



Corporación De Acueductos Y Alcantarillados De Puerto Plata
(CORAAPPLATA)

Informe de plan de mejora institucional 2024
(Modelo CAF)

Preparado por: Departamento de Planificación Y Desarrollo.

San Felipe de Puerto Plata, RD.
27 de agosto 2024

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 evaluar las actividades de las áreas institucionales. En esta versión identificamos nuestros puntos fuertes y al mismo tiempo nos permite trabajar en función del fortalecimiento las actividades y funciones donde no se presentan evidencia.

En este informe pretendemos presentar las evidencias de los puntos fuertes que fueron identificados en el proceso previo de autoevaluación, una breve descripción de nuestra filosofía institucional y los objetivos estratégico que perseguimos.

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.

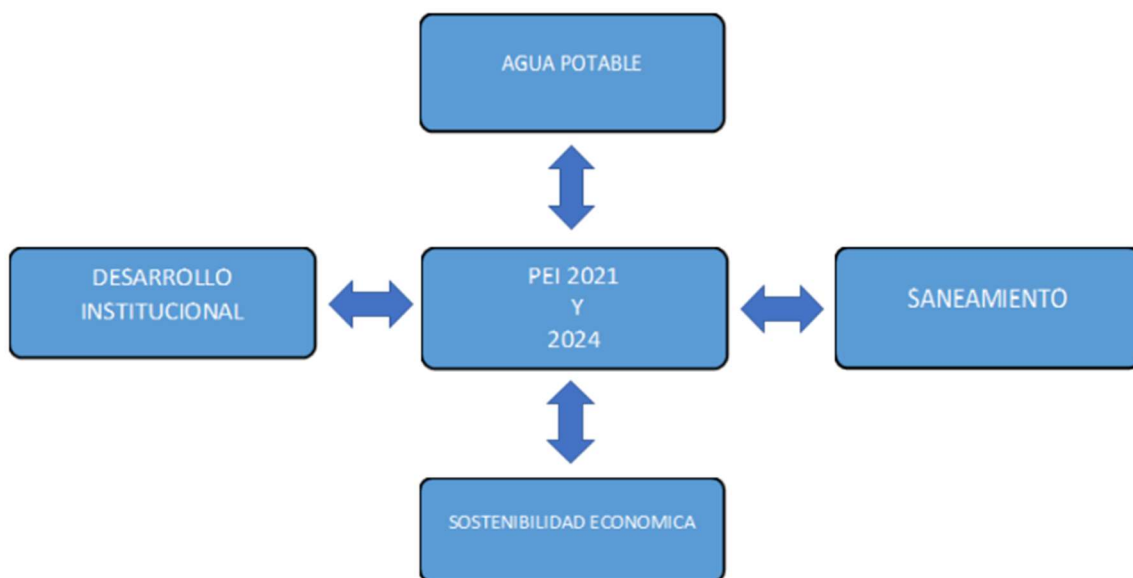
La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA), fue creada mediante la Ley No. 142-97, promulgada por el poder ejecutivo el 12 de marzo del año 1997, publicada en la gaceta Oficial No. 10345, del 30 de marzo del 1997. En los términos de la ley mediante la cual fue creada; 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, Sosúa, Villa Isabela, Villa Montellano 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 plan de mejora agosto 2024.

▪ **Criterio 3: Personas.**

Subcriterio 3.1.4: Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.

Acción de mejora: Gestionar el desarrollo de la carrera profesional.

Acción implementa: se realizó charla Ley de la Función Pública 41-08 como parte del proceso para la aprobación de profesional de carrera administrativa. Se remitió el manual de cargo para fines de aprobación al ministerio de administración pública.

% de cumplimiento: 25%

Evidencia: Capture del criterio SISMAP, Solicitud actualización manual de cargo,

02.1 Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa.		PUNTOS		PESO	RESULTADO	Tabla de Valoración
		10		3.9	.39	
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO		
02.1.1 Lista de Participantes Directivos Ley 4108	26/03/2025	Aida German	10			

Puerto Plata, Rep. Dom.
Enero 23, 2024

Señor:
Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública
Su Despacho
Santo Domingo, D.N.

CC: Fanny Bello
Directora de Análisis del Trabajo y Remuneraciones.

Distinguidos señores:

En cumplimiento con la Ley No. 41-08 del 16 de enero del 2008 de Función Pública, la cual requiere la existencia de un **Manual de Cargos** en las instituciones de la Administración Pública, solicitamos la revisión y aprobación de la actualización del manual de cargo que tenemos en nuestra institución, el cual fue elaborado con el soporte de sus analistas del área.

Mucho estaremos las atenciones y consideraciones que recibamos de usted, para esta solicitud, en espera de su respuesta, se despiden.

