evidencia la interacción en la coordinación para la automatización de 3 servicios: Tramitación y Aprobación de Planos de Proyectos Externos, Certificación de No Objeción de Proyectos Externos y Solicitud de Cambio de Nombre.



Roundcube Webmail - Resultados - Recibidos - n.morel0526@gmail.com - Google Chrome

webmail.coraavega.gob.do/?_task=mail&_framed=1&_frame=1&_mbox=INBOX&_uid=417&_part=2&_action=get&_extwin=1

Corporación de Acueductos y Alcantarillados De La Vega
Solicitud Cambio de Nombre

Proviene del Portal

Número de Solicitud: Fecha: Hora: Estado Solicitud:

Relación con el inmueble
Especifique su Relación con el inmueble: Tipo de Solicitud:

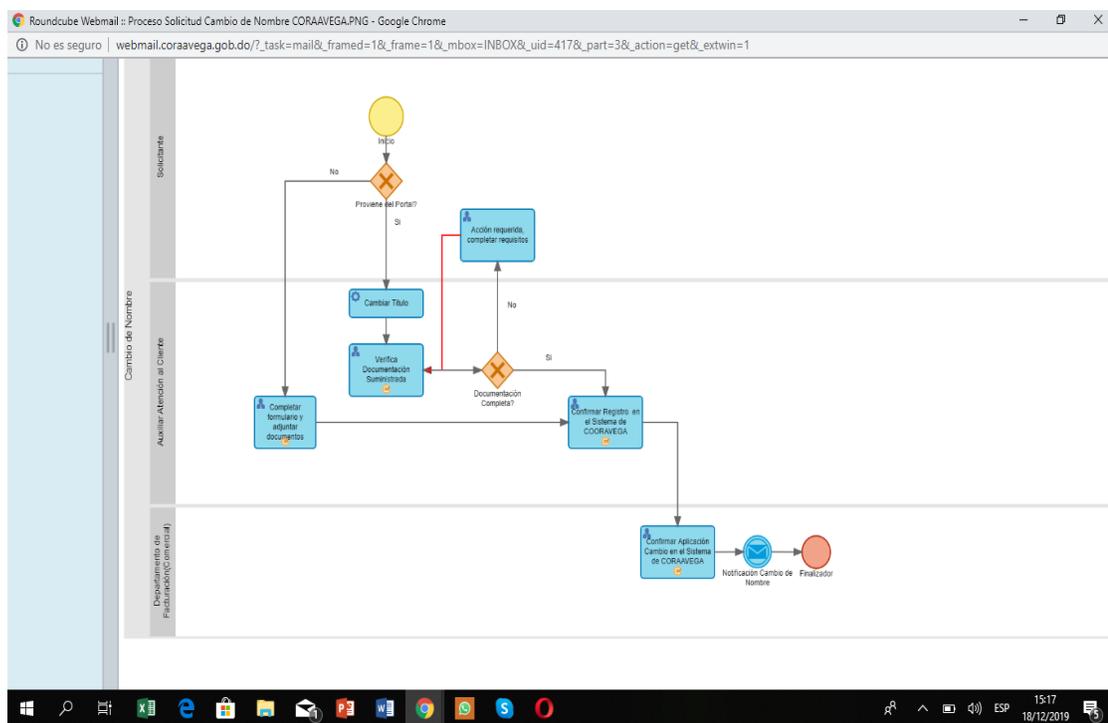
Datos del Solicitante
 Cédula Pasaporte No Empleado
 Nombres: Primer Apellido: Segundo Apellido: Lugar de Nacimiento: Fecha de Nacimiento: Sexo: Estado Civil: Nacionalidad: País de Residencia/Ubicación: Provincial/Estado: Municipio/Ciudad: Dirección(Calle/Nro): Sector: Correo Electrónico: Celular: Teléfono:

Datos Titular Actual
 Ce Sistema Conviato Cédula Pasaporte RNC
 Cédula/Conviato: RNC Solicitante: Nombre Comercial o Razón Social: Nombres: Primer Apellido: Segundo Apellido: Teléfono: Dirección: Celular: Correo Electrónico:

Datos Nuevo Titular
 Ce Sistema Conviato Cédula Pasaporte RNC
 Cédula/Conviato: RNC Solicitante: Nombre Comercial o Razón Social: Nombres: Primer Apellido: Segundo Apellido:

Solicitud Firma Dig...pdf

Mostrar todo

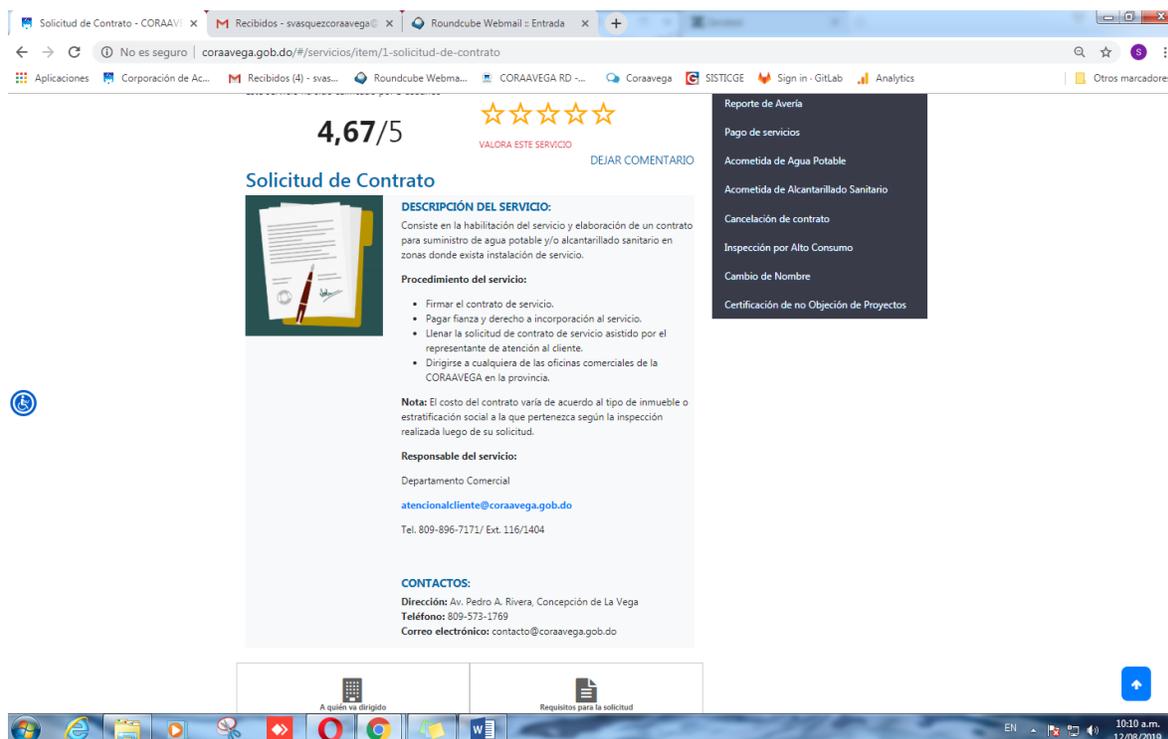


2. Desarrollar una aplicación móvil para mejorar la accesibilidad de los clientes.

En un 80% la implementación de dos aplicaciones desarrollados por la OPTIC.



3. Colocar todos los servicios en el portal de manera informativa e interactiva.



Solicitud de Contrato - CORAAVEGA

Recibidos - svasquezcoraavega

Roundcube Webmail - Entrada

coraavega.gob.do/#/servicios/item/1-solicitud-de-contrato

FORMULARIO

Todos los campos marcados con (*) son requeridos

Nombres y apellidos *

Cédula o pasaporte, si es extranjero *

Copia de la cédula, o pasaporte *

Relación con el inmueble *

Copia de título de propiedad (si es dueño) o contrato de alquiler (si es inquilino) *

Fecha de Solicitud *

Dirección *

Teléfono / Celular *

Correo Electrónico *

Enviar

0 Comments

Sort by Oldest

Adid a comment...

Roundcube Webmail _ Fwd_ Punto de definir de los plazos - CORAAVEGA.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Inicio Herramientas Brochure CORAAVE... Roundcube Webma... x

Inicio sesión

Compartir

INSTITUCION

ESTAS AQUI / Instituciones / Institucion

Corporacion de Acueducto y Alcantarillado de La Vega

Av. Pedro A. Rivera, Concepcion de La Vega - ZONA URBANA - CONCEPCION DE LA VEGA, LA VEGA

Horario: De Lunes a Viernes de 08:00 am a 04:00 pm

Teléfono: (005) 870-1789

Correo Electrónico: info@coraavega.gob.do

Sitio Web

SERVICIOS (4 Servicios)

TRANSACCIONAL

Certificación de No Objeción de Proyectos

Cambio de Nombre

Tramitación y Aprobación de Planos de Proyectos Externos

INTERACTIVO

Exportar archivo PDF

Crear archivo PDF

Editar PDF

Comentar

Combinar archivos

Organizar páginas

Censurar

Proteger

Comprimir PDF

Rellenar y firmar

Convierte y edita PDF con Acrobat Pro DC

Iniciar versión de prueba gratuita

Type here to search

11:47 AM 3/16/2020

4. Implementar el pago vía online.

Reunión con personal de la TSS para la implementación del pago en línea.



**Sistema de Recaudación de Ingresos del
Tesoro y la Automatización de los Servicios
Públicos**



Aurelia Reyes
Encargada de Seguimiento a las Recaudaciones
Coordinadora del Proyecto SIRITE

