



No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Medio de verificación	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1		Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su Misión, Visión Valores.	Realizar la revisión de la Misión, Visión y Valores, determinar la periodicidad y crear las estrategias adaptadas a los cambios del entorno.	Rediseñar la misión, visión y valores, contenida en el Plan Estratégico CORAAMOCA, tomando en cuenta los parámetros establecidos en la Estrategia Nacional de Planificación, la Hoja de Ruta diseñada por el Consejo Directivo para la Reforma del Sector Agua Potable y Sanamiento.	Actualizar la misión, visión y valores sujetos a la Planificación Estratégica de la institución.	Revisar la misión, visión y valores de la institución. Adecuar la misión, visión y valores a la Planificación Nacional del Sector Agua Potable y Sanamiento, (APS).	ene-24	dic 2024	Humanos y Financieros	Cantidad de lugares con Misión, Visión y Valores colocados.	Departamento de Planificación y Desarrollo, Ingeniería y Relaciones Públicas	Ninguno
2		Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su Misión, Visión Valores.	Integrar aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad de género en las estrategias y planes de la organización. En cuanto a las políticas de (equidad de género), identificar las necesidades y expectativas de las personas involucradas en el proceso, estableciendo objetivos claros y medibles para la inclusión.	<i>Definir Políticas transversales: Incorporar aspectos de sostenibilidad y políticas de enfoque de género a la planificación estratégica Institucional.</i>	Incorporar aspectos de sostenibilidad en las estrategias y planes de la organización. En el caso de género: Desarrollar políticas transversales del enfoque de género que aborden las necesidades específicas de las personas involucradas de la institución.	Evaluación de la situación actual: Antes de definir políticas de sostenibilidad ambiental y de género, y realizar cambios en la planificación estratégica, es fundamental comprender el estado actual de la organización con respecto a los políticas antes mencionadas. Realizar un análisis exhaustivo de las prácticas y políticas actuales, identificando fortalezas y debilidades en relación con aspectos como gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y género. Creación de comités.	ene-24	dic 2024	Financieros, Tecnológicos y Humanos.	Indicadores: Políticas transversales del enfoque de género y sostenibilidad ambiental.	Dirección de Planificación & Desarrollo.	Al adoptar medidas que fomenten la sostenibilidad ambiental se contribuirá al bienestar del planeta y de la institución como tal. Por otro lado, el enfoque de género promoverá la equidad y la inclusión, creando un entorno de trabajo más diverso y empoderado.
3		Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.	Garantizar la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Desarrollo de un plan de mantenimiento integral: crear un plan de mantenimiento detallado que incluya tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo. Esto asegurará que las instalaciones se mantengan en buen estado y se reduzca la probabilidad de fallas inesperadas.	Mejorar el mantenimiento efectivo y sostenible de las instalaciones	Evaluación inicial Elaboración de un inventario, Definición de frecuencias de mantenimiento, Diseño del plan de mantenimiento preventivo. Creación de procedimientos estándar de mantenimiento. Capacitación del personal. Implementación de un sistema de registro y seguimiento. Planificación del mantenimiento correctivo. Monitoreo continuo. Evaluación periódica.	ene-24	dic 2024	Humanos, Financieros	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de mantenimiento preventivo y correctivo	Servicios Generales, Ingeniería, Transportación	Ninguno
4		Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas. Obtener resultados de encuestas recientes, período 2022-2023.	Elaborar un plan médico que se realice en la institución donde asistan los mismos en modo de jornada, donde evalúen a los colaboradores.	Contar con colaboradores que ejecuten un trabajo óptimo y con alto rendimiento, en estado de salud positivo.	Solicitar jornadas médicas a las ARS para revisión de los empleados. Exigir exámenes o evaluación médica a los colaboradores al momento de solicitar el empleo,	ene-24	dic 2024	Humanos y Financieros	Porcentaje de cumplimiento del plan de asistencia médicas	Dirección de Recursos Humanos. Dirección de Planificación y Desarrollo. Dirección Administrativa Financiera.	Ninguno

