



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA
INSTITUCIONAL 2023**

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

septiembre 2023

INTRODUCCIÓN

1. Objetivo del Informe

El presente Informe tiene como propósito presentar los resultados del cumplimiento de las metas y las tareas establecidas en el Plan de Mejora Institucional correspondiente al año 2023.

2. Alcance

Partiendo de la revisión de los 9 criterios que componen el modelo CAF, se priorizaron 10 áreas de mejoras y 36 actividades. De estas, 31 han sido completadas al 100% y 5 se encuentran pendientes de realizar, esto representa un avance de nuestro Plan de Mejora Institucional de un **86.1 %** en el primer semestre del año 2023.

3. Metodología

En este informe de seguimiento se ha utilizado el modelo de plantilla preparado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), cuya última pestaña se destina a la medición de los niveles de avance de las acciones en una escala de 0%, 25%, 50%, 75% y 100%, de acuerdo al grado de cumplimiento de las tareas pautadas para el logro de los objetivos.

El Departamento de Planificación y Desarrollo, en coordinación con el Comité de Calidad, son los responsables de dar seguimiento periódicamente al cumplimiento de las diferentes acciones de mejoras, así como de elaborar un informe con el estado del cumplimiento, a los fines de garantizar que se movilice la ejecución pertinente del plan.

A continuación, presentamos el nivel de avance de cada una de las acciones de mejora con sus respectivas evidencias.

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan: Ing. Randy Castro y Lic. Noé Morel, Dep. Planificación y Desarrollo

Fecha: 20 de septiembre 2023

Revisa: Ing. Julio Cesar Peña, Director General

Fecha: 20 de septiembre 2023

Aprueba: Ing. Vladimir Vilorio, Presidente del Consejo

Fecha: 20 de septiembre 2023

MEJORA	RESPONSABLE	DESCRIPCION MEJORA	CANTIDAD DE TAREAS PLANEADAS	CANTIDAD DE TAREAS LOGRADAS	% AVANCE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)				
						0-24%	25-49%	50-74%	75-99%	100%
Mejora 1	Departamento de Planificación y Desarrollo	Eficientizar los procesos institucionales.	3	3	100%					
Mejora 2	Comité NOBACI	Agilizar el proceso de implementación de las NOBACI en la institución.	3	3	100%					
Mejora 3	Departamento de Comunicaciones	Elaborar un concepto publicitario basado en las necesidades de los grupos de interés	3	3	100%					
Mejora 4	Departamento de Planificación y Desarrollo	Fomentar la Cultura de Benchmarking	4	4	100%					
Mejora 5	Departamento de Planificación y Desarrollo/ Depto. Recursos Humanos	Vincular el plan de capacitaciones con las necesidades de desempeño de los colaboradores.	4	3	75%					
Mejora 6	Departamento de Planificación y Desarrollo/ Depto. Recursos Humanos	Implementar un Programa de inducción general al personal del nuevo ingreso.	5	3	60%					
Mejora 7	Departamento de Planificación y Desarrollo	Desarrollar políticas y proyectos de eficiencia energética.	3	3	100%					
Mejora 8	Comité NOBACI, Comité de salud y seguridad en el trabajo, departamento de planificación y Desarrollo	Fortalecer la participación en la planeación estratégica de todos los colaboradores de la institución	3	3	100%					
Mejora 9	Comité de salud y seguridad en el trabajo	Implementar el programa de reciclado seguro en las oficinas de la institución	3	1	33%					
Mejora 10	Departamento de Planificación y Desarrollo	Fortalecer el seguimiento al Sistema de quejas, reclamaciones y solicitudes institucional.	5	5	100%					
			36	31	86.1%					

EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS DIFERENTES MEJORAS

MEJORA 1:

Actualizar y alinear el Manual de Políticas y procedimientos a las nuevas iniciativas de desarrollo institucional.

- a. Integrar políticas sostenibles de reducción de las Aguas no Contabilizadas producidas por CORAAVEGA.

Recomendaciones realizadas por el consultor de Agua no Contabilizada que han de convertirse en políticas de Reducción de Aguas no Contabilizadas.

Análisis del catastro y sectorización
 Consultoría para el desarrollo de una Estrategia de Agua No Contabilizada - Actividad 1: Diagnóstico del sistema de agua y estimación del índice ANC

Macrosector	Area (m2)	Usuarios	Cantidad mínima DMC
MS1	503 629.53	2 250.10	1
MS2	1 328 520.46	5 935.52	2
MS3	234 179.14	1 046.26	1
MS4	1 075 661.69	4 805.81	1
MS5	3 236 015.26	14 457.77	3
MS6	384 474.75	1 717.74	1
MS7	1 867 783.77	8 344.83	2
MS8	3 936 278.70	17 586.39	4
MS9	1 729 568.15	7 727.31	2
MS10	351 804.19	1 571.78	1
MS11	487 152.82	2 176.49	1
TOTAL	15 135 068.47	67 620.00	

Conclusiones y comentarios:

- El área no siempre refleja la realidad. Se puede esperar por ejemplo que la población del MS9 sea inferior (por la densidad observada) y que al contrario los macrosectores de la parte céntrica de la ciudad sean mas poblados
- Se de catastr
- Se de MS11
- El MS poten
- Los m MS5)
- El MS

Balace de Agua del sistema de agua potable de La Vega
 Consultoría para el desarrollo de una Estrategia de Agua No Contabilizada - Actividad 1: Diagnóstico del sistema de agua y estimación del índice ANC

Análisis del catastro y sectorización
 Consultoría para el desarrollo de una Estrategia de Agua No Contabilizada - Actividad 1: Diagnóstico del sistema de agua y estimación del índice ANC

La entrada del MS4 – DMC1 corresponde a la derivación en 8". La medición del caudal de entrada del MS4 - DMC1 corresponde a la diferencia entre la medición a la entrada del MS4 y la medición a la entrada del MS4 – DMC2.



Las figuras sig

3. CONCLUSIÓN

Este informe demuestra un nivel alto pérdidas aparentes y reales.

Completar

Las acciones de reducción de pérdidas se tendrán que enfocar en el catastro comercial y la integración de los usuarios no catastrado a la base de datos comercial y al sistema de facturación, y en la sectorización, la implementación de los DMC y el control activo de fugas.

La instalación de micromedidores permitirá reducir el consumo de agua por la población, pero deberá ser acompañado por una nueva política tarifaria para que la empresa CORAAVEGA pueda llegar a ser autosuficiente.

b. Documentar y evidenciar cualquier cambio registrado en la forma en que se ejecutan los procesos.

A través de la contraloría general de la república nuestra institución se encuentra inmersa en un proceso de actualización y validación de la ejecución de los procesos con el acompañamiento de un técnico quien valida los procedimientos y realiza las recomendaciones de lugar. Adjunto correo de evidencia de reunión de seguimiento a estos cambios en los procesos.

El 2023-08-14 14:31, Randy R. Castro escribió:

Estimado Gabriel.

Luego de saludarle, sirva la presente para remitirle la versión preliminar del manual de control interno para fines de usar de punto de partida en la elaboración del manual de auditoría.

Esta semana estaré fuera de la institución, pero el Sr. Noe Morel, encargado de desarrollo organización y calidad, se estará reuniendo con usted para revisar los siguientes procedimientos:

- Procedimientos de acceso a la información
- Cuentas por cobrar
- Manejo de efectivo
- Manejo de inventario
- Activo fijo
- Control Interno

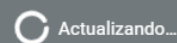
También le comunico que mañana en la tarde no es laborable en el municipio de La Vega, por lo cual recomiendo mover la reunión para el jueves 17, a la hora que usted disponga.

Saludos cordiales!!

