



**Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata
(CORAAPPLATA)**

**Informe de plan de mejora institucional
(Modelo CAF)**

Preparado por: Departamento planificación y desarrollo

Lic. Melvin Gómez Burgos
Enc. Dpto. de planificación y desarrollo

Lic. Carla Muñoz Brador
Analista Dpto. planificación y desarrollo

**Puerto Plata, RD.
24 de septiembre 2023**

Introducción

La corporación de acueductos y alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA) con la finalidad de medir la calidad en el desempeño institucional, ha implementado el marco común de evaluación, en sus siglas en inglés CAF (Common Assessment Framework), modelo proporcionado por el Ministerio de Administración pública.

Dicho modelo ha sido una herramienta sistemática que nos ha permitido evaluarnos en todas las áreas. En esta versión identificamos nuestros puntos fuertes, lo que nos permite trabajar en función de seguir fortaleciendo esas áreas. Identificar las áreas a mejorar ha sido un reto que nos ha comprometido y enforcado en trabajar en la calidad de dichas áreas.

A continuación, veremos el informe detallado con las evidencias de las áreas que comprometimos y sus niveles de cumplimiento.

Marco Estratégico Institucional

Misión.

Brindar a la provincia de Puerto Plata servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento con calidad, eficiencia y eficacia, elevando el nivel de vida de la población y la satisfacción de los clientes a partir del compromiso medioambiental sustentable, siendo una corporación que se desarrolla con un capital humano competente, motivado y comprometido.

Visión.

Ser una corporación líder, autosustentable y reconocida por sus clientes en el sector APS, que cumpla con los estándares de calidad, de la mano con el desarrollo medio ambiental del país, satisfaciendo así, las necesidades de agua potable, alcantarillados y saneamientos de la provincia de Puerto Plata y que cuenta con un capital humano excelente y con capacidades demostradas.

Valores Institucionales.

1. Contribuir al fortalecimiento y desarrollo institucional.

Programación de la capacitación del personal que labora en la corporación, especialmente al de nuevo ingreso, al ofrecerle una visión global del funcionamiento de esta.

2. Calidad en el Servicio.

Servir de referente para el establecimiento de indicadores de gestión y el peso de las unidades organizativas en el cumplimiento de la misión institucional.

3. Transparencia y Ética.

Trabajamos bajo estrictas normas éticas y morales.

4. Eficiencia Operativa.

Fundamentados en el trabajo en equipo, alcanzamos niveles de calidad, que fortalezcan nuestra relación con los clientes, incrementando su nivel de confianza.

5. Trabajo en Equipo y Comunicación Interna.

Promovemos la participación e integración de nuestros colaboradores.

Marco Legal.

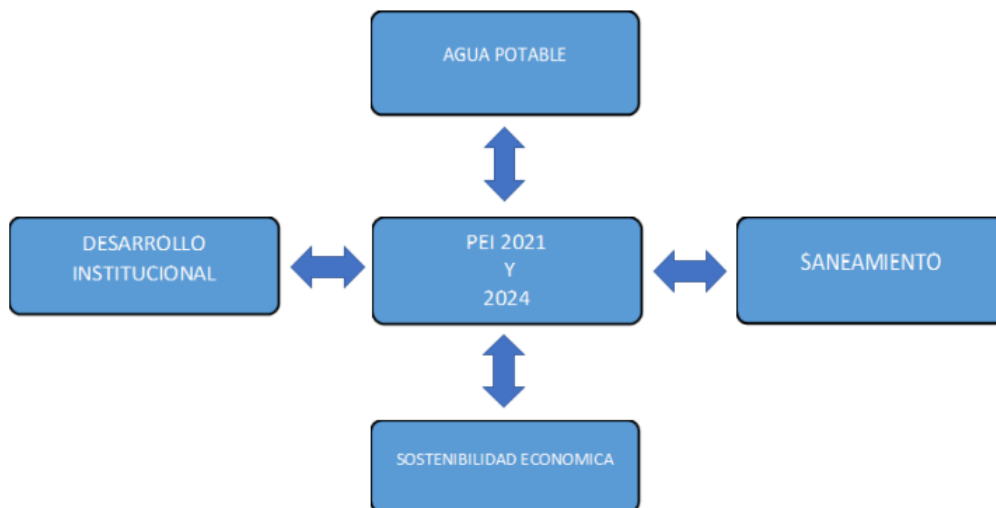
La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA), fue creada mediante la Ley No. 142-97, promulgada por el Poder Ejecutivo el 12 de marzo del año 1997, publicada en la gaceta Oficial No. 10345, del 30 de marzo del 1997. En los términos de la ley mediante la cual fue creada, CORAAPPLATA es una institución de carácter público, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente, con plena capacidad para actuar en justicia y contraer obligaciones, con independencia del estado dominicano.

Conforme lo establece el artículo 3 de la Ley, CORAAPPLATA tendrá a su cargo la operación y mantenimiento de todos los acueductos del área de influencia de toda la provincia de Puerto Plata, es decir, los municipios: San Felipe de Puerto Plata, Altamira, Guanatico, Imbert, Los

Hidalgos, Luperón, Sosua, Villa Isabela y otros acueductos que sean construidos en los distritos municipales nuevos, que han sido creados basado en la ley. También la obligación de sugerir al gobierno central, todos los programas de desarrollo en materia de servicio y tratamiento de agua potable y alcantarillado.

En la consecución de sus fines, CORAAPPLATA debe acogerse a los principios de transparencia en el ejercicio de sus funciones, en los términos de la ley de libre acceso a la información Pública; a los preceptos de la Ley 340-06 sobre compras y contrataciones; a la Ley No. 41- 08 sobre administración de su personal laboral, 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.

Ejes Estratégicos y Objetivos



- **Objetivo Estratégico 1:** Garantizar un servicio de agua potable con calidad, así como dotaciones adecuadas, continuidad y minimizando las pérdidas en las redes.
- **Objetivo Estratégico 2:** Dotar a la provincia de Puerto Plata de un sistema de alcantarillado eficiente y de amplia cobertura que cumpla con las acciones de saneamiento ambiental propias de la corporación.

- **Objetivo Estratégico 3:** Lograr un sistema de cobros que incremente los ingresos mediante la mejora continua y la captación de nuevos clientes

Avances Autodiagnóstico CAF noviembre 2023

Criterio 1: Liderazgo

No. Acción: 1

- 1.1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización de la organización, implicando a los empleados y grupos de interés.

Acción de mejora: Trabajar en la elaboración de un plan estratégico para adaptar a los cambios registrados en el entorno, como lo son el empoderamiento de la misión, visión y valores de los servicios.

Tarea: Talleres de evaluación y actualización del PEI.

