

Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Puerto Plata



Informe Implementación del Plan de  
Mejora Institucional del Modelo Common  
Assessment Framework (CAF)

## INTRODUCCION

En este informe presentamos los avances del cumplimiento del Plan de Mejora de la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata, **(CORAAPPLATA)**, el cual fue acordado entre Ministerio de Administración Pública y esta institución **(MAP)**.

**El Modelo CAF (Commom Assessment 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 ese continente y que ha sido adoptado por otros Países, entre ellos, República Dominicana.

En el estudio de la Corporación del Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata, **(CORAAPPLATA)**, se realizaron (9) **criterios** y el (27) **subcriterios**, donde se identificaron los puntos fuertes y las áreas de mejoras de la institución.

A continuación, les presentamos el Comité de Calidad, integrado por:

Ing. Oliver Nazario Brugal

Lic. Florangel Ramos

Ing. Johanna Vargas

Ing. Felipe Diaz

Ing. Felipe Canot

Ing. Felipe Gonzalez

Ing. Jorge Burgos

Este comité se ha reunido periódicamente, para dar seguimiento al Plan de Mejora Institucional que hemos enviado, pero que fue elaborado en el último trimestre del pasado año, desde entonces hemos estado accionando, con algunas de las tareas, lo cual nos ha permitido implementar 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 y Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (**CORAAPPLATA**), dispone de las acciones relacionadas a tema Liderazgo, Estrategia y Planificación, Personas, Alianzas y Recursos, Procesos y Resultado en las Personas, estas acciones representan el 65% de las acciones y/o tareas que nos hemos propuesto trabajar en el año 2021.

Acorde a lo planificado en este plan, detallamos a continuación al avance logrado por las acciones de mejoras.

## **LIDERAZGO**

### **1. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

Tenemos identificados los cambios relacionados con la estructura, manual de cargos y manual de funciones, además de los reportes e informes que muestran indicadores para determinar el rendimiento de la organización.

Contamos con nuestro Plan Estratégico y POA. Además, hemos iniciado la elaboración de nuestro manual de políticas y procedimientos, el cual tenemos un 70% de Avance.

### **Ver evidencias No. 1**

## **PERSONAS**

### **2. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

Estamos trabajando en el cumplimiento de la seguridad y salud en el trabajo de nuestros servidores. Hemos entregado uniformes, equipos de protección, así como la adecuación de las áreas comunes, con la finalidad de preservar la salud de nuestros servidores.

### **Ver evidencias No. 2**

## **ALIANZAS Y RECURSOS**

### **3. Gestionar la información y el conocimiento**

Hemos adquirido nuevos servidores electrónicos, para continuar mejorando y dando los pasos necesarios para modernizar nuestros equipos de manera que estén acorde a los nuevos tiempos.

Se trabaja en controlar el uso racional del agua y tenemos intercambio con instituciones protectoras del medio ambiente, como la Cámara de Comercio de Puerto Plata que tienen un programa para protección del medio ambiente.

### **Ver evidencias No. 3**

### **4. Gestionar las Instalaciones**

Adecuamos y construimos nuevos espacios físicos, con la intención de mejorar las condiciones de los servidores. Actualmente estamos equipado estas nuevas áreas para mejorar el ambiente laboral y ayudar a que nuestros colaboradores efectúen sus funciones de manera más eficiente.

Además estamos dando mantenimiento de manera preventiva a las instalaciones físicas y los equipos de la institución.

### **Ver evidencias No. 4**

## **PROCESOS**

### **5. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

En áreas neurálgicas de la institución se cuenta con el análisis y evaluación de los procesos, riesgos y factores críticos que inciden de manera directa con el servicio que se ofrece a la población. Se poseen la automatización de los servicios a través del portal \*462 (GOB) y el servicio para quejas y averías de nuestro WhatsApp.

### **Ver evidencias No. 5**

## **RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS / CLIENTES.**

### **6. Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:**

Contamos con diversos canales de información, como son nuestro portal web, redes sociales como facebook, tiwtter, la televisión, prensa, servicio al cliente dentro de nuestras oficinas.

Además, estamos dando respuesta oportuna a los reportes y quejas de averías, logrando un buen servicio a nuestros clientes.

### **Ver evidencias No. 6**

### **7. Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:**

Seguimiento oportuno y continuo a la carta compromiso, es el principal indicador que la calidad de los productos y la prestación de los servicios han sido excelente. Fuimos evaluados por el MAP, en cuanto al cumplimiento de nuestra carta compromiso y obtuvimos un 98% en cumplimiento de solución y respuesta a las quejas comerciales y averías operacionales. Estas quejas fueron solucionadas en un plazo de tiempo de 1 a 15 días.