--

RANDY R. CASTRO

Enc. Dpto. Planificación y Desarrollo
CORAAVEGA



Solicitud adenda al manual de cargos para incluir algunos puestos que habían quedado fuera de nuestra última actualización y a raíz de los requerimientos de las diferentes políticas transversales adjuntamos la solicitud enviada al ministerio de administración pública.



c. Publicar y socializar con los diferentes departamentos los cambios realizados en el Manual de Políticas y Procedimientos.

Socialización a través del correo institucional con los encargados de Áreas.

Fwd: Manuales políticas y procedimientos CORAAVEGA-primer parte

De Randy R. Castro <randycastro@coraavega.gob.do>
Destinatario Vladivloria <vladivloria@coraavega.gob.do>, Juliocesarpena <juliocesarpena@coraavega.gob.do>, Cecilia Rodriguez <ceciliarodriguez@coraavega.gob.do>, Alba Marielis Espinosa Marmolejos <albaespinosa@coraavega.gob.do>, Carlos Marte <carlosmarte@coraavega.gob.do>, Felix Matos <felixmatos@coraavega.gob.do>, Ambioris Mercedes <ambiorismercedes@coraavega.gob.do>, Erikareinoso <erikareinoso@coraavega.gob.do>
Fecha 2023-07-18 13:31

1.Codigo de Etica CORAAVEGA, Final NOBACI.pdf (~1.9 MB) 2.Manual Políticas y Procedimientos Recursos Humanos, NOBACI.pdf (~4.0 MB)
 3.Manual de Políticas y Procedimientos TIC.pdf (~1.6 MB) 4.Manual Pol. y Proc. Comerciales.pdf (~2.3 MB)
 5.Manual de Procedimientos Operaciones.pdf (~3.6 MB) 6.2023.Manual de Induccion.pdf (~1.8 MB)

Buenas tardes.

Para fines del conocimiento de ustedes.

Adjuntamos los manuales ya aprobados por la Contraloría y los que están en proceso de revisión final. Ver correo debajo para conocer el estatus.

Les recomiendo que lean bien cada uno de los procedimientos de sus departamentos, que hagan los ajustes necesarios en aquellos procesos que no se están llevando los controles necesarios y comiencen a documentar y guardar las evidencias requeridas, en caso que no lo estén haciendo.

Luego de concluido el proceso de revisión y aprobación de parte de contraloría, que yo estimo será en octubre, la CGR procederá a realizar una auditoría interna a cada uno de los procesos de sus respectivas áreas. Esta es una auditoría diferente a la que está en curso con la cámara de cuentas.

Favor de comunicar, empoderar y supervisar al personal bajo su cargo, pues ustedes son los responsables directos como dueños de cada proceso.

Quedo a la orden para cualquier información adicional que necesiten de mi parte.

Saludos cordiales!!

RANDY R. CASTRO

Enc. Dpto. Planificación y Desarrollo

CORAAVEGA

Tel. 809-573-1769

Cel. 829-659-5848


Email: randycastro@coraavega.gob.do

La Vega, Rep. Dom.

MEJORA 2:**Eficienzar el control interno para cumplir con los requerimientos de NOBACI.**

- a. Realizar reuniones con el comité NOBACI para identificar los principales requerimientos.

1. Minuta reunión de seguimiento con representante de la Contraloría General de la Republica para la implementación de las NOBACI.



Gobierno de la
REPÚBLICA DOMINICANA


CONTRALORÍA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO NORMATIVO
CONTROL DE ASISTENCIA EQUIPOS DE TRABAJO NOBACI

Institución: <i>Cooperación del Acueducto y Abastecimiento de la Vega (CORIAVEGA)</i>	
Asesor: <i>Gabriel Ferreras Blandino</i>	
Fecha y hora: <i>26/4/2023, 9:15 am</i>	Tiempo de la reunión: <i>1 hora</i>
Tipo de Visita: CAPACITACIÓN <input type="checkbox"/> ASESORÍA <input checked="" type="checkbox"/> VISITA SUPERVISADA <input type="checkbox"/>	
PARTICIPANTES	
No.	Nombre y Apellido
1	<i>Randy R. Castro Garcia</i>
2	
3	
4	
5	
6	
7	

No.	Nombre y Apellido	Departamento	Cargo
1	<i>Randy R. Castro Garcia</i>	<i>Planificación y Servando</i>	<i>Encargado</i>
2			
3			
4			
5			
6			
7			

b. Asignar responsabilidades a cada integrante del comité NOBACI para la captación y seguimiento de las evidencias requeridas.

Ayuda Memoria 

Tema	Reunión de seguimiento Comité NOBACI		
Celebrada en Fecha	01 de mayo 2023	Hora Inicio	2:30 A.M
Lugar	Edificio Administrativo	Sesión No.	1 / 2023

PRESENTES:

1. Randy Castro, coordinador
2. Noé Morel, secretario
3. Edisson Acosta, miembro
4. Gustavo García, miembro
5. Erika Reinoso, miembro
6. Verónica Pérez, miembro
7. Daysi Tapia, miembro
8. Ana Blanco, miembro

AUSENTES:

Ana Blanco

Temas Tratados y Acuerdos Llegados:

Agenda del día:

1. Sociabilización y lectura a los avances contenidos en la implementación de la Metodología VAR de las NOBACI en conjunto al personal de la Contraloría General.
2. El secretario procedió a enfatizar sobre las responsabilidades de los miembros del comité NOBACI para el logro de los objetivos del Plan.

- c. Priorizar con la MAE las necesidades a incluir en el POA y presupuesto de cada año.

Foto Reunión Encargados de Departamentos reunidos con la MAE para incluir las principales necesidades en nuestro POA 2024 y presupuesto institucional.



Cronograma de Trabajo y reuniones para elaboración del presupuesto y POA por departamentos

Departamento	Lunes 4	Martes 5	Miércoles 6	Jueves 7	Viernes 8	Lunes 11	Martes 12	Jueves 14	Viernes 15	18 al 22
Operaciones	9:00 a. m.									
Administrativo Financiero	10:30 a. m.									
Programa M./Catastro Redes		9:00 a. m.	9:00 a. m.							
Comercial				9:00 a. m.						
Ingeniería				10:30 a. m.						
Visita Banco Mundial					1:30 p. m.					
Tecnología						9:00 a. m.				
Recursos Humanos						10:00 a. m.				
Comunicaciones							9:00 a. m.			
Gestión Social							10:00 a. m.			
Jurídico/Legal								10:00 a. m.		
Fecha Limite POA-Presupuesto y Plan de Compras									4:00 p. m.	
Matriz VAR-Riesgos										9 am a 4 pm
Seguimiento										
* Informe Trimestral del POA										
* Informe semestral										
* Programa de Planificación										


MEJORA 3:

Diseñar campañas publicitarias enfocadas en las necesidades y requerimientos de los grupos de interés institucional.


- a. **Realizar acercamientos con la federación vegana de juntas de vecinos para determinar y buscar soluciones concretas a las necesidades de las comunidades y grupos de interés de la CORAAVEGA.**
 - 1. Reuniones con juntas de vecinos



b. Completar en cada reunión el formulario de seguimiento a las necesidades identificadas.