Cumplimiento: 80%

Evidencia: Plan estratégico institucional

- **Plan estratégico institucional:**

MARCO LEGAL DE TRANSPARENCIA	↘
ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA INSTITUCIÓN	
OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN	↘
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	↘
PUBLICACIONES OFICIALES	
ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES	
SERVICIOS AL PÚBLICO	
ACCESO AL PORTAL 311 SOBRE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	↘
DECLARACIONES JURADAS DE BIENES	
PRESUPUESTO	↘
RECURSOS HUMANOS	↘
BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS ASISTENCIALES	
COMPRAS Y CONTRATACIONES	↘
PROYECTOS Y PROGRAMAS	↘



Flipbook created with iSSUU

Publish for Free

PLAN ESTRATÉGICO CORAAPLATA 2022- 2024

.pdf (4.35MB)

31/mar./2022

[Descargar](#)

PLAN ESTRATÉGICO CORAAPLATA 2022- 2024

.xlsx (699.10KB)

31/mar./2022

[Descargar](#)

PLAN ESTRATÉGICO CORAAPLATA 2017-2021


.pdf (3.06MB)

21/jul./2017


[Descargar](#)



- **Extracto del plan de RRHH 2023:**



PLANIFICACION DE RECURSOS HUMANOS
SITUACION ACTUAL DE RECURSOS HUMANOS
 Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata
CORAAPPLATA
Año 2023



Grupo Ocupacional	AREA	Cargo	Tipo de Provision	No. de Plazas	Salario por cargo	DATR/PRH- 001 AÑO 2023	Total de Salario por cantidad de plaza
1- Cantidad de Empleados Activos <u>654</u>							
2- Cantidad de Empleados de Carrera Administrativa <u>0</u>							
3- En licencia con disfrute de sueldo <u>18</u>							
4- En licencia sin disfrute de sueldo <u>0</u>							
5- En capacidad de jubilación pero en servicio <u>14</u>							
6- En Tramite de Jubilación Activos en Servicio <u>0</u>							
7- En tramite de Jubilación Inactivos cobrando sueldos <u>27</u>							
8- Otros, Especifique _____							

Criterio: 1

No. Acción: 2

1.1. Asegurar una comunicación de la misión, la visión, valores y objetivos estratégicos a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.

Acción de mejora: Comunicar y mostrar a todo el personal de la institución la misión, visión y valores de la institución para que los mismos se sientan identificados. Aplicar tanto en la inducción como en charlas a realizar cada cierto tiempo.

Tarea: Aplicar talleres y difusión del marco estratégico a todos los colaboradores, desarrollar en la encuesta de clima laboral dichas preguntas, realizar actividades que fomenten al crecimiento de los colaboradores.

Cumplimiento: 80%

Evidencia: Marco estratégico institucional difundido a los colaboradores a través de correo institucional, murales y portal WEB

- Difusión del marco estratégico a todos los colaboradores:

Carla Muñoz Brador

De: Carla Muñoz Brador
Enviado el: miércoles, 22 de noviembre de 2023 9:44 a. m.
Para: CORAAPPLATA
CC: Madelin Ramos; Oliver Nazario Brugal; Melvin Gomez
Asunto: Marco Estratégico Institucional
Datos adjuntos: Mision Vision Valores .pdf

Buenos Días,

Mediante la presente remitimos Misión, Visión y Valores de nuestra Institución, la misma para una retroalimentación.

Saludos,

Carla Muñoz Brador
Analista de Planificación y Desarrollo
CORPORACION DE ACUEDUCTOS



Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO PLATA
CORAPPLATA
Calle Villanueva # 44 San Felipe de Puerto Plata,
Puerto Plata República Dominicana
Teléfono: (809) 586-2461 ext. 381
Web : www.coraaplata.gob.do
E-mail: munozc@coraaplata.gob.do

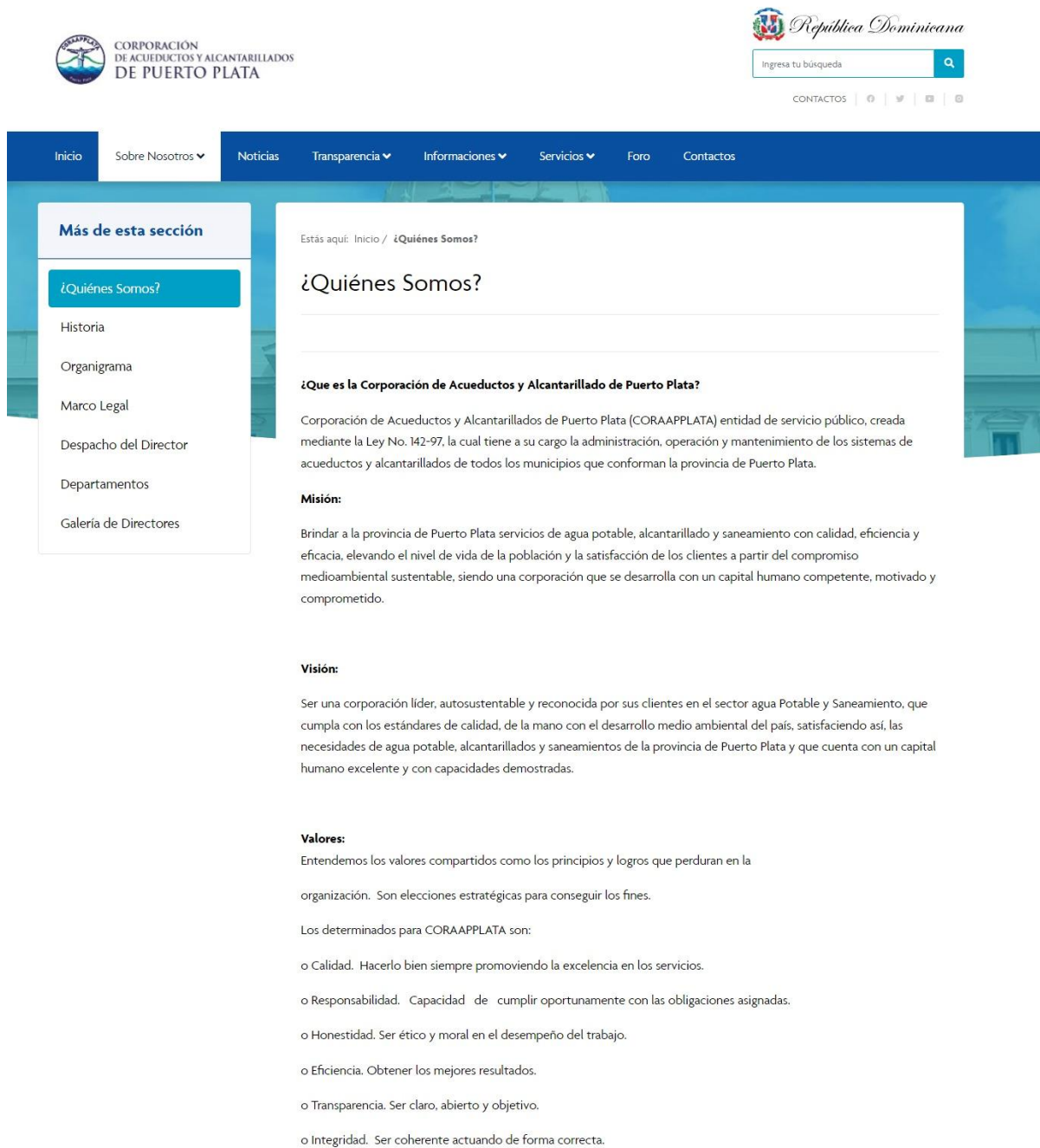
ADVERTENCIA: Este mensaje y sus anexos contienen información confidencial dirigida única y exclusivamente para el(los) destinatario(s) del mismo. Si usted recibe este mensaje por error, notifique de inmediato al remitente mediante un mensaje de respuesta y proceda a borrarlo. Cualquier uso indebido del mismo, tanto total como parcial, está prohibido, por lo que CORAAPPLATA no se responsabiliza por el uso que haga terceros, no autorizados de la información contenida en este mensaje, ni de las alteraciones que pueda sufrir durante su transmisión vía Internet.