Muy Atentamente,

Lic. Florangel M. Ramos Pichardo
Enc. Recursos Humanos



Calle Villanueva 844, Puerto Plata, Republica Dominicana. Tel.: 809-586-2461. Fax: 809-586-3608



003270

Santo Domingo de Guzmán, D.N.
22 de marzo del 2024

Señor:
Oliver Nazario Brugal
Director General
Corporación de Acueductos y Alcantarillados
de Puerto Plata
Su despacho. -

Distinguido señor Nazario:

Después de un cordial saludo, por medio de la presente damos respuesta a la comunicación sin número de fecha 23 de enero del presente año, mediante la cual remiten a este Ministerio el Manual de Cargos de la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPLATA).

Luego de analizar la documentación recibida y conforme al Procedimiento de Revisión y Validación de Manuales de Cargos Institucionales, le estamos remitiendo el informe con las observaciones y recomendaciones que corresponden a cada caso, a los fines de que realicen las adecuaciones necesarias en el documento. En este sentido y con la finalidad de dar continuidad al proceso, le informamos que tienen un plazo de un (1) mes para remitir el Manual de Cargos corregido a la colaboradora del Departamento de Descripción de Cargos, Salario e Incentivos, Wanda E. Pol correo electrónico: wanda.pol@map.gov.do.

Sin otro particular, y reiterando nuestra colaboración para todo lo que tenga que ver con el fortalecimiento y desarrollo institucional, se despide con sentimientos de alta consideración y estima

Arentaments

Lic. José Pimentel
Viceministro de Fortalecimiento Institucional
JP/DDOR/DDCSI/IKMS/wp
Anexo: Informe manual de Cargos

Anexo: Informe manual de Cargos



Ministerio de Administración Pública
JOSE EDUARDO PINOUEL VALENZUELA VICEMINISTRO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL (25-09-2014) 17 AS
Inscripción: Estado digitalizado por: jose eduardo pinouel valenzuela
Fecha: /
Interno: /

Avenida 27 de Febrero 419 - 11 Millón H. Santo Domingo, República Dominicana
TEL: 809-308-6848 FAX: 809-308-6848



Subcriterio 3.1.6: Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.

Acción de mejora: Aplicación de política de género mediante una unidad de género.

Acción implementa: Establecimiento de la unidad de género

% de cumplimiento: 40 %

Evidencia: conformación de comité política transversales

Carta que designa Comité de Género.

**CORPORACIÓN DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO PLATA (CORAAPLATA)**
M. 000001

Dó: 145/2023
Puerto Plata, RD.
02 octubre del año 2023

Honorable Mayra Jiménez
Ministerio de la Mujer.

Su despacho.

Distinguido Ministerio:
Reciba un afectuoso saludo, al tiempo que utilizamos esta vía para remitir los datos de los colaboradores que conforman el Comité de Política Transversal de Género de (DGG) de la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPLATA) conformado de la siguiente manera:

Representante de:	Datos del Colaborador/a
Coordinadora Comité de Género	Carla Muñoz Brador, Analista munozc@coraaplata.gob.do Teléfono: 809-586-2461 Ext: 381
Representante Dirección Administrativa Financiera	Diana Polanco, Encargada de Contabilidad polanco@d@coraaplata.gob.do Teléfono: 809-586-2461 Ext: 330
Planificación y Desarrollo	Melvin Gómez, Encargado Planificación y Desarrollo mgomez@coraaplata.gob.do Teléfono: 809-586-2461 Ext:380
Representante Dirección Técnica	Darwin Martínez, Ingeniero Soporte martind@coraaplata.gob.do Teléfono: 809-586-2461 Ext:291
Representante Dirección Comercial	Santa Castillo, Soporte santacastillo@coraaplata.gob.do Teléfono: 809-586-2461 Ext:273

**CORPORACIÓN DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO PLATA (CORAAPLATA)**
M. 000001

Representante Dirección de Construcciones y Relaciones Públicas: Juan Enrique Toranzo
jtoranzo@coraaplata.gob.do
Teléfono: 809-515-5777

Con esta cédula se designa,


Juan Enrique Toranzo
Gerente General
CORAAPLATA



Subcriterio 3.3.8: Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

Acción de mejora: Prestar atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

Acción implementa: En lo que va del 1er semestre de año 2024 no se ha registrado empleados desfavorecidos o con discapacidad.

% de cumplimiento: 0%

Evidencia: N/A.

Subcriterio 3.3.9: Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).

Acción de mejora: Métodos para recompensar los colaboradores de forma monetaria.

Acción implementa: Se está dialogando para la aprobación de incentivos por objetivo de logros.

% de cumplimiento: 55%

Evidencia: Documento de Propuesta de Incentivo.



Incentivos por Objetivos Logrados.