 REGISTRO DE PARTICIPANTES				FO-CORAAVEGA-001	
				Versión	1
Nombre de Actividad: <i>Reunión Con Líderes Comunidad de Nibaje</i>				Página	
Fecha y hora: <i>06/07/23 6:14pm</i>		Lugar: <i>Com. Juan Pablo Duarte</i>		Area que Organiza: CORAAVEGA	
Facilitadores: <i>Lic. Carlos Marte - Lic. Edison Adamey</i>					
No	Nombre y Apellido	Institución	Cargo	Correo	Teléfono
1	<i>Francisco Alvarez</i>	<i>Junta de Vecinos</i>			<i>499-773-3279</i>
2	<i>Eusebio Taveras</i>	<i>Junta de Vecinos</i>	<i>Eusebio Taveras</i>		
	<i>Eusebio Taveras</i>	<i>Junta de Vecinos</i>	<i>Vocal</i>		<i>8493538399</i>
3	<i>Eusebio Diaz</i>	<i>Bloque de Organizaciones Comunit. JPD</i>	<i>Presidente</i>		<i>8296763999</i>
4	<i>Damian Capellan</i>	<i>Capilla San José</i>	<i>ministro</i>		<i>8296535149</i>
5	<i>Expibenta Meriary</i>	<i>Junta de Vecinos</i>	<i>Presidenta</i>		<i>809-4911326</i>
6	<i>Alague Angu</i>	<i>Junta de Vecinos</i>	<i>Presidente</i>		<i>8294605200</i>
7	<i>Sonia Paulina</i>	<i>Asociación en los timiblos</i>			<i>8299664537</i>
8	<i>Jose R</i>	<i>Sampes</i>	<i>De Juan P Duarte</i>		<i>8297172506</i>
9	<i>Kawin Batista</i>	<i>San Juan</i>			<i>849352-5594</i>
10	<i>Luis Martinez</i>	<i>consejo comunitario</i>	<i>vice presidente</i>		<i>849-218-5564</i>

Registro de Participantes Creación del Primer Comité Comunitario de Agua y Saneamiento en la Comunidad Juan Pablo Duarte (NIBAJE, La Vega).

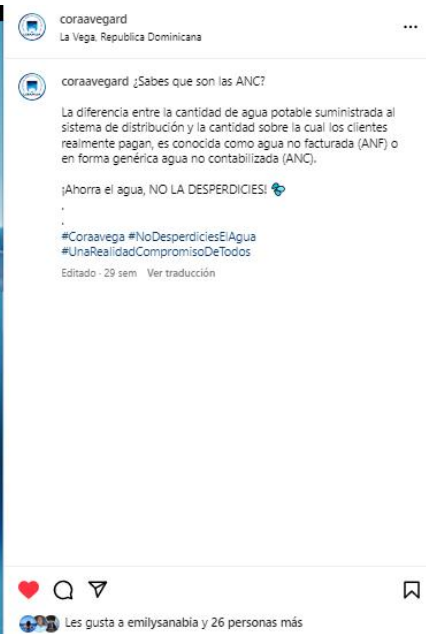
REGISTRO DE PARTICIPANTES				FO-CORAAVEGA-001		
				Versión		1
				Página		
Nombre de Actividad: Firma de Acuerdo y Juramentación del Comité Comunitario de Agua y Saneamiento Juan Pablo Duarte (NIBAJE).				Página		
Fecha y hora: 29/8/2023, 6:00 pm		Lugar: Club de NIBAJE		Area que Organiza: Equipo Social		
Coordinación: CORAAVEGA y Comité Comunitario Juan Pablo Duarte						
No	Nombre y Apellido	Organización	F	M	Cargo	Teléfono
1	Randy Cortés	CORAAVEGA		X	Coordinador Prog. Habitacional	829-655-5848
2	Adriana Alonso	Coraavega	✓		Auditor de Gencio	809-253-2344
3	Edinson Acosta	"		✓	gerente. comunicaciones	
4	Edison Adames	Coraavega		✓	Enc. Asuntos Sociales	829-659-2459
5	Julio Cesar Peña D.	Coraavega		✓	Director	829-400-3672
6	Carlos Marte	Coraavega		✓	Gerente Comercial	829-662-3577
	Santa Elvira Marte	mi do de	✓			849-2075884
	Yamara Fajardo	Juan Pablo Duarte		✓		809-798030
	Vic. Gabriela Martínez	JPD Nibaje	✓			829-973-8998
	Popel Vinas					809-2708465
	Miguel Ángel	Junta de Vecinos		✓	Presidente	819-4605200
	Elvira B. Martínez	La Vega				829-7732500
	José R. Santos	Juan Pablo Duarte				899777566

RESUMEN EJECUTIVO DE LAS REUNIONES CON LAS JUNTAS DE VECINOS 2023.

FECHA	COMUNIDAD PRESENTE	JUNTA DE VECINOS	CORAAVEGA	ACUERDOS
15/03/2023	Bayacanes (Salón de Reuniones Coraavega)	Unidos para Vencer José Agustín Ramírez (Presidente)	Carlos Marte (gerente Comercial) Edisson Adames (Asuntos Comunitarios)	Solicitud de Agua para la Comunidad de Bayacanes (En Proceso de Análisis)
26/04/2023	Arenoso (Salón de Reuniones Coraavega)	Junta de Vecinos de San Miguel, Arenoso Carlos Sena (Presidente)	Carlos Marte (gerente Comercial) Edisson Adames (Asuntos Comunitarios)	Solicitud de Agua para la Comunidad de Entrada de Los Rosa (En Proceso de Análisis)
04/05/2023	Federación Vegana De Juntas de Vecinos	Domingo Núñez (Presidente) Y la Directiva en pleno de la Federación.	Ing. Julio Cesar Peña (Director General) Ing. Wilson Cepeda (Gerente de ingeniería)	Planificación de las obras en las diversas Comunidades,

c. Diseñar campañas publicitarias enfocadas en crear conciencia ciudadana sobre El impacto de las Aguas No Contabilizadas.

2. Campaña a través de Instagram sobre las Aguas No Contabilizadas.



3. Concurso sobre uso Racional del Agua.



coraavegard
La Vega, República Dominicana

coraavegard #GIVEAWAY PARA LICEOS, COLEGIOS!!

- Grabar y enviar por DM una promoción o dramatización CREATIVA de no más de un minuto promoviendo el uso racional del agua.
- Promoverla entre sus compañeros y amigos para que entren al instagram de CORAAVEGA, @coraavegard sigan la cuenta, darle me gusta y compartan, esos pasos.

Al final el liceo ó colegio que tenga más LIKES, siga la pagina y el video que sea más compartido es el ganador.

- Sólo participan los estudiantes 6to de bachiller, "todos pueden votar por su promoción."
- La promoción es colectiva, osea que un curso, colegio o liceo hace una promoción y todos votan y consiguen más votos para que sea la mejor.
- Hay tres premios, RD\$25,000.00 el primer lugar, RD\$15,000.00 el segundo lugar y RD\$10,000.00 el tercero.

Los ganadores serán seleccionados el 15 de JUNIO, por votación del equipo de comunicación de nuestra institución, tomando en cuenta los likes y más creativos valdrán puntos.

Algunas restricciones aplican y nos reservamos el derecho de admisión.

Válido sólo para centros de la provincia De La Vega; La Vega, Jarabacoa, Constanza y Jima Abajo.

Les gusta a emilysanabia y 35 personas más

MAYO 4

MEJORA 4:

Desarrollar actividades institucionales que promuevan buenas prácticas de Benchmarking.

a. Coordinar encuentros con las diferentes CORRA.

1. Encuentro sede CORAAMOCA para la formulacion del Reto de 100 dias para reducir Agua no Contabilizada (ANC).



2. Encuentro con representantes de la División De Calidad En La Gestión de CORAASAN para desarrollar acciones e intercambio de buenas prácticas institucionales.



3. Encuentro para la presentación final reto 100 días CORAAVEGA, CORAAMOCA, CORAASAN E INAPA.



b. Participar en talleres Benchmarking para la reducción de Agua no Contabilizada.