WARNING: This message and its attachments contain confidential information that is intended exclusively for the specified addressee. If you mistakenly receive this message, immediately notify its sender by sending him/her a reply message, and delete the message. Any unlawful use of any part of this message is prohibited. CORAAPPLATA will not be responsible for the unauthorized use of the information contained herein, nor for any alteration it might undergo during its transmission through the Internet.

- Marco estratégico institucional 1er y 2do nivel del edificio administrativo CORAAPPLATA:



- Marco estratégico Institucional publicado en portal web CORAAPPLATA



CORPORACIÓN DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO PLATA

República Dominicana

Ingresar tu búsqueda

CONTACTOS

Inicio Sobre Nosotros Noticias Transparencia Informaciones Servicios Foro Contactos

Más de esta sección

- ¿Quiénes Somos?
- Historia
- Organigrama
- Marco Legal
- Despacho del Director
- Departamentos
- Galería de Directores

Estás aquí: Inicio / ¿Quiénes Somos?

¿Quiénes Somos?

¿Que es la Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Puerto Plata?

Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA) entidad de servicio público, creada mediante la Ley No. 142-97, la cual tiene a su cargo la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de acueductos y alcantarillados de todos los municipios que conforman la provincia de Puerto Plata.

Misión:

Brindar a la provincia de Puerto Plata servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento con calidad, eficiencia y eficacia, elevando el nivel de vida de la población y la satisfacción de los clientes a partir del compromiso medioambiental sustentable, siendo una corporación que se desarrolla con un capital humano competente, motivado y comprometido.

Visión:

Ser una corporación líder, autosustentable y reconocida por sus clientes en el sector agua Potable y Saneamiento, que cumpla con los estándares de calidad, de la mano con el desarrollo medio ambiental del país, satisfaciendo así, las necesidades de agua potable, alcantarillados y saneamientos de la provincia de Puerto Plata y que cuenta con un capital humano excelente y con capacidades demostradas.

Valores:

Entendemos los valores compartidos como los principios y logros que perduran en la organización. Son elecciones estratégicas para conseguir los fines.

Los determinados para CORAAPPLATA son:

- o Calidad. Hacerlo bien siempre promoviendo la excelencia en los servicios.
- o Responsabilidad. Capacidad de cumplir oportunamente con las obligaciones asignadas.
- o Honestidad. Ser ético y moral en el desempeño del trabajo.
- o Eficiencia. Obtener los mejores resultados.
- o Transparencia. Ser claro, abierto y objetivo.
- o Integridad. Ser coherente actuando de forma correcta.

Enlace: [Marcos estratégico página WEB](#)

- **Difusión del plan operativo de RRHH:**

INFORME DE PLANIFICACION RRHH 2023

MR Madelín Ramos
Para Melvin Gomez


Respondió a este mensaje el 5/12/2023 1:06 p. m.

PLANIFICACION RECURSOS HUMANOS 2023 Mod.pdf
3 MB

Buenos días.

Anexo planificación Recursos Humanos 2023 para los fines de lugar.

Saludos.

 Madelín Ramos
Encargada de Recursos Humanos
CORPORACION DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO PLATA
CORAAPPLATA
Calle Villanueva # 44 San Felipe de Puerto Plata,
Puerto Plata, República Dominicana

NO. Acción: 3

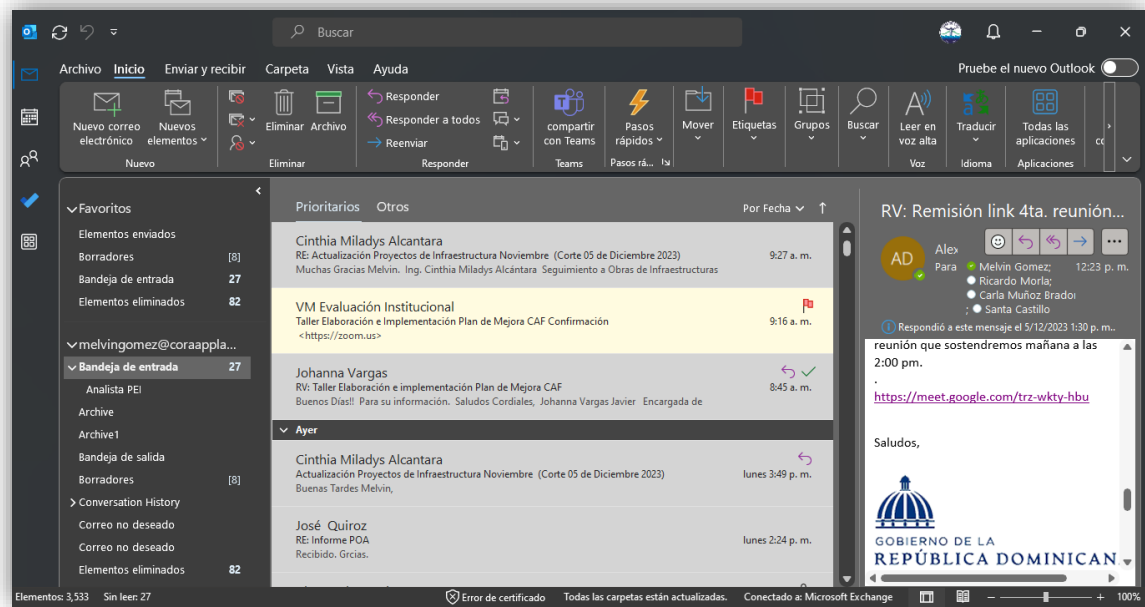
Criterio 1.2 Utilizar las herramientas tecnológicas disponibles que permitan fortalecer la comunicación tanto interna como externa. Disponer de las partidas presupuestarias en medios de comunicación masiva. Motivar a los colaboradores a seguir y compartir las publicaciones e informaciones de nuestras redes sociales.

Tarea: Normatizar las reuniones para generar una comunicación eficaz a todos los niveles. Utilizar correos electrónicos para el flujo de información. Crear un boletín informativo digital mensual. Realizar programa radial: "Por la vida"

Evidencias: Utilización de correo electrónico institucional, hoja de asistencias para reuniones, creación de boletín informativo digital, realización de programa radial: "Por la vida"

Cumplimiento: 85%

- Correo electrónico institucional (El medio más utilizado para difusión de información)



- Grupo de WhatsApp de CORAAPPLATA (Segundo medio de comunicación interna más utilizado):



- **Extracto del plan de comunicaciones institucional:**

OBJECTIVO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA), tiene como objetivo principal potenciar nuevos canales de información como único alcance principal de comunicar cualquier acontecimiento, noticia o actividad de interés para la Provincia de Puerto Plata, reforzando a su vez, los valores, posicionamiento e imagen de la institución donde se llevan a las siguientes acciones específicas:

- Mantener y actualizar regularmente los diferentes perfiles de la institución en las principales redes sociales.
- Establecer un canal de comunicación directo, como lo es nuestro portal único, donde se atienden directamente las necesidades y solicitudes de los usuarios de nuestra Provincia y a cualquier otra persona que tenga cualquier tipo de interés en ser informado.
- Gestionar con eficacia y eficiencia cualquier tipo de solicitud o comentario enviado por algún usuario, brindando una actitud servicial y facilitando las respuestas.

