CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA (CORAAMOCA)
PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

Objetivo Estratégico 1: Dotar la institución de los equipos y herramientas necesarios para afianzar la autosostenibilidad y la calidad de la gestión en todas las áreas.

1	2	3	4	5	6	7	8	9			10	11												12
Estrategia Derivada	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Linea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades		Involucrados	Cronograma												Recursos
												T-I			T-II			T-III			T-IV			
												1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Adquisición de Softwares, APP y Equipos Tecnológicos Modernos y Convenio tecnologicos interinstitucionales	llevar la institucion acorde a los nuevos tiempos y a las polticas de Gobierno electronico (e-gobierno).	Equipos tecnológicos,APP, softwares actualizados, acuerdos Tecnologicos con otras inastituciones publicas y privadas	Vigilar el Porcentaje en el Indice de desarrollo de Gobierno Electrónico	49%	80%	Equipos,App,softwares adquiridos, acuerdos firmados	Departamento de TIC Dirección Administrativa y Finaciera.	1	Realizar Diagnostico propositivo de las		Dirección General, Departamento TIC, Dirección Administrativa y Financiera													Equipo de técnicos de la institucion,personal subcontratado y RD$15,000,000.00
								2	Adquirir y configurar equipos tecnologicos (hard ware);mantenimiento,desarrollo y															
								3	Capacitar y entrenar al personal a través de alianzas interinstitucionales.															
								4	Actualizar base de datos, estadisticas, planos, catastro de redes y usuarios de la institucion.															
Objetivo Estratégico: Garantizar servicio y atención de calidad a los usuarios.a los usuarios.																								
Plan de Mejoras de la calidad de los servicio	Integra relacion de los ciudadanos a los diferentes canales de solicitud de informacion , quejas y sugerencias de la institución	Servicio de recepción y respuesta de informacion , quejas y sugerencias	Cantidad de informacion solicitada, quejas, sugerencias y denuncias resueltas	No aplica	100%	Matriz de control de solicitudes de informacion, quejas y sugerencias, encuestas	Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)	1	Instalación y mantenimiento de los buzones externos en todos los csc,		Dirección General,Dirección Adm.Y Financ,/ Dirección Cormecial /Dir. Tecnica/ Dir. RRHH/ ,Dir. Comunicaciones /Dir. Planificación													Personal, transportacción, logisca, materiales gastables RD$400,000.00
								2	Promoción de los diferentes canales de solicitud de información, quejas y sugerencias															
								3	Supervisión de los buzones externos en los diferentes csc															
								4	Visitas de campo, para la verificación de la solución del problema cuando sea necesario															
Realizar servicios preventivos de asesoría y Advertencias.	Procesamiento del 100% de servicios de asesoría y Advertencias requeridos.	Agregar Valor a los informes administrativos y financieros para que la Gestión de CORAAMOCA corresponda a las espectativas de los ciudadanos clientes.	(Solicitudes atendidas/ Solicitudes planteadas)*100	n/a	100%	Notificaciones y correos enviados en respuesta a las solicitudes	Revisión y Análisis.	1	Recibir solicitud		Dirección General, Dirección Adm./Financ.													Equipo de Auditoria, material gastable
								2	Estudiar la solicitud															
								3	Preparar informe de recomendación															
								4	Remitir informe de recomendación															
Fiscalización de los libros de contabilidad de CORAAMOCA, así como todos aquellos necesarios para el fortalecimiento del control interno institucional.	Procesamiento del 100% de servicios requeridos.	Agregar Valor a los informes administrativos y financieros para que la Gestión de CORAAMOCA corresponda a las espectativas de los ciudadanos clientes.	(Solicitudes atendidas/ Solicitudes planteadas)*100	n/a	100%	Libros, reportes, papeles de trabajos, informes revisados , analizados y entregados.	Revisión y Análisis.	1	Revisión y análisis de los ingresos		Dirección Adm./Financ.													Equipo de Auditoria, material gastable
								2	Revisión y análisis de los egresos															
								3	Revisión y análisis de las conciliaciones															
								4	Revisión y análisis de los informes															
Seguimiento del estado de las recomendaciones de la Auditoría Interna y de las disposiciones de la Contraloría General de la República entre otros entes fiscalizadores externos, para asegurar su implementación oportuna y el incumplimiento de las mismas, siguiendo la normativa aplicable en cada caso.	Un informe anual del grado de avance de las recomendaciones y disposiciones. 1 informe al año.	Agregar Valor a los informes administrativos y financieros para que la Gestión de CORAAMOCA corresponda a las espectativas de los ciudadanos clientes.	(Recomendaciones implementadas /Recomendaciones emitidas y en firme)*100	No. de recomendaciones de la ultima auditoria realizada por la Cámara de Cuentas RD	50%	Informe de seguimiento y cumplimiento de las observaciones	Revisión y Análisis.	1	Listar en orden lógico de cumplimiento las recomendaciones		Dirección General, Dirección Adm./Financiera Agencias de Publicidad													Equipo de Auditoria, material gastable
								2	Comunicar al área que debe ejecutar la recomendación															
								3	Verificar los avances de implementación															
Promocionar temas relacionados con el control interno y otros, acordes con la competencia de la Auditoría Interna, para fomentar las sanas prácticas y el cumplimiento normativo de la Administración.	Concientizar sobre la importancia del Control Interno.	Agregar Valor a los informes administrativos y financieros para que la Gestión de CORAAMOCA corresponda a las espectativas de los ciudadanos clientes.	(Actividades ejecutadas / Actividades planeadas)*100.	n/a	4	Memorandos enviados y reuniones realizadas	Revisión y Análisis.	1	Identificación de áreas vulnerables		Todos las direcciones y departamentos.													Equipo de Auditoria, material gastable
								2	Notificar controles según aplique.															
								3	Desarrollar jornadas de promoción de los controles internos.															
								4	Preparar informe de actividades de promoción sobre los controles internos															
Informes de seguimiento y autoevaluación trimestral y anual de la Ejecución Presupuestaria Física - Financiera 2020	Verificar el comportamiento de las ejecuciones..	Agregar Valor a los informes administrativos y financieros para que la Gestión de CORAAMOCA corresponda a las espectativas de los ciudadanos clientes.	(Actividades ejecutadas / Actividades planeadas)*100.	Cantidad de Informes de monitoreo y evaluación elaborados	5	Informes completados y remitidos a la MAE	Revisión y Análisis.	1	Elaborar metodologías para la Formulación ejecución, seguimiento y evaluación del Presupuesto		Dirección Adm./Financ. Y Planificación.													Equipo de Auditoria, material gastable
							Revisión y Análisis.	2	Aplicar la metodologías elaboradas para fines de validación.															
							Revisión y Análisis.	3	Revisión, Validación y Envío de las observaciones y/o recomendaciones sugeridas a planificación.															