1. Encuentro entre CORAAVEGA y CORAAMOCA junto con el Banco Mundial en el proceso de intercambio de habilidades y conocimientos para formular el Primer reto de 100 días para disminuir ANC.



c. Conocer e implementar buenas prácticas.

1. Encuentro entre CORAA's para sociabilizar buenas prácticas comerciales.



d. Elaborar un Plan de Acción (Reto 100 días para la reducción de Agua no Contabilizada).

1. Se elaboró un primer reto para reducción de las ANC en el cual se estableció la siguiente meta: **Desarrollar un Catastro Comercial Digital para incluir 800 nuevos usuarios y recolectar por lo menos RD\$ 500,000.00.**

PLAN DE 100 DIAS PARA REDUCIR ANC-CORAAVEGA-BM			LOGRADO	EN PROCESO	PENDIENTE
OBJETIVO	ACCIONES	TAREAS			
Desarrollar un Catastro Comercial Digital para incluir 800 nuevos usuarios y recolectar por lo menos RDS 500,000.00	Determinó el Equipo de Trabajo para el reto de los 100 días conformado por los siguientes deartamentos: Operaciones, Comercial, Planificación, Administrativo, Servicios Comunitarios y Comunicaciones	1. Realizar reuniones de seguimiento con una periodicidad de 15 días. 2. Designar los responsables de cada proceso. 3. Medir la ejecución del plan.		60%	
	Identificó las zonas de trabajo que incluyen: Zona oeste del municipio de La Vega y periferias para lograr el reto de los 100 días.	1. Identificar las zonas que tienen servicios de CORAAVEGA y no facturan . 2. Validar que no exista ningún registro catastral en el sistema de gestión comercial de CORAAVEGA. 3.Priorizar las Zonas de mayor impacto.		40%	
	Desarrolló actividades de acercamiento a las comunidades a través de la Federación Vegana de Juntas de Vecinos para lograr el reto de 100 días.	1. Planificación de reuniones con las juntas de vecinos de las zonas identificadas. 2. Presentar los Objetivos Institucionales para reducir ANC. 3.Elaborar acuerdos entre las partes e identificar las necesidades de las comunidades. 4. Involucrar otras áreas para cumplir con los acuerdos llegados y darle solución las necesidades identificadas. 5.Elaborar campañas de educación y concientización sobre el ANC y los objetivos de la institución para disminuirlo.		60%	
	Elaboró levantamiento de información Georeferenciada a través de un catastro digital para incorporar 800 nuevos usuarios en el reto de 100 días.	1. Desarrollo de herramienta digital para realizar el levantamiento catastral. 2. Utilización del Ogis. 3. Creación de rutas y manzanas de los nuevos usuarios.		60%	

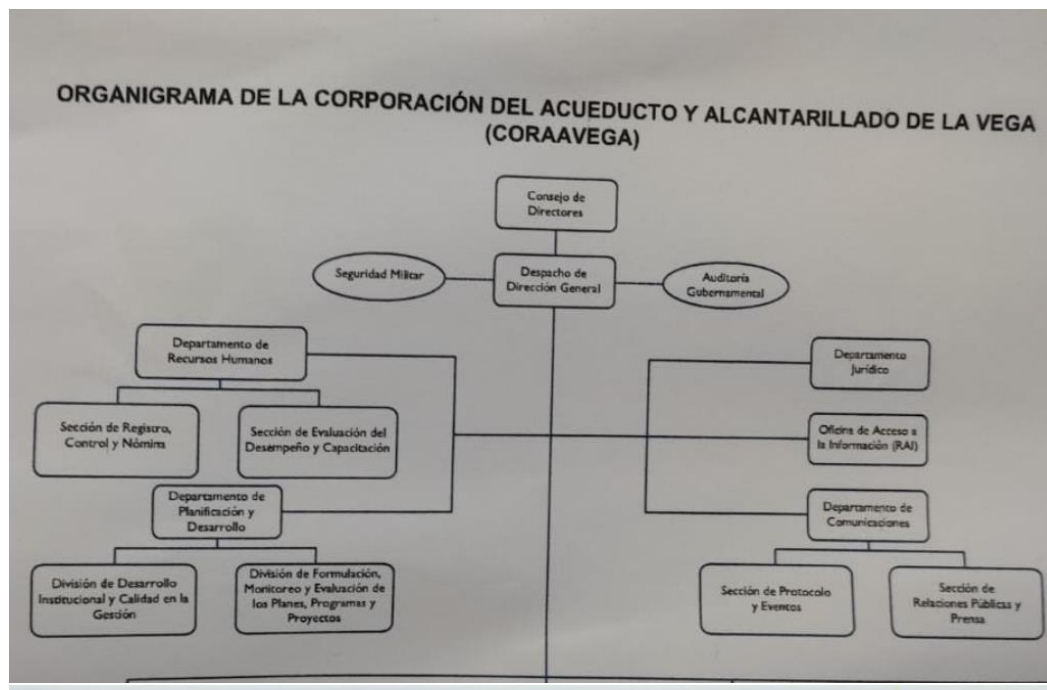
2. Segundo reto de 100 días.



MEJORA 5:

Desarrollar un plan de capacitación basado en las necesidades interdepartamentales de formación.

- a. **Habilitar la sección de Evaluación del Desempeño y Capacitaciones.**
 - 1. **En la nueva estructura organizacional aprobada por el Ministerio de Administración Pública**



CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA VEGA
CORAVEGA

Una Realidad, Compromiso de Todos...!

Unidades del Nivel Consultivo y Asesor.

- **Departamento de Recursos Humanos, con:**
 - Sección de Registro, Control y Nómina
 - Sección de Evaluación del Desempeño y Capacitación

b. Elaborar un formulario automatizado (Tipo encuesta) para seleccionar las capacitaciones de acuerdo a las necesidades de formación en cada departamento.

Te he invitado a que rellenes un formulario:

Plan de Capacitación (CORAAVEGA)

Correo *

Nombre *

Email *



Cargo *

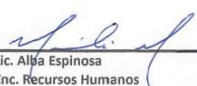
Departamento *

1. Elige las capacitaciones que desearias recibir para el año 2024 (elige varias opciones) *

- Manejo efectivo del tiempo
- Charla sobre la ley 41-08 de función pública
- Deberes y derechos del servidor público
- Régimen disciplinario
- Violencia de género
- Acoso laboral
- Habilidades de liderazgo
- Supervisión efectiva
- Eficiencia energética
- Gestión ambiental
- Excell básico

- c. Elaborar un plan de capacitación y/o formación institucional sistemático, consultivo y participativo a todas las áreas.

 INSTITUCION: 				DATR/PRH- 003
PLANIFICACION DE RECURSOS HUMANOS PLAN ANUAL DE CAPACITACION				AÑO 2023
TIPO DE CAPACITACION	AREA REQUIRIENTE	NÚMERO DE PARTICIPANTES	COSTO UNITARIO ESTIMADO	COSTO TOTAL ESTIMADO
Inducción a la Administración Pública	Recursos Humanos	30	700,00	21.000,00
Taller sobre el Régimen Etico y Disciplinario	Todo el Personal	30	300,00	9.000,00
Trabajo en Equipo	Todo el Personal	30	748,80	22.464,00
Salud y Seguridad en el Trabajo	Operaciones e Ingeniería	30	400,00	12.000,00
Supervisión Efectiva	Comercial	30	873,60	26.208,00
Excel Avanzado	Administrativo y Comercial	25	1.996,80	49.920,00
Diseño, ejecución y Seguimiento de Proyectos	Planificación y Desarrollo	15	2.912,00	43.680,00
Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio	Comercial y Operaciones	30	873,60	26.208,00
Habilidades de Liderazgo	Mandos Medios	25	1.664,00	41.600,00
TOTAL			10.468,80	252.080,00


 Lic. Alba Espinosa
 Enc. Recursos Humanos



- d. Realizar mediciones de la ejecución y resultados del plan de capacitaciones (Exámenes internos).