Es importante para nosotros el manejo de nuestros canales como son el Portal Transaccional, redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter, por estas vías podemos informar sobre cualquier situación, averías, sectores inhabilitados por cualquier situación presentada en nuestras maquinarias, se informa de la misma manera que día y que hora estará pautada la llegada del vital a liquido a las diferentes comunidades.

Las redes sociales a su vez son una herramienta fundamental para promocionar e informar de todos los acontecimientos que se producen dentro y fuera de la institución. Es conveniente mantener un equilibrio en las informaciones que brindamos de esta manera mantenemos a nuestros usuarios al tanto del día a día de todo lo que realiza en la institución para poder mejorar la calidad de vida de muchas personas ya que para nosotros es vital poder informar a nuestros usuarios.

La estructura de Comunicaciones de la entidad garantizara la cobertura, equidad e igualdad de oportunidades para la participación en el proceso comunicativo. La Corporación cuenta con una adecuada cobertura y una promoción de los diálogos entre

No. Acción: 4

Criterio 1.3 Promover una cultura de confianza y respeto entre todos los colaboradores, medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.

Acción de mejora: Dar a seguimiento a la aplicación de la ley 41-08, la entrega y socialización del código de ética pública y a los procedimientos y políticas establecidas.

Tarea: Entregar el código de ética pública, los procedimientos y políticas establecidos en la institución. Crear un enlace entre las oficinas para una mejor comunicación interna.

Evidencias: Difusión del código de ética.

Cumplimiento: 90%

- Socialización de los procedimientos y políticas del código de ética pública institucional.

Carla Muñoz Brador

De: José Quiroz
Enviado el: miércoles, 21 de junio de 2023 3:18 p. m.
Para: Madelin Ramos; Johanna Vargas; Yojanny Cid; Máximo Antonio Herrera Salvador; Eddy Gabriela; Felipe González; Felipe Díaz Francisco; Edeline Carolina Frica Carela; Yudelka Cano; Juan Esteban Alberto Polanco; Rosario Cabrera; Diana Polanco; Nancy Gonzalez; Joan Alex de la Cruz; Jhonna López; Cosme Lantigua; Melvin Gomez; Carla Muñoz Brador; Claudia Cristina Martínez Turbí; Antonio Heredia; Santa Cruz; Luis Gómez; Carolina Peniche; Juan Miguel Castillo; Robeyda Francisco; Luisa Gonzalez; Jorge Burgos Vázquez; Alexa Del Rosario Gomez
Asunto: SOCIALIZACIÓN ANUAL CÓDIGO DE ÉTICA
Datos adjuntos: SOCIALIZACIÓN ANUAL CÓDIGO DE ÉTICA.pdf

Buenas Tardes.

Les compartimos en un archivo la actualización en los siguientes procedimientos:

*Socialización del Código de Ética

Para los fines de lugar.

Saludos.

JOSE QUIROZ
ENC. LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
CORPORACION DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO PLATA
CORAAPPLATA



Calle Villanueva # 44 San Felipe de Puerto Plata,
Puerto Plata República Dominicana
Teléfono: (809) 586-2461 ext. 401
Movil: 809-390-1176
Web : www.coraapplata.gob.do
E-mail: quirozj@coraapplata.gob.do

ADVERTENCIA: Este mensaje y sus anexos contienen información confidencial dirigida única y exclusivamente para el (los) destinatario (s) del mismo. Si usted recibe este mensaje por error, notifique de inmediato al remitente mediante un mensaje de respuesta y proceda a borrarlo. Cualquier uso indebido del mismo, tanto total como parcial, está prohibido, por lo que CORAAPPLATA no se responsabiliza por el uso que hagan personas no autorizadas de la información contenida en este mensaje, ni de las alteraciones que pueda sufrir durante su transmisión vía Internet.

WARNING: This message and its attachments contain confidential information that is intended exclusively for the specified addressee. If you mistakenly receive this message, immediately notify its sender by sending him/her a reply message, and delete the message. Any unlawful use of any part of this message is prohibited. CORAAPPLATA will not be responsible for the unauthorized use of the information contained herein, nor for any alteration it might undergo during its transmission through the Internet.

- Juramentación del comité ética institucional.



No. Acción: 5

2.1 Analizar las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo, con un diagnóstico GCT, con CAF O EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas.


Acción de mejora: Dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos planteados para la mejora institucional.

Tarea: Completar y actualizar la carta compromiso al ciudadano, dar seguimiento al CAF, definir FODA para mejorar en todas las áreas de la institución, mejorar los servicios comprometidos en el menor tiempo posible.

Evidencias: Listado de participantes en reunión para completar carta compromiso, brochure de carta compromiso, Autoevaluación y plan de mejora CAF cargados en el SISMAP.

Cumplimiento: 83%

- Listado de participantes para completar carta compromiso

		REGISTRO DE PARTICIPANTES PARA ACTIVIDADES VIRTUALES				FO-SGC-025	
		Fecha de emisión: 06 de junio de 2023				Versión: 03	
		Pág. 1 de 1					
Nombre de la Actividad: 1ra. Reunión Asistencia Técnica CORAAPLATA			Área organizadora: DARCS				
Tipo: Interna <input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/>		Fecha: 9.11.2023	Plataforma utilizada: Google meet		Código de enlace a plataforma:		
Nombre del Facilitador (en caso de capacitación): N/A							
No.	Nombre y apellido	Sexo (FM)	Cédula (llenar sólo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A)	Institución / Área	Correo Electrónico	¿Asistió?	
						SI	NO
1	Erika Aquino	F	N/A	DARCS	Erika.aquino@map.gob.do	x	
2	Alexa Del Rosario	F	N/A	OAI	Alexadelrosario@coraaplata.gob.do	x	
3	Melvin Gomez Burgos	M	N/A	PYD	Melvingomez@coraaplata.gob.do	x	
4	Carla Munoz Brador	F	N/A	PYD	Munozc@coraaplata.gob.do	x	
5	Madeline Ramos	F	N/A	RRHH	Mramos@coraaplata.gob.do	x	
6	Ricardo Morla	F	N/A	ESTADISTICA	Ricardomorla@coraaplata.gob.do	x	
7	Johanna Vargas	F	N/A	RRHH	vargasj@coraaplata.gob.do	X	
8							
9							
10							
11							
12							



- Listado de participantes en reunión presencial con asesor del MAP, para formulación de carta compromiso.