Además continuamos trabajando con el cumplimiento de todos los estándares requeridos en los diferentes indicadores.

#### **Evidencia:**

Portal Transparencia **99%**

NOBACI **93%**

ITICGE **83%**

SISMAP **73%**

Cumplimiento Ley 200 04 **98%**

Diferentes Medios Sociales

### **Ver evidencias No. 7**

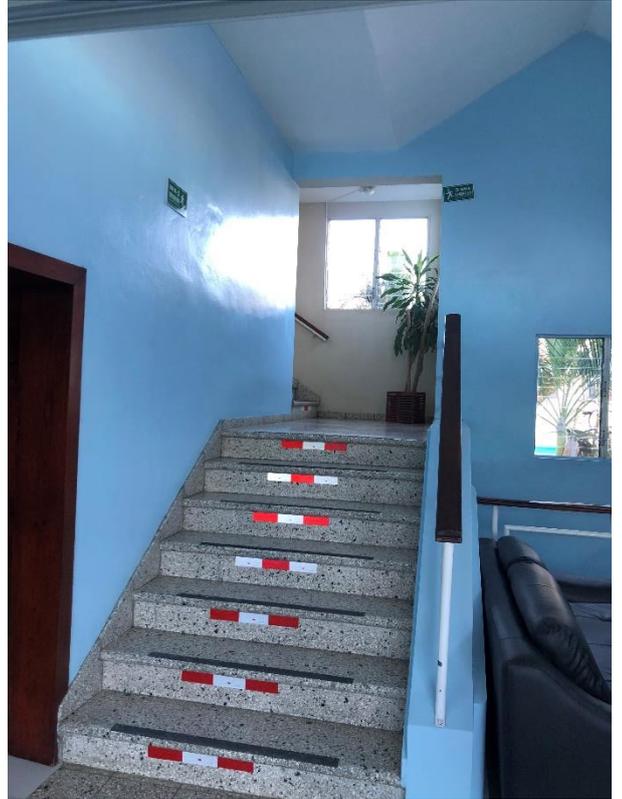


## Evidencia No.1



## Evidencia No. 2







## Evidencia No.3



## Evidencia No. 4





# Evidencia No. 5

Está aquí: / [Transparencia](#) / [Noticias](#) / [CORAAPPLATA firma convenio con OPTIC para ofrecer servicio gratuito a través de línea \\*462](#)

## CORAAPPLATA firma convenio con OPTIC para ofrecer servicio gratuito a través de línea \*462

Fecha de Actualización: Jueves, 11 de Julio de 2019

### CORAAPPLATA firma convenio con OPTIC para ofrecer servicio gratuito a través de línea \*462

Santo Domingo, República Dominicana.-La Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA), firmó un convenio con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), para ofrecer sus servicios informativos de manera gratuita a través de la Línea \*462.

El acuerdo suscrito entre ambas entidades permitirá a la ciudadanía recibir las informaciones de CORAAPPLATA desde cualquier parte de la provincia de Puerto Plata, de lunes a viernes, en horario de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde.

Con las rúbricas del director general de CORAAPPLATA, Ingeniero José Onésimo Reyes Peralta y del director general de la OPTIC, Ingeniero Armando García, se garantiza un nuevo espacio de contacto para los ciudadanos que requieran informaciones sobre los servicios brindados por la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata.

Durante la firma del acuerdo el Ingeniero Armando García resaltó que el objetivo de estos acuerdos es establecer a través de la línea \*462, un canal directo con el ciudadano para la entrega de servicios más ágiles y eficientes.

Asimismo, el director general de CORAAPPLATA, ingeniero José Onésimo Reyes Peralta, manifestó que la línea \*462 llega para beneficiar en gran medida a la ciudadanía, ahorrando el tiempo de los trámites y permitiendo aprovechar una amplia gama de informaciones de los servicios de la entidad encargada de la prestación de servicios públicos de agua potable y saneamiento en la provincia de Puerto Plata.

El acuerdo trascendental firmado entre ambos organismos permitirá colocar a través de la línea \*462 las informaciones de 22 servicios brindados por CORAAPPLATA a los usuarios, entre los que cabe destacar: cambio de nombre, cancelación de contrato, convenio de pago, corrección de filtración de medidor, duplicado de factura, inspección de alto consumo, plan de deuda cero, reparación de averías, reconexión de servicios, solicitud de nuevo contrato, instalación de medidor, entre otros. Asimismo, se ofrece el servicio de balance en línea y pago con tarjeta de crédito.