MEJORA 6:

Oficializar, aprobar y/o ejecutar el manual de inducción institucional.

a. Aprobar, publicar y sociabilizar el Manual de Inducción Institucional.

Evidencias NOBACI donde se contempla las actividades del Manual de Inducción.

Revisar Observaciones AMC Completadas

De **Randy R. Castro**
 Destinatario **Gabriel Emmanuel Ferreras Blandino**
 Fecha 2023-06-19 00:18

Resumen Cabeceras Sólo texto

Evidencia NOBACI, Gabriel, parte 1.xlsx (~12 KB)

Buenas noches Gabriel.

Favor de revisar los requerimientos del componente de AMC que tienen observaciones y que fueron completadas.

Recuerde que estaban en observación hasta que se cargara el documento definitivo con las correcciones al procedimiento de Inducción. Ya completamos esa parte y cargamos nuevamente el archivo.

REQUERIMIENTO	EVIDENCIA
AMC 4 La Institución ha documentado políticas y procedimientos para proporcionar inducción a todo el personal, incluyendo al de nuevo ingreso sobre el Código de Ética Institucional.	Las políticas y procedimiento de Inducción se encuentran en el Manual de Políticas y Proc. De Recursos Humanos.
AMC 5 La Institución ha documentado políticas y procedimientos para que se realicen socializaciones y evaluaciones periódicas del CEI con el personal y que éstos firmen constancias del conocimiento, entendimiento y apego del mismo (al menos una vez al año).	Las políticas y procedimiento de Inducción se encuentran en el Manual de Políticas y Proc. De Recursos Humanos. También se menciona en el procedimiento en la página 71.
AMC 9 La Institución ha documentado políticas y procedimientos para que el personal reciba periódicamente capacitación y actualización donde se evalúe el conocimiento de las NOBACI vigentes.	En el procedimiento de Inducción, de la página 69 a la 71.
AMC 15 La Institución ha documentado políticas y procedimientos que establezca que las atribuciones de autoridad deben ser delegadas en personas que posean los conocimientos y experiencia necesarios acorde con los requisitos de perfil y experiencia establecidos.	Procedimiento de Reclutamiento y Selección páginas RR.HH.
AMC-33 Se han establecido por escrito las sanciones aplicables a los colaboradores como consecuencia de incumplimiento de las leyes, políticas y procedimientos que regulan la Entidad.	Desde la página 85 a la 90 del manual de Recursos Humanos con los procedimientos de Inducción y Reclutamiento observados corregidos.
AMC-025 La Institución ha documentado procedimientos para la inducción del personal de nuevo ingreso.	En el procedimiento de Inducción, de la página 69 a la 71 con los procedimientos de Inducción y Reclutamiento corregidos.

Aprobación del Manual de Inducción por parte del personal de la Contraloría General de la Republica a través de la Matriz de Ambiente de Control.

Sistema para diagnóstico de las NOBACI

Matriz Ambiente de Control

CORPORACION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA VEGA

Leyenda
Revisado = aprobado por la Contraloría
Las Observación = El requerimiento contiene observaciones y puede editarse
Sin Evaluar = no ha sido evaluado por la Contraloría

Exportar a Excel

#	Requerimientos	Estatus	Acción de Mejora	Responsable	Fecha Cumplimiento	Estado Evaluación CGR	Evidencia
AMC-025	La Institución ha documentado procedimientos para la inducción del personal de nuevo ingreso.	Sí			21/05/2023	Revisado	



 CORA/VEGA	Manual de Inducción	MAN-DRH-003
	Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	Fecha: 21/5/2023 Versión: 02

MANUAL DE INDUCCIÓN Mayo 2023

b. Formar equipos para identificar mentores internos por áreas.



CORPORACION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA VEGA
Una Realidad, Compromiso de Todos...!

La Vega, Rep. Dom.
13 de septiembre 2023

Comunicación Interna:
"Designación Equipo de Mentores Internos Por Áreas"

Distinguidos Sres.:

Me es grato saludarles y a su vez informarles la designación del equipo de Mentores Internos de CORAAVEGA. Para nosotros es de vital importancia contar con un equipo de profesionales capacitados y especializados en cada una de las áreas institucionales para apoyar nuevos talentos y servir de guías en las mejoras que la institución requiere en cada jornada.

Hemos visto su gran empeño y compromiso con la institución y por ellos tomamos la decisión de elegirlos para que continúen siendo servidores públicos ejemplares.

Equipo de Mentores Internos por áreas			
No.	Nombre y Apellido	Departamento/Área	Puesto
1	Cristal Hidalgo	Recursos Humanos	Auxiliar de Nominas
2	Erika Reynoso	Oficina Acceso a la Información	RAI
3	Noé Morel	Planificación y Desarrollo	Enc. Div. Desarrollo y Calidad
4	Eddinson Acosta	Comunicaciones	Analista Prensa y Publicidad
5	Edison Adames	Gestión Comunitaria	Enc. Div. Gestión Comunitaria
6	Emily Sanabria	Administrativo y Financiero	Enc. Div. Compras
7	Yaribel Hernandez	Administrativo y Financiero	Enc. Div. Presupuesto
8	Sonia Castillo	Administrativo y Financiero	Enc. Div. Contabilidad
9	José Rosario	Operaciones	Enc. Div. Producción y Tratamiento Agua Potable
10	Maria Esther	Control de Calidad de Agua	Laboratorista de Calidad de Aguas Residuales
11	Mercedes Moronta	Control de Calidad de Agua	Enc. Laboratorio Agua Potable
12	Nefitay Fajardo	Ingeniería	Enc. Div. Supervisión y Fiscalización de Obras
13	Isaura Reyes	Comercial	Enc. Div. Gestión de Cobros
14	Klara Flores	Comercial	Analista Comercial/Corte y Reconexión
15	Eduardo Gil	Operaciones	Enc. Div. Catastro de Redes
16	Reinaldo	TIC	Enc. Secc. Operaciones TIC

Atentamente,

Ing. Julio Cesar Peña
Director General
CORAAVEGA

Lidia Alba Espinosa
Enc. Depto. RR. HH
CORAAVEGA

- c. Elaborar un portafolio para entregar al personal de nuevo ingreso con las siguientes informaciones: (Ejes transversales, Carta de Bienvenida, Descripción y funciones del puesto, beneficios institucionales, estructura organizacional, código de ética institucional, etc.).

Se realizó una jornada de capacitación del personal de nuevo ingreso, donde se introdujo de manera general y específica los ejes institucionales, misión, visión, código de ética.



- d. Impartir talleres de liderazgo para los encargados de Departamento, Divisiones y Secciones.