Descripción	Aplica	Escala	Monto	Condición
Puntuación Portales, Gobierno Central.	Encargada (o) del Area y/o Responsable del portal	De 76% a 85%	25,000.00	Los pagos serán vía nómina, en los meses de Junio y Diciembre. Si antes del pago de incentivo, la puntuación cambia (baja o sube) se le realizará el pago en base a la puntuación al momento de la evaluación. El encargado(a) del Area tiene la libertad de distribuir este incentivo en su equipo, si lo considera.
		De 86% a 95%	35,000.00	
		De 95% a 100%	50,000.00	

Máximo Ant. Herrera Salvador

Revisado Por:



Oliver Nazario Brugal

Autorizado Por:

Criterio 4: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

Subcriterio 4.4.1 Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.

Acción de mejora: Políticas y procedimiento de almacenamiento de documentos.

Acción implementa: se crearon las políticas y procedimiento para el almacenamiento, este se creó con la asesoría de el analista de NOBACI En el documento “Manual de políticas TIC” se puede ver en la página 28 punto 2.10 todo lo correspondiente a la clasificación de las carpetas y la protección de los archivos y las informaciones almacenadas en las carpetas compartidas.

En el documento “Política y procedimiento de control de acceso” en la página numero 2 está la clasificación de las carpetas y como se almacenan los archivos y se clasifican las carpetas en el servidor.,

% de cumplimiento: 100%

Evidencia: Capture de la política y procedimiento, Manual TIC.



POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCESO

DOCUMENTO

VERSIÓN 0.2

FECHA DE ELABORACIÓN 18/enero/2019

FECHA DE REVISIÓN 18/enero/2019

FECHA DE ACTUALIZACIÓN 25/Abril/2023

1. OBJETIVO

Administrar el control de usuarios, privilegios del sistema y controles de acceso a las diferentes aplicaciones, bases de datos, documentos y carpetas dentro de la infraestructura de TI, para determinar si dichos privilegios y accesos de control son apropiados.

2. ALCANCE

A los servidores con computadores asignados.

3. DEFINICIONES

ACTIVE DIRECTORY: servicio de directorio desarrollado por Microsoft para sus sistemas operativos Windows. Es una herramienta muy potente que permite gestionar de manera centralizada permisos de acceso, dominios, carpetas compartidas, impresoras compartidas, servidores proxy y mucho más.

• MICROSOFT MANAGEMENT CONSOLE: es un complemento desarrollado por Microsoft el cual nos brinda la oportunidad de acceder a funciones avanzadas para la gestión del sistema operativo.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

• NORTIC AT-706: Norma para la seguridad de las tecnologías de la información y comunicación en el Estado Dominicano

5. RESPONSABILIDADES

- Director de TIC
- Administrador de Servicios de TIC
- Encargada de Recursos Humanos
- Encargada de Activos Fijos

6. POLÍTICAS GENERALES

El departamento de TIC es responsable de implementar los controles necesarios para controlar el acceso de los usuarios de la institución a las aplicaciones, bases de datos y a las diferentes carpetas almacenadas en el servidor.

Cuando un empleado nuevo requiera un usuario, o acceso a las diferentes carpetas y/o aplicaciones, Recursos Humanos deberá emitir al encargado de TIC un correo electrónico certificando el nombre, departamento y la posición que ocupará dicho empleado, esto también debe suceder cuando el empleado cambie de posición o departamento.

El departamento de TIC deberá crear el usuario de los nuevos empleados, con la finalidad de otorgarle el acceso al dominio de la red de la institución, así como también a los empleados que cambien de posición, se les actualizarán los permisos correspondientes a las responsabilidades laborales que ellos vayan a desempeñar, además posterior a esto TIC debe asignarle a este empleado un equipo en concordancia con la sección de activos fijos para que el servidor pueda realizar sus operaciones.

Cuando un empleado es desvinculado de la institución, el departamento de recursos humanos deberá enviar al encargado de TIC un correo electrónico certificando el nombre, departamento y la posición que tiene dicho empleado, comunicando que dicho empleado fue desvinculado para que el departamento de TIC proceda a eliminar los accesos de este usuario y realice el descargo del equipo asignado al colaborador.

Se restringirá el acceso a los equipos tecnológicos fuera de horario de trabajo, a aquellos usuarios que no cuenten con una autorización previa de su superior inmediato para laborar fuera de horario.

El departamento de TIC, Programará el sistema para que le notifique cada Ciento veinte (120) días a los usuarios el registro de cambio de contraseña para acceder a su equipo, esta contraseña es única, por lo que el usuario no deberá compartir la contraseña creada.