		REGISTRO DE PARTICIPANTES				FO-SGC-001
Fecha de Emisión: 06 de junio de 2023						Versión: 05
Nombre de la Actividad: 3ra. Reunión Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPLATA)						Tipo: Interna <input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/>
Fecha: 29/11/2023		Lugar: CORAAPLATA		Área organiza actividad: DARCS		
Nombre Facilitador(a) (en caso de capacitación): N/A						
No.	Nombre y apellido	Sexo (F/M)	Cédula (llenar sólo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A)	Institución/ Área	Cargo	E-mail o Teléfono
1	Nelson Gómez Borge	M	037-0113635-4	PyD	Enc.	nelson.gomez@coraaplata.gub.do
2	Carla Muñoz	F	037-003150-7	PyD	Analista	munozc@coraaplata.gub.do
3	Alexa Del Rosario	F	402-2410689-5	OAE	Sub-encargado	AlexaDelRosario@Coraplata.gub.do
4	Santa Castillo	F	037-0111113-9	Comercial	Secreta Com.	santacastillo@coraaplata.gub.do
5	Luis Gómez Morales	M	037-0069047-6	Comercial	Encargado	luisgomez@coraaplata.gub.do
6	Ricardo Morla	M	001-1688059-2	Estadística	Encargado	RicardoMorla@coraaplata.gub.do
7	Johnna Vargos	F	031-0344979-3	Recursos Humanos		VargosJ@coraaplata.gub.do
8	Carla Aquino	F	N/A	MAP/DARCS	Analista	E.t. 2522
9						
10						



- Brochure carta compromiso al ciudadano (En formulación):

Formas de comunicación y participación ciudadana

La CORAAPPLATA está altamente comprometida con impulsar la comunicación directa, efectiva y participativa. Los clientes ciudadanos pueden acceder activamente a los servicios y actividades de la institución por medio de las siguientes vías de contacto:

- Teléfono:** 809-586-2461 *Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.*
- Correo electrónico:** info@coraaplata.gob.do *Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.*
- Chat en línea:** www.coraaplata.gob.do *Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.*
- Redes sociales:** *Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.*
 Instagram: @CoraaplataRD
 Facebook: @CoraaplataRD
 Twitter: @CoraaplataRD
 Youtube: CoraaplataRD
- Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI):**
 809-586-2461 Ext. *Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.*
 oai@coraaplata.gob.do

Datos de Contacto

- Página web:** www.coraaplata.gob.do *24 horas al día*
- Formularios para solicitudes:** *24 horas al día*
www.coraaplata.gob.do/todos-los-servicios/
- Sede principal:** Calle Vijeñueva No.44
 Puerto Plata, República Dominicana

Horario de atención:
 lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.



Carta Compromiso al Ciudadano

Medidas de Subsanción

El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



- **Implementación autoevaluación y plan de mejor CAF**

01.2 Plan de Mejora Modelo CAF				
		PUNTOS	PESO	RESULTADO
		60	9.1	5.46
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO
01.2.1 Plan de Mejora CAF Vigente.	31/12/2023	Glennys Díaz	50	
01.2.2 Remisión Acuerdo.	31/08/2024	Glennys Díaz	10	

- **Análisis FODA CORAAPPLATA:**

Luego de desarrollada la dinámica de conocer las problemáticas externas e internas que afectan el desarrollo de la corporación, ha sido compilada una matriz FODA, la cual resalta los mayores factores que inciden en la obtención de los objetivos propuestos:

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
El buen servicio que ofrece la compañía ya sea en el caso de empleados y clientes	Ofrece empleo a muchas personas	Las cantidades de SQR que ocurren a diario a causa de los usuarios que no reciben el servicio	Las normativas legales y administrativas
Rentabilidad de los clientes	Ser de fuerte crecimiento y auge económico	Falta de agua recurso para garantizar el servicio	Inestabilidad en el servicio ante la falta de afluentes que garanticen la prestación
sistema catastral de usuarios fiable y actualizada	Surgimiento de nuevos sistemas de distribución	falta de control en la red, balances hídricos fiables	Redes obsoletas que pueden colapsar y afectar el servicio

Implementación canales tecnológicos que permita a los usuarios mayores facilidades de accesos	Mejorar la calidad de vida de las personas a través de la eficientización del servicio	falta de macro medición que permita determinar agua que se distribuye	fenómenos naturales
Única proveedora de servicio en la provincia	Apoyo del gobierno Central en el desarrollo de proyectos	redes de acueductos y alcantarillados vieja	escasez de agua
Altos estándares calidad del agua potable	Potencial turístico	salario poco competitivo	contaminación ambiental y deforestación
Personal capacitado	crecimiento comercial urbanístico de la provincia	recursos financieros insuficientes	presiones políticas
Estructura organizacional definida	incentivar pago del servicio a través de la satisfacción del usuario.	Deficiencia en cobertura del servicio	falta de educación de los usuarios

NO. De acción: 6

2.2 Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.


Acción de mejora: Equilibrar las tareas y políticas de la institución.

Tarea: Dar seguimiento a las direcciones y departamentos en la actuación de las políticas de la institución

Evidencias: Listado de asistencia en reunión con el asesor de la NOBACI, índice en el portal del NOBACI (donde se evidencia que hemos trabajado en la creación y actualización de políticas y procedimientos departamentales)

Cumplimiento: 100%

- Listado de asistencia en reuniones con asesor de la NOBACI (Para creación y actualización de políticas y procedimientos institucionales):


 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
CONTRALORÍA
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO NORMATIVO
 CONTROL DE ASISTENCIA

FECHA Y HORA: 17/07/2023
 TIEMPO EN REUNIÓN:

VIRTUAL
 PRESENCIAL
 VISITA SUPERVISADA
 ASESORIA
 CAPACITACIÓN
 ÍNDICE DE CONTROL INTERNO
 CUMPLIMIENTO

Institución: Corp. Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata
 Representante CGR:


PARTICIPANTES			
No.	Nombre y Apellido	Departamento	Cargo
1	Melvin Gómez Bungeo	Planificación	Ejec.
2	Carlos Miralles Bredes	"	"
3	Alexa del Rosario Gómez	OAT	Sub-encargada
4	Edeline C. Friza Carola	TIC	Encargada de control interno
5	Denys González	Contabilidad	Contadora
6	Florangel M. Adkum Ramos	Rec. Humanos	Encargada
7	Melquis Justiz	Rel. Públicas	Sub-encargada
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Resumen de la reunión:


 ENLACE INSTITUCIONAL



REPRESENTANTE DE LA CONTRALORÍA


 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
CONTRALORÍA
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO NORMATIVO
 CONTROL DE ASISTENCIA

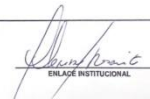
FECHA Y HORA: 26 Sept 2023
 TIEMPO EN REUNIÓN:

VIRTUAL
 PRESENCIAL
 VISITA SUPERVISADA
 ASESORIA
 CAPACITACIÓN
 ÍNDICE DE CONTROL INTERNO
 CUMPLIMIENTO

Institución: Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Pto. Plata
 Representante CGR:

PARTICIPANTES			
No.	Nombre y Apellido	Departamento	Cargo
1	Alexa del Rosario	OAT	Sub-encargada
2	Melvin Gómez	Planificación	Encargada
3	Cela Muñoz	Planificación	Analista
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Resumen de la reunión:


 ENLACE INSTITUCIONAL



REPRESENTANTE DE LA CONTRALORÍA


 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
CONTRALORÍA
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO NORMATIVO
 CONTROL DE ASISTENCIA

FECHA Y HORA: 28-09-2023
 TIEMPO EN REUNIÓN:

VIRTUAL
 PRESENCIAL
 VISITA SUPERVISADA
 ASESORIA
 CAPACITACIÓN
 ÍNDICE DE CONTROL INTERNO
 CUMPLIMIENTO

Institución: Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Pto. Plata
 Representante CGR:

PARTICIPANTES			
No.	Nombre y Apellido	Departamento	Cargo
1	Alexa del Rosario	OAT	Sub-encargada
2	Melvin Gómez Bungeo	PLD	Encargada
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

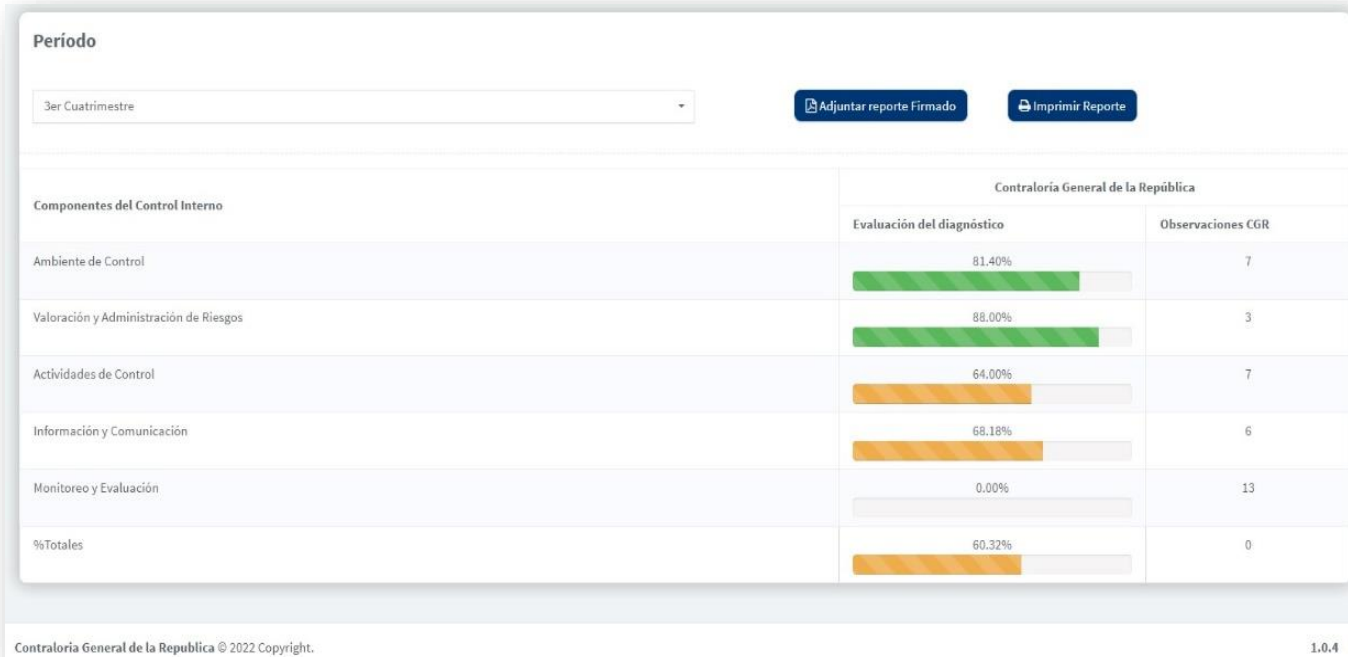
Resumen de la reunión:


 ENLACE INSTITUCIONAL



REPRESENTANTE DE LA CONTRALORÍA

- Índice institucional en el portal de la NOBACI (Donde se evidencia el avance en los diferentes acápite, creando y actualizando políticas y procedimientos):



No. De acción: 7

2.4 Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

Acción de mejora: Mejorar la calidad de gasto presupuestario.

Tarea: Identificar la actividad a realizar, colocar el costo a las actividades o proyectos planificados.

Evidencias: Presupuesto Institucional, ejecución presupuestaria.

Cumplimiento: 100%

- Presupuesto Institucional publicado en el portal WEB:

[Link: Presupuesto institucional](#)



- Ejecución presupuestaria publicada en página WEB

[Link: Ejecución presupuestaria](#)



No. De acción: 8

3.3 Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejoras.

Acción de mejora: Dar seguimiento al plan de acción

Tarea: Realizar encuesta de clima laboral, compartir las informaciones de dicha encuesta, Aplicar acciones de mejoras en la institución.

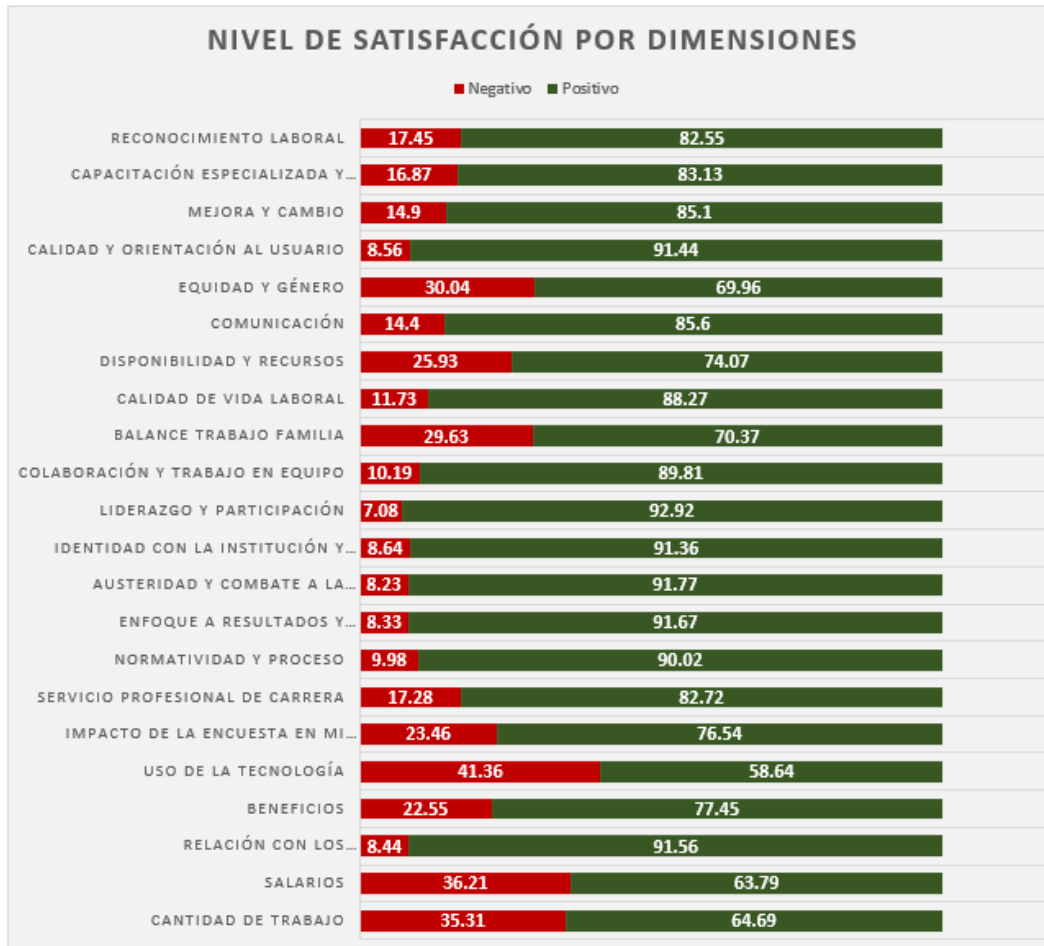
Evidencias: Encuesta de clima laboral

Cumplimiento: 100%

- **Resultados encuestas laboral:**



ANÁLISIS DE LOS DATOS EN FUNCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL.