5		CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS /CLIENTES.	<i>Medir la percepción de con respecto a la organización si ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos.</i>	Implementar diferentes metodologías de medición encuestas de satisfacción, estudios cualitativos, grupos focales u otras metodologías que permitan recopilar información sobre cómo las personas perciben la prestación de los servicios.	Conocer la percepción de la ciudadanía con respecto a la organización tomando en cuenta diversos factores, como la cultura, el contexto socioeconómico, la edad, el género y otros aspectos demográficos.	Definir metodologías de medición. Análisis de los datos. Identificación de áreas de mejora. Implementación de mejoras. Monitoreo continuo.	ene-24	dic-2024	Humanos y Financieros	Porcentaje de satisfacción ciudadana:	Dirección de Planificación & Desarrollo.	Evaluar cómo los ciudadanos ven a la institución en función de su entorno y características personales, nos permite tener una visión de las necesidades que presentan.
6		CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	<i>Medir la percepción global de las personas. (Interna y Externa)</i>	Diseñar un sistema estructurado y sistemático para recopilar y analizar los datos de satisfacción del cliente.	Conocer la percepción general de las personas.	Diseño de una encuesta de satisfacción. Implementación de la encuesta. Análisis de los datos. Identificación de áreas de mejora. Implementación de mejoras. Monitoreo continuo.	ene-24	dic 2024	Humanos y Financieros	Encuesta de Clima Laboral	Dirección de Recursos Humanos.	Tener una visión amplia de la satisfacción de las personas.
7		CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	<i>No se realizan ningún tipo de actividades para la medición del impacto de las actividades que realizan en el Departamento de Gestión social</i>	Elaborar un plan o programa de trabajo de responsabilidad social	Implementar un plan de trabajo y Medir la percepción de los usuarios y la comunidad en general respecto al rendimiento organizacional de CORAAMOCA, incluyendo los indicadores de responsabilidad social, para identificar áreas de mejora y fortalecer la relación con la comunidad.	Dirigirse a las comunidades, escuchar a los usuarios acerca de la percepción respecto a los servicios y el rendimiento de CORAAMOCA. Establecer un plan de muestreo para seleccionar una muestra representativa de usuarios y miembros de la comunidad. Realizar la recopilación de datos a través de la aplicación del cuestionario o encuesta a los participantes seleccionados. Analizar los datos recopilados utilizando técnicas estadísticas apropiadas. Identificar áreas de mejora y oportunidades de fortalecimiento en base a los resultados obtenidos. Comunicar los resultados y las acciones de mejora a la alta dirección de CORAAMOCA y al personal involucrado. Implementar las acciones de mejora propuestas, asignando los recursos necesarios y estableciendo un seguimiento para monitorear su efectividad. Realizar mediciones periódicas para evaluar el impacto de las acciones de mejora implementadas y mantener un ciclo continuo de retroalimentación y mejora. La implementación de este sistema de medición de la percepción respecto al rendimiento organizacional.	ene-24	dic 2024	Humanos y Financieros	Nivel de implementación del sistema	Dirección de Planificación & Desarrollo.	Presentar propuesta de integración entre los líderes comunitarios de los diferentes Municipios y Distritos de la provincia y a la vez motivarlos a formar parte para el desarrollo y buen funcionamiento de la Institución

8		CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.	Medir los resultados logrados por la organización, en relación con los resultados externos: servicios o productos y valor público. Resultados internos: nivel de eficiencia.	Medir adecuadamente los resultados logrados por CORAAMOCA en relación con los servicios o productos de valor público, así como los resultados internos a nivel de eficiencia.	Medir y evaluar los resultados logrados por CORAAMOCA en relación con los servicios o productos de valor público, así como los resultados internos a nivel de eficiencia, con el fin de identificar áreas de mejora, optimizar los procesos internos y garantizar la satisfacción de los usuarios.	Identificar y definir los indicadores clave de desempeño que reflejen los resultados externos de los servicios o productos de valor público proporcionados por CORAAMOCA. Establecer indicadores internos para medir la eficiencia y la efectividad de los procesos internos de CORAAMOCA. Diseñar y desarrollar un sistema de recopilación de datos que permita recopilar información precisa y confiable sobre los indicadores identificados. Establecer un plan de muestreo para seleccionar una muestra representativa de usuarios y/o beneficiarios de los servicios de CORAAMOCA, así como para obtener datos internos relevantes. Recopilar los datos según el plan establecido y asegurar su calidad y confiabilidad mediante técnicas de validación y verificación. Analizar los datos recopilados utilizando técnicas estadísticas y de análisis de datos apropiadas. Identificar las áreas de mejora y desarrollar planes de acción para abordar las deficiencias o áreas de bajo rendimiento identificadas. Implementar las acciones de mejora propuestas y realizar un seguimiento continuo para evaluar su efectividad y realizar ajustes si es necesario. Comunicar los resultados y las acciones de mejora a la alta dirección de CORAAMOCA y al personal involucrado. Esto garantizará la comprensión y el apoyo de todas las partes interesadas y promoverá un enfoque centrado en los resultados y la mejora continua.	ene-24	dic-24	Humanos y Financieros	Encuesta de Clima Laboral (Interno) y Encuesta Satisfacción Ciudadana (Externo)	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Planificación y Desarrollo	Realizar levantamiento de información cada año para identificar las áreas que se pueden incluir en el plan de mejora y así elaborar estrategias de acción que nos permita mejorar la percepción tanto interno como externo.
9		Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	Asegurar una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Elaborar planes que definan las prioridades comunicativas de la institución. Promoviendo además la receptividad, el compromiso, el aprovechamiento de la tecnología y las herramientas disponibles.	Fortalecer la Comunicación Interna y Externa, a fin de conseguir el éxito de la organización	-Optimizar el flujo de información interdepartamental.- Establecer objetivos claros y definir cronograma.- Disponer de partidas presupuestarias que permitan la inversión publicitaria en medios de Comunicación. - Identificar al público, motivando a los colaboradores a seguir y compartir las publicaciones e informaciones de nuestras redes sociales. - Evaluar y dar seguimiento al plan de comunicación a implementar.	ene-24	dic-24	Financieros, Tecnológicos y Humanos.	Impacto y Efectividad en la Comunicación Interna y Externa.	Dirección de Comunicaciones	Para conseguir el fortalecimiento institucional y lograr una comunicación efectiva, es necesario involucrar a todos los sectores en los procesos, de forma organizada, sistemática y oportuna. Los resultados arrojados serán evidencia del buen manejo de las herramientas y canales disponibles.
10		5.2. Gestionar Utilizar métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente ...	Realizar capacitación con el personal completo que compone la red Comercial, para garantizar la eficiencia de los servicios	Crear un plan que ayude a los empleados a desarrollar las habilidades y conocimientos necesarios para tener éxito en sus puestos de trabajo.	Elaborar un plan específico de cada departamento para cubrir las necesidades específicas	Establecer un proceso de evaluación de necesidades de capacitación. -Desarrollar un plan de capacitación basado en las necesidades de capacitación identificadas. -Implementar el plan de capacitación.	ene-24	dic-24	Humanos y Financieros	Disponer de recursos necesarios	Dirección de Recursos Humanos	Ninuguno