Toda información almacenada en las carpetas compartidas mediante red de los organismos gubernamentales esta categorizada según la Normativa NORTIC AL-2014, que especifica los parámetros siguientes:

- Información pública: Esta información debe estar al alcance de todos los empleados de la institución.
- Información valiosa: Esta información se utiliza para las operaciones del organismo gubernamental y debe estar solo al alcance de los empleados de dicho departamento.
- Información sensible: Esta información debe estar solo al alcance de personas autorizadas. Esta puede afectar un personal o departamento dentro del organismo gubernamental.
- Información confidencial: Esta información debe estar permitida para un personal autorizado, este personal debe estar designado por la máxima autoridad del organismo gubernamental o áreas designadas para otorgar dichos permisos. Esta puede afectar los intereses del organismo gubernamental.

El área del data center (área de los servidores) se considera área crítica de acceso, por lo que para su acceso se deberá solicitar la entrada y llenar el formulario de control de visitas al área de los servidores (Datacenter), suministrando los datos solicitados, luego un personal de TIC le dará acceso y podrá entrar acompañado del mismo.

Al área del data center los usuarios que ingresen, no podrán entrar con ningún tipo de comida ni bebida, ni celulares.

Cada tres meses, y de forma sorpresiva, se hará una revisión de los controles de acceso a las diferentes aplicaciones, bases de datos, documentos y Carpetas, para evitar cualquier acceso no autorizado o pérdida de información.

Para la asignación de roles tenemos dividido los departamentos por unidades, dentro de cada unidad departamental tenemos las unidades que definen cada sesión de dichos departamentos, dentro de esas unidades de sesiones tenemos divididas las unidades de equipos y de usuarios, además, dentro de los equipos están las computadoras de escritorio,

laptops e impresoras de esas unidades o sesiones. También dentro de los usuarios tenemos los empleados debidamente identificados con sus roles y los usuarios se agrupan por niveles de acceso dependiendo del nivel de usuario.

7. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Procedimiento de creación de acceso	
• Encargada de Recursos Humanos	Cuando llega un empleado nuevo o es cambiado de posición, el departamento de recursos humanos envía un correo al departamento de TIC, solicitando los diferentes accesos de usuario, indicándole el nombre, departamento y cargo que ocupará dicho colaborador.
• Encargado de TIC • Administrador de Servicios de TIC	El departamento de TIC procede a la creación del usuario asignándole todos los permisos y accesos necesarios de acuerdo con las funciones de dicho empleado.
• Encargada de Activos Fijos • Administrador de Servicios de TIC	Luego se realiza la asignación de equipos al empleado en concordancia con la sección de activos fijos quien le da entrada al inventario o actualiza dicho equipo asignándolo al colaborador.
• Encargada de Recursos Humanos	En caso de que el servidor sea desvinculado de la institución, el departamento de recursos humanos envía un correo al departamento de TIC, con las mismas particularidades solicitadas al momento del ingreso de dicho empleado.
• Director de TIC • Administrador de Servicios de TIC • Encargada de Activos Fijos	El departamento de TIC realiza el proceso de descargo del equipo y procede a deshabilitar los accesos de dicho usuario, con el conocimiento de activos fijos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR
Tecnología de la Información y Comunicaciones	Planificación y Desarrollo	Dirección General



Ing. Oliver Nazario Brugal
Director General
CORAAPLATA

2.10 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se prevén medidas de seguridad a ser seguidas por todos los miembros que componen la institución con el propósito de proteger la información y normar los niveles de acceso y confidencialidad, a ser observados y cumplidos por los involucrados en el uso y mantenimiento de los activos de informáticos de la organización.

