



**CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA VEGA (CORAAVEGA)**  
**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	1	1.3	No se evidencia que se trabaje eficientemente la comunicación interna entre departamentos y de doble vía entre líderes y colaboradores para fomentar la motivación y retroalimentación.	Desarrollar e implementar un eficiente sistema de comunicación interna a todos los niveles.	Construir y estimular una comunicación interna clara y eficiente.	1. Elaborar políticas y procedimiento de Comunicación 2. Crear un boletín informativo para dar a conocer las informaciones relevantes del mes, (digital y físico) 3. Crear un plan de información y comunicación interna.	1/8/2019	30/10/2019	Económicos (impresión de boletines y manuales) Recursos Humanos	Manual, boletín y plan de comunicación elaborado y socializado	Departamento de Planificación y Desarrollo y Departamento de Comunicaciones.
2	1	1.4	No hay evidencias de contacto permanente con los grupos de interés, quien estará escuchando y dará seguimiento a las solicitudes de dichos grupos, y mantendrá la institución debidamente retroalimentada.	Implementar un plan de acercamiento y seguimiento con los grupos de interés	Establecer alianzas con los grupos de interés y asignar personal para dar seguimiento a las solicitudes y que sirva como ente mediador entre la institución y los grupos	1. Realizar un foro institucional donde participen los diferentes grupos de interés. 2. Realizar reuniones con grupos de interés.	15/08/2019	30/10/2019	Recursos Humanos	Foro institucional funcionando, actas de reuniones con grupos de interés	Departamento TIC y Departamento de Comunicaciones
3	3	3.1	No se evidencia que se estén utilizando perfiles de competencias ni descripciones de puestos y funciones.	Elaborar las políticas y procedimientos de Recursos Humanos y de Selección y Reclutamiento del personal.	Mejorar el proceso de selección y reclutamiento del personal, de tal forma que el personal que ingrese a la institución cumpla con los perfiles descritos en el manual de cargos	1. Elaborar política de selección y reclutamiento del personal 2. Elaborar Manual de Procedimientos de Recursos Humanos 3. Aprobar y socializar la política y procedimiento de Recursos Humanos, en especial, la de selección y reclutamiento.	1/9/2019	30/11/2019	Recursos Humanos Impresión del Manual	• Manual de políticas y procedimientos aprobado	Departamento de Planificación y Desarrollo y Departamento de Recursos Humanos.
4	4	4.2	No se evidencia se involucre a los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones	Crear mecanismos de consulta a los ciudadanos clientes para tomarlos en cuenta en las decisiones y planes institucionales	Mejorar el proceso de comunicación con los ciudadanos clientes de CORAAVEGA	1. Colocar buzones de quejas y sugerencias en las oficinas municipales 2. Elaborar política y procedimiento del buzón de sugerencia 3. Tomar en cuenta la opinión de los ciudadanos clientes en algunos de los planes y/o iniciativas institucionales. 4. Aplicar encuestas de consulta a los ciudadanos clientes.	1/8/2019	15/02/2020	Recursos económicos Recursos Humanos	Buzones colocados Informe de Encuesta	Departamento de Comunicaciones y Planificación y Desarrollo