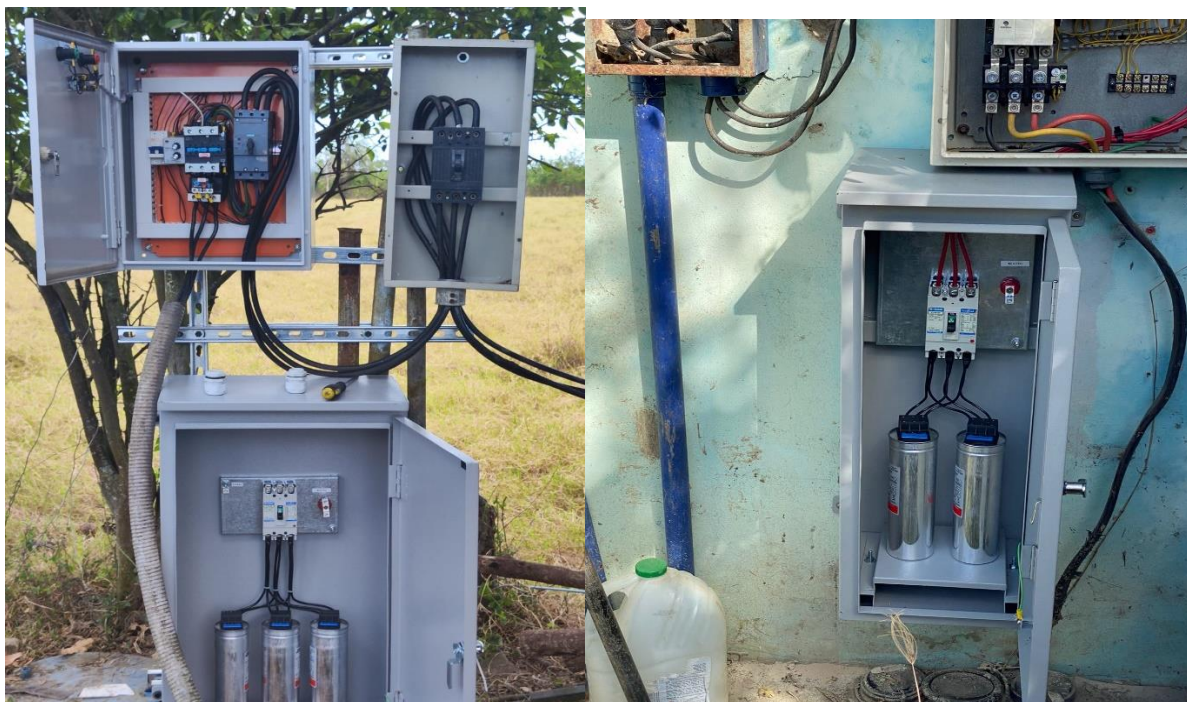
MEJORA 7:

Desarrollar Políticas de Sostenibilidad Ambiental y Eficiencia Energética.

- a. Conformar un equipo institucional para el desarrollo de políticas e identificar posibles proyectos de eficiencia energética y sostenibilidad ambiental.

- 1. Instalación de banco de capacitores en los diferentes sistemas de la institución.





b. Identificar los consumos energéticos de los sistemas de la institución.

1. Consumos energéticos de los sistemas de CORAAVEGA.

NOMBRE CONTRATO	NIC	MESES FACT	CONS ENERG KW	ENERG REACT	FP CALCULADO	RECARGO FP	IMPORTE_TOTAL FACT
OFICINA COMERCIAL-JARABACOA	3141759	12	3,627.00	-	1	-	28,462.35
PLANTADE AGUAS RESIDUALES	5102576	12	1,572.00	-	1	-	73,408.76
BOMBA #2 CUTUPU - G. CHURCHILL	5134137	12	50,094.00	55,486.00	0.670121314	84,520.79	714,976.51
ACUEDUCTO P. CAMU	5134440	12	151,196.00	132,469.00	0.752151269	166,306.12	1,591,988.17
ESTACION BOMBEO BLANCO	5206486	12	49,124.57	-	1	-	709,952.37
PLANTA A. POTABLE BUENA VISTA	5209441	12	1,691.00	-	1	-	12,691.82
BOMBA LAS UVAS	5213386	12	82,666.00	100,903.00	0.633738203	171,375.15	932,483.74
EDIFICIO HUACALITO	5318132	12	35,412.00	1,286.00	0.999341248	190.07	445,291.66
BOMBA COLONIA KENNEDY	5325928	12	76,160.00	2,960.00	0.999245589	436.30	876,507.54
PLANTA AGUA POTABLE JARABACOA	6000832	12	6,928.00	-	1	-	104,332.04
PLANTA AGUA POTABLE POTABLE LA VEGA	6000934	12	3,023.00	-	1	-	21,984.89
PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	6005281	12	452,880.00	-	1	-	4,503,630.72
PLANTA AGUA POTABLE LA VEGA	6005303	12	142,560.00	-	1	-	1,382,583.53
BOMBA R. VERDE - NARANJAL	6005306	12	189,900.00	176,040.00	0.733362671	247,466.13	1,956,631.14
EDIFICIO MAYELLA LA VEGA	6270857	12	24,931.00	-	1	-	259,996.76
ACUEDUCTO EL CHORRO	6344664	12	27,846.00	-	1	-	321,602.58
ACUEDUCTO HATICO-TANQUE	6390762	12	3,954.00	6,788.00	0.503332718	6,984.84	79,038.94
BOMBA COLONITA-EL RIO	6477245	12	6,368.00	-	1	-	57,768.96
PLANTA A. POTABLE BAIGUATE	6535512	12	3,221.14	1,156.29	0.941196713	552.68	48,840.69
TANQUE ELEVADO CUTUPU	6541209	12	3,840.00	720.00	0.982872187	271.02	41,196.92
TANQUE CUTUPU #2	6541255	12	-	-	-	-	8,564.01
BOMBA RIITO, NAPOLES	6551999	12	10,979.00	6,206.00	0.870546594	2,411.73	132,853.42
BOMBA RIITO, NAPOLES	6552005	12	9,110.57	5,658.00	0.849508008	3,626.04	110,337.02
EST. BOMBEO A. RESIDUAL RIITO	6552008	12	23,400.00	40,680.00	0.498615241	72,129.91	376,254.90
BOMBA PALERO	6555000	12	10,536.00	-	1	-	121,343.83
BOMBA EL CAFE	6569329	12	5,155.00	-	1	-	44,154.28
RIO VERDE CUTUU	6662115	12	3,840.00	4,000.00	0.692531828	6,066.67	88,272.72
RIO VERDE ABAJO CUTUPU	6686916	12	1,028.57	1,440.00	0.581238194	2,570.61	19,130.67
APARTAMENTO RIITO	6798241	12	132.00	-	1	-	1,193.88
BOMBEO SANTO CERRO	8027368	12	51,618.00	-	1	-	475,353.99
BOMBEO DELGADOS L. LOS ANGELES	8213529	12	13,832.00	-	1	-	160,880.41
EST. BOMBEO EL ANIL-HATILLO	8228966	12	35,290.00	25,079.00	0.815131042	26,900.89	343,493.55
LOS HIGOS	8229078	12	51,021.33	-	1	-	587,887.16
EDIFICIO ADMINISTRATIVO	8336266	12	97,680.00	-	1	-	1,030,031.45

2. Medición para la instalación de capacitores.




- c. **Elaborar plan de mejora de eficiencia energética.**
 - 1. **Desarrollo de una consultoría institucional para implementar una estrategia en eficiencia energética.**



MEJORA 8:

Promover el fortalecimiento institucional y la participación integral en las innovaciones para mejorar la gestión.

- a. **Convocar los diferentes comités existentes en la institución: NOBACI, Calidad, Salud y Seguridad En El Trabajo.**

Ayuda Memoria 

Tema	Reunión de Seguimiento Equipo NOBACI		
Celebrada en Fecha	22 de septiembre del 2022	Hora	10 a 11:15 A.M
Lugar	Edificio Administrativo	Sesión No.	3/ 2022

PRESENTES:

1. Randy Castro/ Coordinador
2. Noe Morel, secretario
3. Erika Reinoso, miembro
4. Edison Acosta, en representación de Janna Sánchez, miembro.
5. Gloria Muñoz, miembro
6. Cristal Hidalgo, miembro
7. Yaribel Hernández, miembro
8. Gustavo García, Invitado

AUSENTES:

1. José Rosario, miembro
2. José Coronado, miembro

Temas Tratados y Acuerdos Llegados:

CH
444
EA
2

Ayuda Memoria



Tema	Comité Institucional de Calidad		
Celebrada en Fecha	18 de mayo 2023	Hora Inicio	10:30 A.M
Lugar	Edificio Administrativo	Sesión No.	1 / 2023

PRESENTES:

1. Randy Castro, coordinador
2. Noé Morel, secretario
3. Edisson Acosta, miembro
4. Gustavo García, miembro
5. Erika Reinoso, miembro
6. Verónica Pérez, miembro
7. Daysi Tapia, miembro

AUSENTES:

Ana Blanco

Temas Tratados y Acuerdos Llegados:**Agenda del día:**

1. Sociabilización y lectura a los avances contenidos en el primer informe del plan de mejora 2023.
2. El secretario procedió a dar lectura de las mejoras y actividades del plan de mejora.

b. Realizar actividades de lluvias de ideas innovadoras para mejorar la gestión.