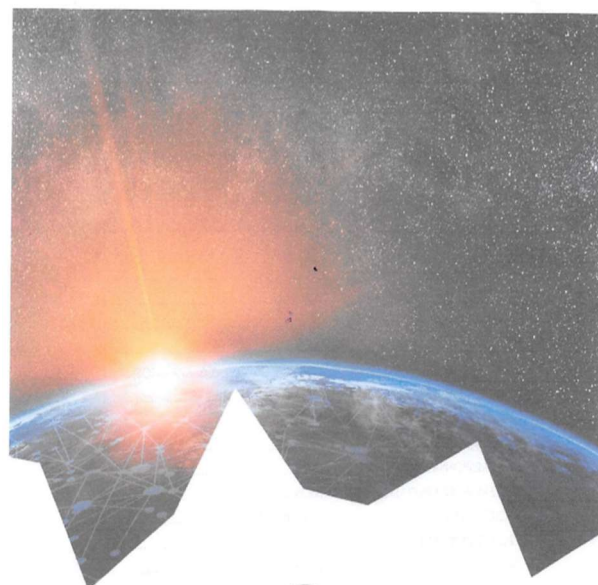
2.10.1 RESPONSABILIDAD DE TIC

- Clasificar la información en pública, valiosa, sensible y confidencial.
- El sitio de almacenamiento debe disponer de una ruta, la cual pueda ser accedida única y exclusivamente por el personal autorizado. Deberá establecer un plan de análisis de riesgo institucional.
- Los medios de almacenamiento que albergan información clasificada deben estar cifrados.
- La división de TIC no debe permitir la divulgación ni replicación de informaciones clasificadas a terceros o personas no autorizadas, ya sea por vía electrónica o física.
- Velará por que los equipos estén libres de vulnerabilidades a fin de reducir los riesgos a que puedan someterse.
- Conformará un equipo de seguridad de la información con un miembro de cada departamento que pueda velar por la aplicación de las medidas de seguridad.
- Velará por la seguridad de la información que se genere día a día.
- La división de TIC debe tener un sistema de respaldo para estas informaciones.
- Deberá almacenar en un lugar seguro todos los backups o copia de seguridad ejecutados, preferiblemente fuera de la institución.
- Se encargará de monitorear el uso indebido de todos los equipos tecnológicos por parte de los usuarios de la institución.
- Velará por la instalación de programas que garanticen la seguridad de la información en los archivos compartidos.

Políticas de TIC versión 1.3


Ing. Oliver Nazario Brugal
Director General
CORAAPPLATA

Página 28 | 40



MANUAL DE POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE CORAAPPLATA



Políticas de TIC versión 1.3


Ing. Oliver Nazario Brugal
Director General
CORAAPPLATA

Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

Subcriterio 6.2.1.4 Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).

Acción de mejora: Empezar la implementación de la carta compromiso.

Acción implementa: Relanzamiento a la segunda versión de carta compromiso, donde se han realizado mesas de trabajo virtuales bajo la supervisión de la analista asignada por el MAP.

% de cumplimiento: 65%

Evidencia: Informe revisión de documentos (MAP), Registro participante, folleto carta compromiso, socialización de la carta compromiso.

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@coraapлата.gob.do
Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Chat en línea:** www.coraapлата.gob.do
Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Redes sociales:**
 - Instagram: @CoraapлатаRD
 - Facebook: @CoraapлатаRD
 - Twitter: @CoraapлатаRD
 - YouTube: CoraapлатаRD
- Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI):**
809-586-2461
Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
E-mail: oai@coraapлата.gob.do

Datos de Contacto

Página web: www.coraapлата.gob.do **24 horas al día**

Formularios para solicitudes: www.coraapлата.gob.do/todos-los-servicios/ **24 horas al día**

Sede principal: Calle Villanueva No.44
Puerto Plata, República Dominicana

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



Medidas de Subsanación

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.





Carta Compromiso al Ciudadano



Antonio Heredia

De: Antonio Heredia
Enviado el: viernes, 17 de noviembre de 2023 12:05 p.m.
Para: Adalgisa Burgos; Adalgisa Silva; Albely Almonte; Alberto de León; Alexa Del Rosario Gomez; Amaury Polanco; Antonio Heredia; Api; Carla Muñoz Brador; Carolina Peniche; Claudia Cristina Martínez Turbi; Cosme Lantigua; Daniero Martínez; Delgis Peralta; Diana Polanco; Diogenes Mercado; Eddy Gabriela; Edeline Carolina Frinca Canela; Elvis Emilio Vazquez Suarez; Erika Southfront; Felipe Diaz Francisco; Felipe González; Fernanda Acevedo; Frealy Reyes Padilla; Genesis Aragona; Ivanna Minaya Marte; Jean Vasquez; Jessica Gonzalez; Jhonna López; Joan Alex de la Cruz; Joan De la Cruz; Johanna Vargas; Jonathan Francisco; Jorge Burgos Viquez; Jorge Luis Ventura Bonilla; José Quirós; Jose Almonte Parra; Jose Germosen; Jose Manuel Paulino; Joselyn Almonte; Juan Esteban Alberto Polanco; Juan Ramón Moore; Juana Isel De Los Santos; Karina Cid; Kendor Domenech; Kendry Martinez; Keyla Hualte; Lidia Jimenez; Luchy Jimenez; Luis Febles; Luis Gómez; Luisa Gonzalez; Madelin Ramos; Marcos José García; Marieli Tineo Almonte; Máximo Antonio Herrera Salvador; Mayra Mercedes Luluz; Melquis Martinez; Melvin Gomez; Nairobi Peña; Nancy Gonzalez; Nancy Aquino; Nathalie Martinez; Oliver Nazario Brugal; Onaida Pimentel; Rafael Brugal; Ricardo Morle; Robeylla Francisco; Rosario Cabrera; Samuel Enrique Cid Marte; Samuel Vazquez; Santa Cruz; Vilma Franchet Martinez; Warner Miguel Reyes; Yandra Almonte de Britton; Yaseny Yelseny Herrera Hernández; Yojanny Cid; Yoskari Infante; Yudelka Cano

Asunto: SENSIBILIZACION CARTA COMPROMISO
Datos adjuntos: Sensibilizacion Carta Compromiso.pdf

Buenos días distinguidos todos, favor darle la respectiva atención a este importante comunicado.