Converse con nosotros, ¡Estamos en línea!

www.coraaplata.gob.do/login.aspx?ReturnUrl=%2fClientes%2fEncuesta.aspx

## Alcantarillados de Puerto Plata CORAAPPLATA

Inicio | Mapa del Sitio | Contacto

INICIO SOBRE NOSOTROS NOTICIAS PROYECTOS TRANSPARENCIA INFORMACIONES SERVICIOS FORO

### Iniciar sesión

RNC/Cédula (sin guiones): \_\_\_\_\_

Contraseña: \_\_\_\_\_

Recordármelo la próxima vez.

Iniciar sesión

REGÍSTRESE AQUÍ

Converse con nosotros, ¡Estamos en línea!

DOMINICANA.GOB.DO

Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos

Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)

LINEA 311

GOBIERNO ELECTRONICO

GOBIERNO ELECTRONICO	GOBIERNO ELECTRONICO	GOBIERNO ELECTRONICO
NORTIC A2	NORTIC A3	NORTIC E1
2016	2014	2013
1707401421020	171140240141001	1707401421020

CORPORACIÓN DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO PLATA  
CORAAPPLATA  
Calle Villanueva No.44, Puerto Plata, República Dominicana  
Tel.: 809-586-2461 | 809-350-1179  
info@coraaplata.gob.do

Términos de Uso | Políticas de Privacidad | Preguntas Frecuentes

2021. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.  
REPÚBLICA DOMINICANA

Converse con nosotros, ¡Estamos en línea!

**CONTACTOS:**

**QUEJAS | RECLAMOS | FACTURAS**

849-632-9313 • 849-916-9309  
809-912-9922

---

**PAGOS | BALANCE**

829-452-9564 • 809-854-6280  
849-632-8554

 @coraapplatard

coraapplatard • Siguiendo  
Coraapplatard

coraapplatard Recuerda que puedes utilizar cualquiera de nuestras líneas para comunicarte con nosotros.

#coraapлата #coraapplatard #agua #aguaspluviales #aguasresiduales #acueducto #alcantarillado #puerto plata #zonanorte #escucharparasolucionar #estamosgenerandoelcambio #onb #olivernazariobrugal

7 sem

18 Me gusta  
15 DE FEBRERO

Agrega un comentario... [Publicar](#)

## Evidencia No. 6

Instagram

coraapplatard [Enviar mensaje](#) [...](#)

1,427 publicaciones 1,438 seguidores 166 seguidos

**CORAAPPLATARD**  
Organización gubernamental  
Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata. Nuestra Misión es brindar servicios de agua potable con calidad y Eficiencia.  
[www.coraapлата.gob.do](http://www.coraapлата.gob.do)  
haciendadorapop, madelin\_pf18, keila\_nun y 2 personas más siguen esta cuenta

Reparaciones Servicios Conferenci... Servidor p... NOBACI

[PUBLICACIONES](#) [IGTV](#) [ETIQUETADAS](#)

https://l.instagram.com/?u=http%3A%2F%2Fwww.coraapлата.gob.do%2F8e=AT...

Instagram

https://www.instagram.com/p/CLMpH7unHLk/

AVERIAS RESUELTAS

Octubre / Noviembre / Diciembre 2020  
Enero 2021

**AVERIAS RESUELTAS**

Octubre / Noviembre / Diciembre 2020  
Enero 2021

- Agua Residual
- Agua Potable
- Brigada Electromecánica

AGUA RESIDUAL | 298

AGUA POTABLE | 220

BRIGADA ELECTROMECANICA | 250

#estamoscambiando

coraapplatard • Siguiendo  
Coraapplatard

a problemáticas que tenían años afectando la población.

Averías agua Residual: 298  
Averías agua Potable: 220  
Averías Electromecánicas: 250

90 reproducciones

12 DE FEBRERO

Agrega un comentario... Publicar

Resultados de la búsqueda de x (sin asunto) - johannavargas x Coraapplata - Categoría de x CORAAPPLATARD (@coraap x CORAAPPLATARD (@coraap x

https://twitter.com/coraapplatard

Explorar Configuración

**CORAAPPLATARD**  
1,973 Tweets

**CORAAPPLATARD**  
@coraapplatard

Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata Nuestra Misión es brindar a la provincia de Puerto Plata servicios de agua potable con calidad.