	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
								Inicio	Fin			
	5	4	4.1	Se requiere identificar las necesidades de nuevas alianzas y de acuerdos de cooperación adecuados con organizaciones relevantes, tanto nacionales como internacionales.	Elaborar acuerdo de Interoperabilidad con alguna institución del estado.	Desarrollar alianzas con instituciones que permitan mejorar los procesos y servicios que ofrece la coprporacion con miras a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.	1. Conformar equipo tecnico para la implementación del acuerdo de Interoperabilidad 2. Gestionar acuerdo de Interoperabilidad (Considerar a la OPTIC) 3. Implementar acuerdo de interoperabilidad 4. Solicitar la normativa NORTIC A4 sobre Interoperabilidad de los Organismos del Estado.	1/8/2019	30/01/2019	Recursos Humanos	Acuerdo de Interoperabilidad Firmado	Equipo iTICge
	6	4	4.2	No tenemos desarrollados manuales de politicas y procedimientos que evidencie el funcionamiento de la organización	Implementar un manual de políticas y procedimientos que proporcionen a los trabajadores la autonomía y seguridad que precisan para el desempeño de sus funciones haciendo más eficientes los recursos.	Documentar y mejorar de manera continua los procesos de la institución con el propósito de optimizar los recursos y el tiempo.	1. Levantar las politicas y procedimeintos de cada departamento siguiendo lineamientos del MAP y NOBACI. 2. Elaborar borrador del Manual 3. Difundir y socializar manual con diferentes departamentos	1/8/2019	30/12/2019	Personal calificado. Recursos económicos.	Manual de políticas y procedimientos elaborado y aprobado por las MAE.	Departamento de Planificación y Desarrollo
	7	6	6.1	Se requiere mejorar la imagen de la institución y su reputación hacia una gran parte de la población.	Incrementar nuestra puntuación en los diferentes sistemas de medición de laGestión Pública	Mejorar la imagen y reputación de CORAAVEGA en todos los sectores.	1. Mejorar la puntuación en iTICge, SISCOMPRAS, TRANSPARENCIA Y NOBACI. 2.Aumetar el Promedio del Sistema de Medicion de la Gestion Pública. 3. Obtenner 3 certificaciones iTICge. 4. Realizar reunión con grupos de interes y medios de comunicación para comunicar los logros institucionales.	1/9/2019	30/12/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Humanos</li> <li>Publicidad</li> <li>Recursos económicos para el desarrollo de las tareas programadas.</li> </ul>	Incremento por de todos los sistemas de indicadores del SMMGP.	Departamento de Planificación y Desarrollo y todos los responsables de los Sistemas de Indicadores.O
	8	6	6.1	No se evidencia se apliquen encuestas para conocer la opinión de los ciudadanos/clientes en la organización, así como el nivel de confianza hacia la organizacion y sus productos.	Aplicar un sistema de encuestas y medición de la percepción de los ciudadanos/ clientes con relacion a la organización y sus productos con la finalidad de mejorar continuamente la confianza de ellos hacia la institución.	Conocer las opiniones y sugerencias de los ciudadanos/ clientes del servicio ofrecido por la institución para lograr dar solución a las debilidades de manera focalizadas y mejorar las fortalezas.	1. Elaborar encuesta siguiendo lineamientos del MAP 2. Capacitar equipo de encuestadores 3. Aplicar la encuesta en todas las oficinas de CORAAVEGA y para todos los servicios 4. Elaborar Informe d eResultados de la Encuesta 5. Socializar Informe con la sMAE, encargados y colaboradores 6. Remitir informe al MAP para fines de actualización en el SISMAP.	1/11/2019	30/03/2020	Recursos económicos. Personal.	Encuesta de Satisfacción Realizada	Departamento de Planificación y Desarrollo y Comite de Calidad

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
9	N/A	N/A	No se evidencia la existencia de un sistema de control interno institucional	Implementar las normas básicas de control interno (NOBACI) siguiendo los lineamientos de la CGR.	Mejorar los niveles de eficiencia y transparencia a través de la implementación de los componentes del control interno: Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo y Evaluación	1. Cumplir con los requerimientos del componente de Ambiente de Control 2. Elaborar Manual de Control Interno 3. Elaborar Manual de Información y Comunicación 4. Identificar las Actividades de Control de los diferentes procesos.	1/8/2019	30/01/2020	Recursos Humanos Recursos Económicos	Implementación de NOBACI por encima de 80%.	Departamento de Planificación y Desarrollo y Equipo NOBACI.
10	4	4.5	Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	Implementar las mejoras e innovaciones TICs contempladas por la OPTIC en el Índice de uso TIC y gobierno electrónico	Implementar mejoras que impacten en las diferentes variables relacionadas con el uso de las TICs, gobierno electrónico, gobierno participativo y servicios en línea.	1. Desarrollar e implementar las políticas, controles y procedimientos TIC. 2. Implementar las Normativas NORTIC A2, A3 y E1. 3. Aplicar alguna buena práctica internacional a un servicio. 4. Completar los requerimientos del gobierno electrónico y el gobierno participativo 5. Implementar el uso de la firma digital en la institución	1/8/2019	30/12/2019	Recursos Humanos y Económicos	Certificaciones de las Normas TIC E1, A2 y A3	Equipo iTICge
11	5	5.2	No se han involucrado a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Implementar el Programa Carta Compromiso al Ciudadano	Mejorar los servicios que ofrece la institución y garantizar la satisfacción de los clientes	1. Aplicar encuesta a los ciudadanos clientes para conocer expectativas de los servicios y atributos a colocar en la carta 2. Elaborar y diagramar Carta de Compromiso al ciudadano 3. Publicar Carta de Compromiso 4. Elaborar e implementar plan de comunicación interno y externo sobre carta de compromiso al ciudadano.	1/8/2019	31/10/2019	Talleres de trabajo institucional  Herramienta informática para digitalizar, analizar y comparar las métricas.	Resolución del MAP aprobando Carta Compromiso	Equipo de Carta Compromiso
12	5	5.1	No hemos simplificado, gestionado e innovado en los procesos y servicios	Automatizar servicios mediante el uso de TIC	Mejorar los procedimientos relacionados con los principales servicios que ofrece la institución, simplificar los trámites y automatizarlos para	1. Automatizar al menos 3 servicios y colocarlo en República Digital. 2. Desarrollar una aplicación móvil para mejorar la accesibilidad de los clientes 3. Colocar todos los servicios en el portal de manera informativa e interactiva. 4. Implementar el pago vía online.	1/8/2019	30/12/2019	Apoyo Óptico Recursos Humanos	Servicios en plataforma República Digital	Equipo iTICge