Lic. Antonio Heredia Terrero
Encargado de Comunicaciones y Relaciones Públicas
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. 254
Web: www.coraapлата.gob.do
E-mail: geniosheredia@coraapлата.gob.do

ADVERTENCIA: Este mensaje y sus anexos contienen información confidencial dirigida única y exclusivamente para el (los) destinatario (s). Si usted recibe este mensaje por error, notifique de inmediato al remitente mediante un mensaje de respuesta y proceda a borrarla. 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 her/him 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.

	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: 2da. Reunión Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA)				Área organizadora: DARCS			
Tipo: Interna ☐ Externa ☒		Fecha: 23.11.2023	Plataforma utilizada: Google meet		Código de enlace a plataforma: https://meet.google.com/ena-hvhm-ums		
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@coraapplata.gob.do	x	
3	Melvin Gomez Burgos	M	N/A	PYD	Melvingomez@coraapplata.gob.do	x	
4	Carla Munoz Brador	F	N/A	PYD	Munozc@coraapplata.gob.do	x	
5	Madeline Ramos	F	N/A	RRHH	Mramos@coraapplata.gob.do	x	
6	Johanna Vargas	F	N/A	RRHH	Vargasj@coraapplata.gob.do	x	
7	Santa Castillo	F	N/A	COMERCIAL	santacastillo@coraapplata.gob.do	x	
8							
9							
10							
11							
12							

Ministerio de Administración Pública
Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios

INFORME REVISIÓN DE DOCUMENTOS
Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA)

La revisión se efectuó conforme a la metodología de Carta Compromiso al Ciudadano, basándose en los siguientes aspectos:

1. Análisis del Contenido de la CCC.
2. Análisis de la metodología de elaboración.
3. Análisis de la Calidad de los compromisos.

De los anexos requeridos para la aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano, pág. 27 de la Guía para el Desarrollo de las Cartas Compromiso al Ciudadano, a continuación, se informa:

1. Comunicación firmada por la máxima autoridad de la institución solicitando la aprobación de la carta. – Se remite al momento de la solicitud de aprobación.
2. Carta Compromiso (Brochure Divulgativo) – Observación.
3. Constitución de equipo/comité de calidad (Firmado y Sellado) – Verificado.
4. Evidencia de sensibilización al personal de la institución – Verificado.
5. Servicios Principales (Firmado y Sellado) – Verificado.
6. Identificación de atributos de calidad (firmado y sellado) – Observación.
7. Procesos documentados (flujogramas o procedimientos, en donde se presenten las actividades del proceso) – Observaciones.
8. Mediciones de quejas/sugerencias (mínimo 3 meses) – Observación.
9. Mediciones de compromisos de calidad (mínimo 3 meses) – Observaciones.
10. Plan de Comunicación Interna (Firmado y sellado) – Observación.
11. Plan de Comunicación externa (Firmado y sellado) – Observación.
12. A continuación, se explican las observaciones identificadas en la documentación recibida y/o los documentos faltantes:

Carta Compromiso (Brochure Divulgativo):

- Pendiente colocar la información correspondiente en los apartados Atributos de calidad y Compromiso de calidad.

Procesos documentados (flujogramas o procedimientos, en donde se presenten las actividades del proceso):

- Remitir los procedimientos o flujogramas de los servicios a comprometer.
- Remitir procedimiento, protocolo o política de las quejas y sugerencias.

Mediciones de quejas/sugerencias (mínimo 3 meses):

- Se debe remitir mediciones de los últimos tres meses de las vías comprometidas en la Carta Compromiso, al momento de solicitar aprobación.

Mediciones de compromisos de calidad (mínimo 3 meses):

- Se debe implementar un plan de mejora con el objetivo de elevar los niveles de satisfacción, ya que los resultados presentados están muy por debajo del estándar mínimo establecido.
- Cuando estén listos para solicitar aprobación deben remitir resultados de las encuestas de satisfacción de los últimos tres meses.

Plan de Comunicación Interna (Firmado y sellado)

- Actualizar las fechas de realización de las actividades acorde a la fecha de solicitud de aprobación.

Plan de Comunicación Externa (Firmado y sellado)

Criterio 9: Resultados clave de rendimiento.

Subcriterio 9.1.3: Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

Acción de mejora: Resultados de evaluación comparativa en productos y servicios.

Acción implementa: En lo que va del 1er semestre de año 2024 no se ha registrado benchmarking.

% de cumplimiento: 0%

Evidencia: N/A

Subcriterio 9.1.4: Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.

Acción de mejora: Grado de cumplimiento de los contratos o convenios.