📍 Puerto Plata 🌐 coraapplata.gob.do 📅 Se unió en noviembre de 2015

176 Siguiendo 378 Seguidores

Tweets Tweets y respuestas Fotos y videos Me gusta

**CORAAPPLATARD** @coraapplatard · 31min

Felicidades a los hombres y mujeres que de manera ética y con vocación profesional ejercen el Periodismo en Puerto Plata y toda la República Dominicana... En la CORAAPPLATA reconocemos su encomiable labor para mantener informada a la población.

Buscar en Twitter

Regístrate

Feliz Periodista

Tal vez te guste

Noticias SIN @SIN24Horas Seguir

Diario Libre @DiarioLibre Seguir

Alicia Ortega Hasbun @AliciaOrtegaH Seguir

https://www.facebook.com/Coraaplatard/

Buscar en Facebook

Johanna



**Coraaplatard**  
@Coraaplatard · Organización gubernamental

Enviar mensaje

Inicio Información Servicios Opiniones Más

Te gusta

**Información** Ver todo



San Felipe de Puerto Plata, República Dominicana

- 1 Servicios Públicos de Agua Potable y recolección de aguas residuales en todo el ámbito de la provincia de Puerto Plata
- 1 (CORAAPPLATA) Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata institución descentralizada del

Coraaplatard está en Coraaplatard.  
30 min · San Felipe de Puerto Plata · 🌐

Felicidades a los hombres y mujeres que de manera ética y con vocación profesional ejercen el Periodismo en Puerto Plata y toda la República Dominicana... En la CORAAPPLATA reconocemos su encomiable labor para mantener informada a la población.



https://www.instagram.com/p/CMXKQm3nHqV/

Instagram

Buscar

**AVISO IMPORTANTE**

**La Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA) informa que, debido a un percance en uno de los motores impulsores, salió de operación la obra de toma del acueducto principal en la comunidad Madre Vieja en Sosúa, por lo cual técnicos del departamento Electromecánico laboran en la solución a dicha problemática. Pedimos excusas por los inconvenientes, seguimos laborando para servir en todo momento a la población**



coraaplatard · Siguiendo Coraaplatard

coraaplatard AVISO  
La Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA) informa que, debido a un percance en uno de los motores impulsores, salió de operación la obra de toma del acueducto principal en la comunidad Madre Vieja en Sosúa, por lo cual técnicos del departamento Electromecánico laboran en la solución a dicha problemática. Pedimos excusas por los inconvenientes, seguimos laborando para servir en todo momento a la población.-

3 sem

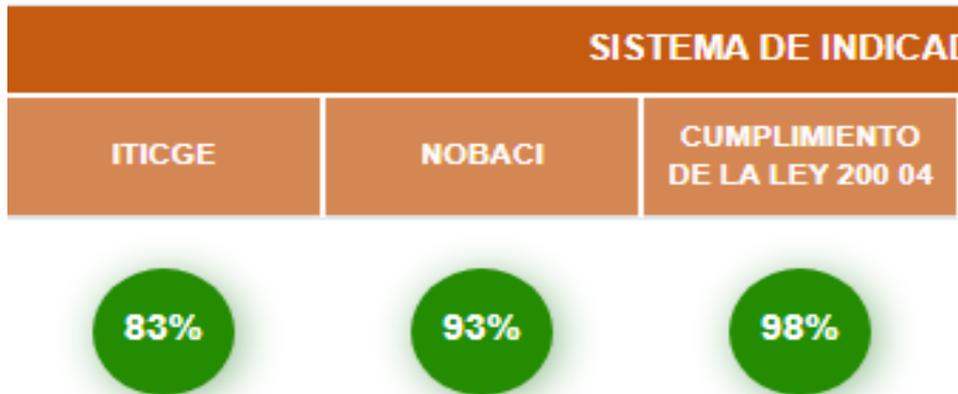
joelmercado9649 Por favor, si ya arreglaron los motores nimitan

11 Me gusta  
13 DE MARZO

Agrega un comentario... Publicar

# Evidencia No. 7

SISMAP Poder Ejecutivo				
	Ranking	Administración	Contacto	Organismos del Estado
01.4 Carta Compromiso al Ciudadano	08/08/2021	Charla-CORAAPLATA-27.04.2017.pdf Portada CORAAPLATA-4.04.2019.pdf Resolucion-CORAAPLATA-08.08.2019.pdf Carta Remisión-CORAAPLATA-25.08.2020.pdf	Objetivo Logrado	98.00%
01.5 Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios	31/05/2020	Correo Actualización SISMAP 01.5 CORAAPLATA- Servicios y Funcionarios.pdf Observatorio en la página Web de CORAAPLATA - Febrero 2021.pdf Servicios - CORAAPLATA-febrero 2021.pdf	Objetivo Logrado	100.00%
01.6 Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución	31/07/2021	Ficha técnica Informe - CORAAPLATA.pdf Informe - CORAAPLATA.pdf Plan Acción - CORAAPLATA.pdf Programación - CORAAPLATA.pdf aplazamiento indicadores.pdf	Objetivo Logrado	100.00%