Reunión de equipo de colaboradores donde se realizó una lluvia de ideas para eficientizar los medios de pagos, surgiendo los siguientes: Pago por WhatsApp, Internet Banking, Desarrollo de una APP institucional, Actualizar y captar nuevos puntos de pagos externos, georreferenciar los puntos de pagos existentes en la provincia de La Vega, elaborar una campaña de promoción de los puntos de pagos existentes.



c. Elaborar plan de mejoras.

Plan de mejoras CORAAVEGA 2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo	
							Inicio	Fin
1	1	2.1.2	No se evidencia que se cuente con Manuales de Políticas y Procedimientos de todas las áreas.	Eficientizar los procesos institucionales.	Actualizar y alinear el Manual de Políticas y procedimientos a las nuevas iniciativas de desarrollo institucional.	1. Integrar políticas sostenibles de reducción de las Aguas no Contabilizadas producidas por CORAAVEGA. 2. Desarrollar políticas y procedimientos enfocadas en asegurar la reducción del Agua no Contabilizada producida por la institución. 3. Documentar y evidenciar cualquier cambio registrado en la forma en que se ejecutan los procesos. 4. Publicar y socializar con los diferentes departamentos los cambios realizados en el Manual de Políticas y Procedimientos.	1/1/2023	31/12/2023
2	2	2.1.4	No se ha implementado en un 100% las Normas de Control Interno.	Agilizar el proceso de implementación de las NOBACI en la institución.	Eficientizar el control interno para cumplir con los requerimientos de NOBACI	1. Realizar reuniones con el Comité NOBACI para identificar los principales requerimientos. 2. Asignar responsabilidades a cada integrante del Comité NOBACI para la captación y seguimiento de las evidencias requeridas. 3. Elaborar un plan NOBACI para agilizar el proceso de implementación de las NOBACI.	1/4/2023	30/9/2023
3	3	2.2.1	No se evidencia el desarrollo de un concepto de publicidad centrado en los grupos de interés.	Elaborar un concepto publicitario basado en las necesidades de los grupos de interés	Diseñar campañas publicitarias enfocadas en las necesidades y requerimientos de los grupos de interés institucional.	1. Realizar acercamientos y encuentros con la Federación Vegana de Juntas de Vecinos para determinar y buscar soluciones concretas a las necesidades de las juntas de vecinos y grupos de interés de CORAAVEGA. 2. Completar en cada reunión el formulario de seguimiento a las necesidades identificadas. 3. Identificar los responsables para dar seguimiento a las necesidades identificadas. 4. Priorizar con las MAE las necesidades a incluir en POA y presupuesto de cada año.	1/4/2023	30/6/2023

MEJORA 9:

Implementar un programa de reciclado seguro.

- a. Convocar al Comité de salud y seguridad en el trabajo para elaborar lluvia de ideas.



- b. Impartir charlas a los colaboradores de la institución sobre reciclado seguro.**
- c. Analizar la factibilidad de colocar los zafacones y acciones sostenibles de reciclado seguro en la institución.**

MEJORA 10:

Establecer métricas internas de todos los servicios que ofrece la institución.

- a. **Revisar el sistema de solicitudes y reclamaciones QRs**
-



**ANALISIS O DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL
DEPARTAMENTO COMERCIAL**

Mayo 2023

b. Identificar los tiempos que se tardan para dar respuestas de cada QRs.

A través de los reportes de seguimiento de las QRs, se evidencia que está definido el tiempo de respuesta en la última columna para controlar los plazos establecidos en nuestra carta compromiso al ciudadano.