							Revisión y Análisis.	4	Envío a la Dirección General de los informes de seguimientos al presupuesto.														
Investigación de campo para verificar la integridad en los procesos de comercialización, recaudación y prestación de servicio que ofrece CORAAMOCA	Conocimiento y opinión de los Ciudadanos clientes	Agregar Valor a los informes administrativos y financieros para que la Gestión de CORAAMOCA corresponda a las espectativas de los ciudadanos clientes.	(Actividades ejecutadas / Actividades planeadas)*100.	Cantidad de monitoreo realizados	104	Numero de informes y formularios completados	Revisión y Análisis.	1	Diseño de Formulario para el levantamiento	Dirección de Planificación, Técnico y Comercial													Equipo de Auditoria, material gastable, combustible, vehículo
								2	Visita de campo a clientes														
								3	Tabulación y generación de informes														
Diseño ,Revisión y actualización del POA 2021.	POA completados y actualizado	Agregar Valor a los informes administrativos y financieros para que la Gestión de CORAAMOCA corresponda a las	(Actividades ejecutadas / Actividades planeadas)*100.	Cantidad de Informes de monitoreo y evaluación elaborados	1	POA completados, actualizado y remitidos a la MAE	Revisión y Análisis.		POA	Dirección de Planificación													Equipo de Auditoria, material gastable
Remozamiento y Ampliación de Área de Servicio al Cliente	Remozada y Ampliada	Modernización y Ampliación de Área de Servicio al Cliente	Nivel Satisfacción de usuarios y empleados de la institución.	N/A	90%	Encuestas de satisfacción de usuarios y empelados y buzones de sugerencias.	Dirección Técnica	1	Levantamiento de información en campo.	Dirección Comercial, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Depto. de Calidad y TICS.													RD$1,000,000,00
								2	Diseño y presupuesto de propuesta.														
								3	Solicitud y compra de materiales.														
								4	Ejecución de obra y Entrega														
Construcción de Rampas	Rampas Construidas de acceso en los Centro de Servicios al Cliente y en edificaciones de la institución.	Acceso para personas con discapacidad motora.	Cantidad de edificaciones con rampas de acceso.	0	15,00	Inspección en campo y encuestas de satisfacción a los usuarios..	Dirección Técnica	1	Levantamiento de información en campo.	Dirección Comercial, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Depto. de Calidad													RD$350,000,00
								2	Propuesta de soluciones y Presupuesto definitivo.														
								3	Solicitud y compra de materiales.														
								4	Ejecución de obra en campo.														
Remodelación y Señalización Parqueos Administrativos	Parqueos Remozados	Mejor condiciones del área de parqueo para control y seguridad	nivel de control de entrada y salida de vehículos	Datos no disponible	100%	Inspección en campo y encuestas de satisfacción a los usuarios. * fotos * Informe Ejecutivos	Dirección Técnica	1	Levantamiento de información en campo.	Dirección Comercial, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Depto. de Calidad													RD$375,000,00
								2	Propuesta de soluciones y Presupuesto definitivo.														
								4	Contratación y Ejecución de obra en campo.														
Construccion de Verja Perimetral en planta Potabilizadora La Dura	Area Asegurada	mayor seguridad del area de la Planta	nivel de control de entrada y salidad de la Planta La Dura	Datos no disponible	100%	Inspección en campo y encuestas de satisfacción a los usuarios. * fotos * Informe Ejecutivos	Dirección Técnica	1	Levantamiento de información en campo.	Dirección Comercial, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Depto. de Calidad													RD$1,400,000,00
								2	Propuesta de soluciones y Presupuesto definitivo.														
								3	Solicitud y compra de materiales.														
								4	Ejecución de obra en campo.														

Elaborado por: El Departamento de Monitoreo y Seguimiento a Planes, Programas y Proyectos con la participación de todoslas Direcciones y Departamentos.

Autorizado por: Rafael Maldonado, director de Planificiacion y Desarrollo. _____