No. Acción: 9

4.2 Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las cartas de los servicios.


Acción de mejora: Dar seguimiento a los indicadores de calidad establecidos.

Tarea: Cumplir al 100% con los atributos de la calidad comprometidos en la carta compromiso.

Evidencias: Carta compromiso.

Cumplimiento: N/A Debido a que actualmente nos encontramos formulando la carta compromiso

- Hoja de participación asistencia con asesor del MAP:

		REGISTRO DE PARTICIPANTES PARA ACTIVIDADES VIRTUALES				FO-SGC-025	
						Versión: 03	
Fecha de emisión: 06 de junio de 2023						Pág. 1 de 1	
Nombre de la Actividad: 1ra. Reunión Asistencia Técnica CORAAPLATA			Área organizadora: DARCS				
Tipo: Interna <input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/>		Fecha: 9.11.2023	Plataforma utilizada: Google meet		Código de enlace a plataforma:		
Nombre del Facilitador (en caso de capacitación): N/A							
No.	Nombre y apellido	Sexo (FM)	Cédula (llenar sólo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A)	Institución / Área	Correo Electrónico	¿Asistió?	
						SI	NO
1	Erika Aquino	F	N/A	DARCS	Erika.aquino@map.gob.do	x	
2	Alexa Del Rosario	F	N/A	OAI	Alexadelrosario@coraaplata.gob.do	x	
3	Melvin Gomez Burgos	M	N/A	PYD	Melvingomez@coraaplata.gob.do	x	
4	Carla Munoz Brador	F	N/A	PYD	Munozc@coraaplata.gob.do	x	
5	Madeline Ramos	F	N/A	RRHH	Mramos@coraaplata.gob.do	x	
6	Ricardo Morla	F	N/A	ESTADISTICA	Ricardomorla@coraaplata.gob.do	x	
7	Johanna Vargas	F	N/A	RRHH	vargasj@coraaplata.gob.do	X	
8							
9							
10							
11							
12							



- Brochure carta compromiso al ciudadano:

Formas de comunicación y participación ciudadana

La CORAAPPALATA está altamente comprometida con impulsar la comunicación directa, efectiva y participativa. Los clientes ciudadanos pueden acceder activamente a los servicios y actividades de la institución por medio de las siguientes vías de contacto:

- Teléfono:** 809-586-2461 Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Correo electrónico:** info@coraappalata.gob.do Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Chat en línea:** www.coraappalata.gob.do Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Redes sociales:**
 Instagram @CoraappalataRD
 Facebook @CoraappalataRD
 Twitter @CoraappalataRD
 Youtube CoraappalataRD Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI):**
 809-586-2461 Ext. Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
 Ext. oi@coraappalata.gob.do

Datos de Contacto

- Página web:** www.coraappalata.gob.do 24 horas al día
- Formularios para solicitudes:** www.coraappalata.gob.do/todos-los-servicios/ 24 horas al día
- Sede principal:** Calle Villeneuve No.44
Puerto Plata, República Dominicana

Horario de atención:
Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.



Medidas de Subsanción

El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



No. Acción: 10

4.2 Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios

Acción de mejora: Cumplir con los procedimientos y mejorar la comunicación de los diferentes departamentos de la dirección comercial.

Tareas: Dar seguimiento constante a cada departamento del área Comercial, elaborar plan de saneamiento de los usuarios de la provincia.

Evidencias: Boletines informativos en todas redes y página WEB institucional.

Cumplimiento: 80%

- **Informes remitidos por el departamento comercial, donde explican el flujo de demanda de los servicios y el tiempo de respuesta.**

REPORTES ATC

Supervisor De Atencion Al Cliente CPL <supatccpl@aaa.com.do>
Para Luis Gómez; Carolina Peniche; Santa Castillo; Carla Muñoz Brador; Melvin Gomez
CC dbernal viernes 1/12/2023 11:35 a.m.

Mensaje reenviado el 1/12/2023 2:18 p. m.

CAMBIO DE NOMBRE 202311.xlsx 11 KB	CLASE DE USO INCORRECTO 202311.xlsx 10 KB	CONVENIO 202311.xlsx 11 KB
FORMALIZACION DE CONTRATO 202311.xlsx 8 KB	PLAN DE REG. SOCIAL 202311.xlsx 11 KB	RADICADOS 202311.xlsx 58 KB
RESUELTOS 202311.xlsx ..		

Buenos días,

Adjunto envió reportes mensuales del depto. ATC periodo 202311

Cordialmente.

Charlenny Ureña
Supervisora ATC,
Tel: 809-895-7242 Ext:648
CORAAPPLATA.

- Boletines informativos en redes sociales



- **Informaciones importantes portal WEB**

- Comunicaciones vía correo electrónicos

Carla Muñoz Brador

De: Madelin Ramos
Enviado el: jueves, 11 de octubre de 2023 11:45 p. m.
Para: CORAPPLATA
Asunto: INVITACION JORNADA MEMOGRAFIA
Datos adjuntos: Jornada Memografía.jpg

Buenas Tardes!

Ver invitación adjunta, para el personal Femenino de la institución para asistir a una Jornada de Memografía.

Cualquier duda, estamos a su disposición en el Dpto.

Saludos,

P.D.: Favor informar a los que no tienen correo electrónico.

Madelin Ramos
 Encargada de Recursos Humanos
 CORPORACION DE AGUEDUCTOS



Y AL CANTABILIAJOS DE PUERTO PLATA
 CORAPPLATA
 Calle Villanueva # 44 San Felipe de Puerto Plata,
 Puerto Plata República Dominicana
 Teléfono: (809) 586-2461 ext. 340
 Móvil: (809) 2905117
 Web: www.corapplata.gob.do
 E-mail: cor@mail@corapplata.gob.do

ADVERTENCIA: Este mensaje y sus anexos contienen información confidencial designada y exclusivamente para el (los) destinatario (s) del mismo. Si usted recibe este mensaje por error, notifique de inmediato al remitente mediante un mensaje de respuesta y proceda a borrarlo. Cualquier uso no autorizado del mismo, tanto total como parcial, está prohibido por lo que CORAPPLATA no se responsabiliza por el uso que haga personas no autorizadas de la información contenida en este mensaje ni de las consecuencias que pueda sufrir durante su transmisión vía Internet.

WARNING: This message and its attachment contain confidential information that is intended exclusively for the specified addressee. If you mistakenly receive this message, immediately notify us in writing by sending back a reply message and delete the message. Any unauthorized use of any part of this message is prohibited. CORAPPLATA will not be responsible for the consequences use of the information contained herein, nor for any alterations it might undergo during its transmission through the Internet.

Carla Muñoz Brador

De: Madelin Ramos
Enviado el: martes, 10 de septiembre de 2023 10:54 a. m.
Para: CORAPPLATA
Asunto: FUMIGACION BARRIO CENTRAL

Buenos días.