CORPORACIÓN DEL ALBERDUELO Y ALLCANTÍ DE L.V.													
Seguimientos a Casos													
Codi	Fecha	Via de	Tipo Reclamo	SubTipo Reclamo	Descripción	Información del Usuario	Telefono	Celular	Estat	Area	Fecha	Respu	Tiempo
5	23-may-23	PERSONAL	RECLAMOS	INEXISTENCIA SERVICIO DE ACUEDUCTO	LA CLIENTE NO POSEE AGUA EN SU RESIDENCIA Y NO DESEA SEGUIR PAGANDO UN SERVICIO QUE NO POSEE.	ALTAGRACIA ABREU GIL			P	ATENCIÓN AL CLIENTE			
6	26-jun-23	PERSONAL	QUEJAS OPER. CORAAVEGA	NO LLEGA AGUA POTABLE	FAVOR VERIFICAR, CLIENTE ALEGA NO LLEGA AGUA POTABLE EN C/ LANCASTER 12 SAN ANTONIO. CONTACTO: MIGUEL MARTINEZ. TELEFONO: 849-317-7227	MIGUEL MARTINEZ	(809)573-3871		P	DEPTO. DE OPERACIONES			
7	22-6-23	PERSONAL	SOLICITUDES INT CORAAVEGA	NUJEVA ACOMETIDA AGUA RESIDUALES	USUARIO SOLICITA NUEVA ACOMETIDA DE AGUA RESIDUALES EN CIVINICIO JORGE SIN, BARRIO INCO, EDIFICIO RENE ABREU. TELEFONO: 809-573-2533/ 829-959-2748	RENE ARTURO DE JESUS ABREU ESPAILLAT	(000)000-0000		P	DEPTO. DE OPERACIONES			
9	18-6-23	PERSONAL	QUEJAS OPER. CORAAVEGA	NO LLEGA AGUA POTABLE	LLEGA AGUA POTABLE EN C/ CORNEL FERNANDEZ DOMINGUEZ 56 LA CIGUA. CONTACTO: PAULA MOYA. TELEFONO: 829-986-9708	MIGUEL MOYA	(809)573-4239		P	DEPTO. DE OPERACIONES			
9	11-08-23	PERSONAL	QUEJAS OPER. CORAAVEGA	NO LLEGA AGUA POTABLE	FAVOR VERIFICAR, CLIENTE ALEGA NO LLEGA AGUA POTABLE EN C/ 716 CIUDAD UNIVERSITARIA. CONTACTO: MARIA IMBERT. TELEFONO: 809-824-0472/809-805-6068.	MILAGROS CLARIBEL GOMEZ DE MOTA SEFERINA ABREU	(809)805-8303	(809)968-	P	DEPTO. DE OPERACIONES			
11	15-jun-23	PERSONAL	QUEJAS OPER. CORAAVEGA	REPORTE AVERIA AGUA POTABLE	POTABLE. DIRECCION, CIUDAD UNIVERSITARIA C/ BASILIO GIL S3. CONT. OMAR VALDEZ. TEL: 829-864-7829	OMAR ANTONIO VALDEZ GERMAN	(829)864-7828	(829)864-7828	P	DEPTO. DE OPERACIONES			
12	30-5-23	TELEFONO	QUEJAS OPER. CORAAVEGA	REPORTE AVERIA AGUA POTABLE	C/ DUVERGE CON 27 DE FEB. FRENTE A LA FERRETERIA ANGELES. CONTACTO POTABLE EN LA CIUDAD DE HAYO DE VILLA PICA. CONTACTO MIGUEL ANGEL RICHARDO 809-228-2342	OPERACIONES CORAAVEGA			P	DEPTO. DE OPERACIONES			
13	14-5-23	TELEFONO	QUEJAS OPER. CORAAVEGA	NO LLEGA AGUA POTABLE	LLEGA AGUA EN C/ PADRE BILLINI SIN. A SOLICITO DE FRANKLIN JIMENEZ. TELEFONO: 809-820-6626.	ELBA MARITZA ROBLES DE DIAZ	(809)573-7341		P	DEPTO. DE OPERACIONES			
14	7-5-23	PERSONAL	QUEJAS OPER. CORAAVEGA	NO LLEGA AGUA POTABLE	USUARIO INDICA QUE NO LLEGA AGUA POTABLE EN LA C/ JUAN RODRIGUEZ #76. CONTACTO INMACULADA 809-573-4474	TOMASINA MARMOLEJOS	(809)573-5246	(849)864-2434	P	DEPTO. DE OPERACIONES			
15	18-5-23	TELEFONO	QUEJAS OPER. CORAAVEGA	NO LLEGA AGUA POTABLE	USUARIO INDICA QUE NO LLEGA AGUA POTABLE EN LA C/ DE DON PERSIO. CONTACTO KENERY PEÑA 829-447-0056	RADIO REAL (RADIO REAL)	(809)573-4474		P	DEPTO. DE OPERACIONES			
16	4-6-23	TELEFONO	QUEJAS OPER. CORAAVEGA	NO LLEGA AGUA POTABLE	AGUA RESIDUALES EN C/ LA RIVERA. CONTACTO: DOMINGO CRUZ. TELEFONO: 809-710-0109	KENERY DOLORES PEÑA SEGURA	(809)447-0056		P	DEPTO. DE OPERACIONES			
17	25-5-23	PERSONAL	SOLICITUDES INT CORAAVEGA	NUJEVA ACOMETIDA AGUA RESIDUALES	POTABLE EN VILLA PICA. IEN LAS 10 CASITAS CONTACTO GEOVANNY CASTILLO 829-453-0507	DOMINGO CRUZ	(809)710-0109		P	DEPTO. DE OPERACIONES			
18	4-2-20	TELEFONO	QUEJAS OPER. CORAAVEGA	NO LLEGA AGUA POTABLE	USUARIO SOLICITA NUEVA ACOMETIDA DE AGUA POTABLE EN C/ #16 PALMARITO, EN LA MISMA PANADERIA, D.L.P PANADERIA S.R.L. CONT. LUIS LOPEZ TEL. 849-387-1080 FAVOR REALIZAR PRESUPUESTO.	ALBA IRIS LECLERT DE JESUS	(809)720-4697	(809)720-4697	P	DEPTO. DE OPERACIONES			
19	30-jun-23	PERSONAL	SOLICITUDES INT CORAAVEGA	NUJEVA ACOMETIDA AGUA POTABLE	USUARIO SOLICITA NUEVA ACOMETIDA DE AGUA POTABLE EN C/ #16 PALMARITO, EN LA MISMA PANADERIA, D.L.P PANADERIA S.R.L. CONT. LUIS LOPEZ TEL. 849-387-1080 FAVOR REALIZAR PRESUPUESTO.	D.L.P PANADERIA S.R.L	(809)242-3630	(829)257-1080	P	DEPTO. DE OPERACIONES			

c. Definir parámetros y tiempos entre áreas para cada QRs.

Tiempos de repuestas establecidos en nuestra carta compromiso al ciudadano.

COMPROMISOS DE CALIDAD			
SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	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 de averías de agua potable realizadas en el tiempo establecido

d. Mejorar el módulo de Reclamaciones QRs.**Listado de Observaciones pendientes de mejorar en el módulo de reclamaciones y solicitudes de CORAAVEGA.**

1. Solicitar a los Municipios Jarabacoa y Constanza para que diariamente, el final de la tarde, remitan escaneado los cambios de nombre generados y con sus respectivos anexos.
2. Solicitar a Sistemas la Parametrización de los acuerdos de pagos donde se pueda ver la fecha de grabación y la fecha del pago realizado al realizar el acuerdo.
3. Crear un código de sistemas Genérico para que el departamento de Operaciones radique las solicitudes internas que se generan directamente en el departamento.
4. Validar los nuevos contratos a través de las facturas de ventas generadas en el sistema.
5. Solicitar a Informática, la creación de 2 usuarios, uno para el encargado y otro para la secretaria del departamento de operaciones y que estos tengan acceso al control y seguimiento de reclamaciones asociadas al departamento de operaciones.
6. Validar las observaciones de seguimiento y el rastro de las evidencias de modificaciones que se realizan en un código de sistemas.
7. Revisar el reporte de reclamos entre fechas ya que no está generando datos.
- 8. Crear un usuario de consulta para el departamento de planificación y desarrollo dar seguimiento al estatus de las Quejas y Reclamaciones que afecte los resultados de la Carta Compromiso Institucional a través de 5 Reportes (Acuerdos de Pagos, Cambios de Nombres, Reporte de Averías, Solicitud de Contrato y Seguimiento a quejas y reclamaciones. **NOTA: El reporte de quejas y reclamaciones solo deberá contemplar las QUEJAS Y RECLAMOS generados en un periodo.****
9. En la pestaña de las Quejas Operaciones CORAAVEGA cambiar el nombre de AVERIA OPERACIONES CORAAVEGA A **REPORTE DE AVERIA DE AGUA POTABLE.**

e. Medir semanalmente el cumplimiento interno de las QRs.

Correos de seguimiento semanal remitido para dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.

Cambio de nombre ya vencido



De [Adriana Alonzo](#)
 Destinatario [Carlos Marte, Servicio Cliente](#)
 Cco [Randy Castro](#)
 Fecha 2023-07-27 12:24

 [Resumen](#)  [Cabeceras](#)

Buenas tardes,

Reciba un cordial saludo, la presente es para informarle que según nuestra carta de compromiso al ciudadano tenemos un tiempo definido para dar respuesta a los cambios de nombre. por lo que el código 9514 a nombre de CHARLIE MENA ABREU en fecha del 14/07/2023 ya esta vencida.

Por favor atender dicha solicitud lo antes posible.

--

Atender solicitud de cambio de nombre



De [Adriana Alonzo](#)
 Destinatario [Carlos Marte](#)
 Fecha 2023-08-14 09:36

 [Resumen](#)  [Cabeceras](#)

Buenos Días,

Reciba un cordial saludo, la presente es para informarle que según nuestra carta de compromiso al ciudadano tenemos un tiempo definido para dar respuesta a los cambios de nombre. Por lo que el código 20105 a nombre de JULIO ANTONIO ABREU TEJADA en fecha del 5/8/2023 ya esta vencida.

Por favor atender dicha solicitud lo antes posible.

--

Adriana Alonzo

Reclamo de Avería



De [Adriana Alonzo](#)
 Destinatario [Operaciones, robertoherandez@coraavega.gob.do](#)
 Fecha 2023-07-27 12:37

 [Resumen](#)  [Cabeceras](#)

Buenas tardes Roberto,

Reciba un cordial saludo, la presente es para informarle que según nuestra carta de compromiso al ciudadano tenemos un tiempo definido para dar respuesta a las averías, por lo que la solicitud del código 40164 a nombre de RAFAEL ANTONIO CARELA BEATO en fecha del 05/07/2023 ya está vencida.

Por favor atender dicha solicitud lo antes posible.

--

Adriana Alonzo