**SISMAP** | Sistema de Monitoreo de la Administración Pública



## Lista de Evidencias

Información del Organismo

**Organismo:** Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata

**Promedio General:** 73.41%

[Regresar al Ranking](#)

- Enlaces Importantes**
- Portal del MAP
  - Portal del SISMAP
  - Portal del SASP
  - Portal de Concursos Públicos
  - Portal de Estadísticas
  - Portal del INAP

SAIP - v6.9

https://saip.gob.do/apps/v-evaluacion-1-2018&e=b88e07f371f951c4

SAIP v6.9

raí Comunidad Salón de encuentro Lic. José Quiroz

Messages

Tickets SAIP

Solicitudes Información

Evaluación Portales

Exportadores

Directorio RAI-OAI

OPCIONES

Perfil de usuario

Cambiar contraseña

Imagen de Perfil

Salir

Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata

CORPORACIÓN DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO PLATA (CORAAAPLATA) institución a evaluar

Responsable de Acceso a la Información: Lic. José Quiroz Fecha de creación: 2021-03-22 08:12:15

RESULTADOS EVALUACIÓN

100%	100%	95.65%	100%	99%	SI
SAIP	Datos Abiertos	Nivel I	Nivel II	Total	Cumplimiento

Nivel I	Nivel II	Total Niveles	SAIP	Datos Abiertos	Total
22/23	57/57	79/80	15/15	5/5	99/100



## SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

**Responsable Plan:** Comité de Calidad    **Fecha:** feb-21  
**Revisa:** Comité de Calidad    **Fecha:** 2021  
**Aprueba:** Dirección General    **Fecha:** 2021

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
Realizar levantamiento, para elaboración de los diferentes procedimientos.							Logrado	
Mesas de Trabajo continua, para concluir con el manual.								
Reuniones entre los actores que inciden en la aprobación y revisión de dicho manual.								
Socialización del manual de políticas y procedimiento.								Socializamos la parte que tenemos, revisad y autorizada actualmente.
Mantener el cumplimiento de las exigencias establecidas por el MAP.								Estamos trabajando para continuar con el cumplimiento de los establecido en la Ley 41-08.
Seguimiento permanente a lo presupuestado para que se cumpla en un 100%.								

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
Creación de foros interactivos (entre profesionales del área).								
creación y socialización de una revista institucional.								
Crear un mural interno							Logrado	
Poner en marcha el laboratorio de conocimiento.								
Charlas educativas/Sala del Agua								Estamos diseñando un brochure, para estas charlas.
Reuniones entre los actores que inciden en la aprobación y ejecución del presupuesto anual.								
Creación de plan de emergencias.								
Crear un fondo de emergencias para mitigación y desastres								
Revisión periódica del plan de ejecución del presupuesto.								

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
Contribuir con las recomendaciones de los encargados de dicha sesión.								
Actualización e instalación de los sistemas tecnológicos.								Hemos avanzados con una gran inversion, en los cambios de nuestros equipos tecnologicos. Adquisicion de nuevos Servidores.
Preparar los procedimientos a seguir para establecer la estructura de comunicación efectiva								
Entrenamiento de conocimiento y manejo a los colaboradores con relación a los nuevos software que serán utilizados.								
Compra e implementación de los equipos y herramientas								
Capacitación y actualización de los conocimientos del personal.								

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
Seguimiento y evaluación del proceso de instalación de los equipos y herramientas								
Crear, organizar, establecer y dar seguimiento a los instructivos (manual de procedimientos) del Depto. de tecnología								
Construcción, adecuación y equipamiento de nuevos espacios en el edificio administrativo.								
Adecuación y equipamiento de nuevos espacios físicos (Laboratorio).								Ya hemos finalizados con el equipamiento de nuestro laboratotio de Calidad, conntinuamos equipando las nuevas oficinas, para mejorar la forma de trabajo de nuestros Servidores.
Construcción de una garita (personal de seguridad en el edificio de la Av. Camaaño Deño)								

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
Identificar el personal capacitado para realizar la función requerida en el Dpto. de Seguridad y Salud en el Trabajo.							Logrado	
Insertar el personal identificado en el departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo. .								Estamos creando las condiciones para la creacion de esta area.