Acción implementa: Supervisar los contrato, acuerdos o convenios que la corporación ha incurrido, y conocer el estado de estos.

% de cumplimiento: 100%

Evidencia: Grado cumplimiento contratos y convenios

Grado cumplimiento de contrato y convenio		
Contratos de Servicios 2023		
No.	Concepto	Estatus
1	Servicio Consultoría	Finalizado
2	Servicio página web Dovinet. S.R.L	Finalizado
3	Alquiler de inmueble.	Ejecución
4	Servicio Consultoría.	Finalizado
5	Acuerdo entre CORAAPPLATA y junta de vecinos de Altos de Chila.	Activo
6	Acuerdo entre la Asociación de vendedores de camiones de agua y CORAAPPLATA.	Activo
7	Acuerdo entre Serge Sirois y CORAAPPLATA.	Activo
8	Contrato de servicio para reparación de equipos electromecánicos Electrónica y Construcción MT S.R.L.	Finalizado
Contratos de Bienes 2023		
No.	Concepto	Estatus
1	Adquisición de combustibles DIPSA S.A.	Finalizado
2	Adquisición de tuberías de diferentes diámetros Inversiones	Finalizado
3	Adquisición de vehículos camionetas Delta Comercial, S.A.	Finalizado
4	Adquisición de combustible DIPSA S.A.	Finalizado
5	Adquisición De Hardware Y Software Sinergit S.A.	Ejecución
6	Adquisición de válvula transformadores del Cibao S.R. L	Finalizado
7	Adquisiciones retroexcavadoras EQUIMAX S.A.	Finalizado
8	Adquisición banco de capacitores transformadores del Cibao	Finalizado
9	Adquisición camiones tanques LA ANTILLANA S. A	Finalizado
10	Adquisición de cloradores internacional Chemical S.R. L	Finalizado
11	Adquisición combustible DIPSA S. A	Finalizado
Contratos de Bienes 2024		
No.	Concepto	Estatus
1	Adquisición de motocicletas TERUEL COMPAÑÍA. S.R. L	Finalizado
2	Adquisición de combustible DIPSA S. A	Ejecución
Contratos de Obras 2023		
No.	Concepto	Estatus
1	Ampliación de línea de agua residual los Libre.	Ejecución
2	Construcción acueducto Palmar grande Ing. Pedro Almonte Sandoval	Ejecución
3	Construcción red abastecimiento agua potable la gallera, los Charamicos, y la piedra Narka soluciones eléctricas S.R. L	Ejecución
4	Ampliación Acueducto Camú, los Domínguez, Alos de Chavón y los Palomos Narbet S.R. L	Ejecución

Subcriterio 9.2.6 Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.

Acción de mejora: Resultados de las evaluaciones de auditoría interna.

Acción implementa: Se realizo mesas de trabajo en conjunto con el departamento de revisión y análisis operacional, para llevar a cabo el plan de auditoría.

% de cumplimiento: 100 %

Evidencia: Capture de plan auditoria, Foto mesa de trabajo.

Manual de Políticas y Procedimientos de Auditoría		MA-PO-FB-DFF-PID
Proceso		Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
Subproceso		Acciones Correctivas y de Mejora
Fecha de emisión: 12-02-2024		Página [3-8]

1. Objetivo:

Evaluar la seguridad de los procesos y el cumplimiento de las distintas áreas que conforman la Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPPLATA), identificando las prácticas ineficientes en los procesos y creando oportunidades de mejora.

2. Alcance:

A. Inicia: Creando una propuesta de acción de mejora donde se instruye al analista de calidad, para la elaboración del plan de auditoría.
B. Finaliza: Con la revisión, evaluación de la eficacia de las actividades y el cierre de la Acción Correctiva.

3. Responsables:

Las responsabilidades y auditores de este proceso corresponden a:

- A. Director General: Se encarga de aprobar este procedimiento y velar por su cumplimiento.
- B. Encargado de la Planificación y Desarrollo: Velar por el cumplimiento de este procedimiento.
- C. Analista de Calidad y Procesos: Cumplir con los lineamientos de este procedimiento.
- D. Encargados de Áreas: Cumplir con lo establecido en este procedimiento.

4. Glosario de términos:

Termino	Definición
Acción correctiva	Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
Auditoría	Es una revisión de los procedimientos que se llevan a cabo comprobando de esta manera que se reúnan los requisitos establecidos.
Informe de Auditoría	Es un documento que especifica la información del proceso de la auditoría donde se obtienen evidencias objetivas y se determinan los planes de acción que se llevarán a cabo.
Corrección	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada.
Criterios de auditoría	Políticas, normas, procedimientos o requisitos usados como referencia en la auditoría y contra los cuales el auditor compara la evidencia.
Evidencia	Información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en la que se basa su opinión.