Para informarles que, con la finalidad de cuidar la salud e higiene de todos nuestros servidores, esta tarde a partir de las 6pm, estaremos realizando fumigación Doméstica en el Edificio Central. Por esta razón es necesario que cada encargado de Oficina asigne una persona para que pueda abrir sus respectivas oficinas al momento de la fumigación. Esto es de vital importancia, porque la eficacia de la fumigación dependerá de que todas las oficinas le sean aplicado los productos oportunamente.

Es importante resaltar que este operativo ha sido canalizado a través del Ministerio de Salud Pública, razón por la cual estamos notificando con tan poco tiempo de antelación.

Pedimos disculpas por los inconvenientes que esto pueda causar.

Contamos con su acostumbrada colaboración.

Atentamente,

Madelin Ramos
 Encargada de Recursos Humanos
 CORPORACION DE AGUEDUCTOS



Y AL CANTABILIAJOS DE PUERTO PLATA
 CORAPPLATA
 Calle Villanueva # 44 San Felipe de Puerto Plata,
 Puerto Plata República Dominicana
 Teléfono: (809) 586-2461 ext. 340
 Móvil: (809) 2905117
 Web: www.corapplata.gob.do
 E-mail: cor@mail@corapplata.gob.do

ADVERTENCIA: Este mensaje y sus anexos contienen información confidencial designada y exclusivamente para el (los) destinatario (s) del mismo. Si usted recibe este mensaje por error, notifique de inmediato al remitente mediante un mensaje de respuesta y proceda a borrarlo. Cualquier uso no autorizado del mismo, tanto total como parcial, está prohibido por lo que CORAPPLATA no se responsabiliza por el uso que haga personas no autorizadas de la información contenida en este mensaje ni de las consecuencias que pueda sufrir durante su transmisión vía Internet.

• Reuniones y capacitaciones para una mejor comunicación:



REPORTE EJECUCIÓN DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN

RT-07-PT-ONA-040
Edición 7

Código de la Acción Formativa: 20231006657
Nombre de la Acción Formativa: ACTITUD DE SERVICIO
Institución / Empresa: CORPORACION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO PLATA

Fecha de Inicio: 01/06/2023
Fecha de Término: 02/06/2023
Horario: Jueves, Viernes
14:00-18:00, 14:00-18:00
Total Horas Programadas: 8 A Pagar: 8

Facilitador(a):
YADIRA ALTAGRACIA LANTIGUA ESTRELLA

No.	Número de Cédula o Pasaporte	Participantes Nombre(s) y Apellido(s)	Sexo		Nivel		Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Resultado		
			F	M	OP	MM/G	1-06-23	2-06-23					C	NC
			Firma Asistencia de los Participantes											
1	03700686474	JOSELYN ALMONTE ALMONTE	X			X	Joselyn	Joselyn					X	
2	03701220224	YANDRA ALMONTE DE BRITTON	X			X	Yandra	Yandra					X	
3	03701089876	MAGDELIN MICHEL ALMONTE SARITA	X			X	magdelin	magdelin					X	
4	03701130084	YENSY KARINA BRAVO	X		X		Yensy	Yensy					X	
5	03701111159	SANTA ADELAIDA CASTILLO BONILLA	X			X	Santa	Santa					X	
6	03700556917	ELIZABETH EMPERATRIZ DOMINGUEZ GONZALEZ	X			X	Elizabeth	Elizabeth					X	
7	03800029187	YANET ANTONIA ESPINAL MARTINEZ	X			X	YANET	YANET					X	
8	03701083150	KATIUSKA FRANCISCO	X			X	KATIUSKA	KATIUSKA					X	
9	03700219714	FRANCISCA AMARILY GARCIA HERNANDEZ	X			X	Francisca	Francisca					X	
10	06100150157	MARIA PAULINA GOMEZ FAÑA	X		X		PAULINA	PAULINA					X	
11	03700239647	ROSA ELENA GOMEZ THOMPSON	X		X		Rosa	Rosa					X	
12	40221095686	JESSICA ESTHER GONZALEZ BALBUENA	X		X		Jessica	Jessica					X	
13	40212041467	LIZ MARIE HERNANDEZ UREÑA	X			X	Liz Marie	Liz Marie					X	
14	40220906289	YASERY YELSENY HERRERA HERNANDEZ	X			X	Yasery	Yasery					X	
15	03701143640	JOSELIN MARTE ALMONTE	X		X		JOSELIN	JOSELIN					X	
16	40224074290	IVELISSE MARTINEZ MARTINEZ	X			X	Ivelisse	Ivelisse					X	
17	03700702586	NIDIA RAFELINA MARTINEZ VENTURA	X			X	Nidia R	Nidia R					X	
18	03701124640	JANNELY MEJIA CID	X		X		Jannelly	Jannelly					X	
19	03700904448	TONY MARIA PEÑA BEARD	X		X		Tony M	Tony M					X	
20	03701120580	NAIROBI PEÑA MERCADO	X			X	Nairobi	Nairobi					X	
21	03701244786	NISKAURY POLANCO MARTINEZ	X			X	Niskaury	Niskaury					X	
22	03701038196	MILAGROS DE LA CARIDAD RIVERA RIVERA	X			X	Milagros	Milagros					X	
23	40230121101	MELINA MAGDALENA SOSA DOMINGUEZ	X			X	Melina	Melina					X	
24	03701119772	ERIKA NOEMI SOUFFRONT CALVO	X			X	Erika	Erika					X	
25	03701155586	JASMIN ESTHER TAVERAS PAYERO	X		X		Jasmin	Jasmin					X	
26	40229145061	STEPHANY TEJADA NUÑEZ	X			X	Stephand	Stephand					X	
27	40214782738	YOSKARI YNFANTE HERNANDEZ	X			X	Yoskari	Yoskari					X	

**Resumen de avance del plan de mejora institucional 2023
Enero-diciembre 2023**

No.	Criterio	Acción mejora	% de Ejecución
1	1	Trabajar en la elaboración de un plan estratégico para adaptar a los cambios registrados en el entorno, como los son el empoderamiento de la misión, visión y valores de los servidores.	80%
2	1	Comunicar y mostrar a todo el personal de la institución la misión, visión y valores de la institución para que los mismos se sientan identificados. Aplicar tanto en la inducción como en charlas a realizar cada cierto tiempo.	80%
3	8	Utilizar las herramientas tecnológicas disponibles que permitan fortalecer la comunicación tanto interna como externa, así como disponer de las partidas presupuestarias que permitan la inversión publicitaria en medios de comunicación masiva. Motivar a los colaboradores a seguir y compartir las publicaciones e informaciones de nuestras redes sociales.	85%
4	2	Dar seguimiento a la aplicación de la ley 41-08, la entrega y socialización del código de ética pública y a los procedimientos y políticas establecidas.	90%
5	2	Dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos planteados para la mejora institucional.	83%
6	5	Equilibrar las tareas y políticas de la institución.	100%
7	2	Mejorar la calidad de gasto presupuestario.	100%
8	5	Dar seguimiento al plan de acción.	100%
9	7	Dar cumplimiento a los indicadores de calidad establecidos.	N/A
10	8	Cumplir con los procedimientos y mejorar la comunicación de los diferentes departamentos de la dirección comercial.	80%
% de cumplimiento del plan de mejora			89%