Manual de Políticas y Procedimientos de Auditoría		MA-PO-FB-DFF-PID
Proceso		Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
Subproceso		Acciones Correctivas y de Mejora
Fecha de emisión: 12-02-2024		Página [2-8]

Hallazgos	Es el resultado del criterio, la condición, la causa y el efecto de las evidencias recopiladas frente a la evaluación de auditoría.
CORAAPPLATA	Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Plan de Acción	Tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas.
Plan de auditoría	Es un plan de acción que documenta los procedimientos de auditoría validando el cumplimiento de las actividades.
Programa de auditoría	Es el periodo de tiempo determinado para cumplir con los planes dirigidos hacia un propósito específico.
Requisito	Necesidad o expectativa generalmente implícita u obligatoria.

5. Documentos de Referencia:

- A. Norma ISO 19011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- B. Norma ISO 9000: Fundamentos y vocabulario.
- C. Ley NO. 10-07: Que instruye el sistema nacional de control interno.
- D. Manual de gestión documental CORAAPPLATA.

6. Políticas

6.1 Políticas para la ejecución de auditorías internas:

- 1. El departamento de planificación y desarrollo es el encargado de programar, dirigir, coordinar y supervisar las labores internas que se llevan a cabo dentro de la CORAAPPLATA, procesos de avances de coordinación y elaboración estratégica como son las NOBACI.
- 2. El departamento de planificación y desarrollo deberá realizar auditoría interna de CORAAPPLATA por lo menos 1 vez al año.
- 3. El departamento de planificación y desarrollo deberá llevar a cabo las siguientes actividades:
 - A. Participar en la formulación del presupuesto institucional y del área administrativa.
 - B. Procurar la compatibilidad entre el presupuesto y los planes.
 - C. Definir y presentar el equipo auditor.
 - D. Promover y mantener una política y cultura de mejoramiento continuo de los procesos de la institución.
 - E. Elaborar los planes de auditoría.

Manual de Políticas y Procedimientos de Auditoría		MA-PO-FB-DFF-PID
Proceso		Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
Subproceso		Acciones Correctivas y de Mejora
Fecha de emisión: 12-02-2024		Página [3-8]

F. Revisar la documentación de referencia.

- 4. El departamento de planificación y desarrollo deberá gestionar la aplicación e implementación del comité de calidad con la finalidad de contribuir a la eficiencia en los servicios que ofrece la institución a partir de los hallazgos obtenidos para cada auditoría realizada.
- 5. El departamento de planificación y desarrollo en coordinación con la dirección administrativa financiera, el departamento de compras y contrataciones de bienes, y/o el comité de calidad de CORAAPPLATA podrán solicitar auditorías extraordinarias en los procesos, debido a los cambios que se puedan presentar en la implementación de nuevas tareas, cambios tecnológicos entre otros.
- 6. El encargado de auditoría deberá comunicar a todos los encargados de áreas (3) tres días antes de la fecha estipulada de la auditoría, por los medios convenientes de la institución, ya sea correo electrónico o mediante una circular firmada y sellada por la dirección general y el auditor.
- 7. En caso de ser necesaria una reprogramación de la fecha de auditoría deberán determinar la razón específica por la cual se necesita reprogramar la auditoría, informar a las todas las partes involucradas, incluyendo la dirección de la organización informando la fecha y la hora fijada y planificada.
- 8. El equipo de auditoría recopila información a través de diversas vías, utilizando una combinación de métodos para obtener una imagen completa de la entidad auditada como son:
 - A. Documentación física y electrónica: como estados financieros, registros contables, políticas y procedimientos, contratos, correos electrónicos, archivos físicos.
 - B. Entrevistas y reuniones.
 - C. Observación directa de las actividades.
 - D. Análisis y revisión de los documentos.
- 9. El departamento de planificación y desarrollo realiza evaluaciones periódicas del proceso de auditoría para identificar áreas de mejora y oportunidades en conjunto con los encargados de área analizando las propuestas recibidas por sus colaboradores.
- 10. La documentación que requiera de actualización deberá realizarse bajo los lineamientos establecidos en el Manual de Gestión Documental de CORAAPPLATA.
- 11. El/la encargado(a) de planificación y desarrollo es el/la responsable de conformar el equipo de auditores que llevará el proceso.
- 12. Los integrantes del equipo auditor deben poseer los siguientes conocimientos en auditoría:
 - A. Principios contables, normas de auditoría, regulaciones financieras.
 - B. Capacidad para analizar datos financieros y operativos.
 - C. Identificar patrones, anomalías o riesgos.
 - D. Habilidad de comunicación efectiva.
 - E. Habilidad para colaborar efectivamente con otros miembros del equipo.
- 13. Las actividades de cambios y mejoras realizadas por los colaboradores destinadas a mejorar los procesos, aumentar la eficiencia y fomentar la innovación dentro de la

