



PLAN OPERATIVO ANUAL CORAAMOCA 2023



Eje Estratégico 1: Garantizar la Calidad y Continuidad del Servicio Agua Potable

Objetivo Estratégico: Aumentar la Cobertura y el Acceso al Agua Potable

DIRECCION TECNICA

Codificación		Renglón de Planificación								Gestión de Riesgos			
PRODUCTO Descripción	Unidad de Medida	Línea base (año 2022)	Entregable Medio de Verificación	Involucrados	Meta Anual	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Riesgo Asociado	Probabilidad	Impacto	Acción de mitigación
Reducidas las Pérdidas Físicas y Comerciales	%	80%	Reducidas las pérdidas comerciales	Todas las áreas de CORAAMOCA	75%	80%	79%	77%	75%	Que no se destinen los fondos para la ejecución de los trabajos de mejoras del área de servicio al cliente	Poco probable (26-50)	Medio	Tramitar las solicitudes a tiempo, y dar seguimiento al proceso.
Aumentada la Calidad del Agua en los Acueductos	%	96%	Informe Mensual (Estadísticas institucional)	Todas las áreas de CORAAMOCA	98%	97%	98%	98%	98%	Que no se pueda adquirir los recursos solicitados	Probable (51-75)	Grave	Dar seguimiento, a las solicitudes y hacer las solicitudes a tiempo.
Ampliación de Redes de Agua Potable (Aumentada la Cobertura de Agua Potable)	Cantidad metro lineales ampliados	0	Conexión de viviendas al sistema de agua potable	Dirección Técnica, Ingeniería y Dirección de Planificación y Desarrollo	4000 MI	600	850	1200	1350	Que no se pueda adquirir los recursos solicitados	Probable (51-75)	Grave	Tramitar las solicitudes a tiempo, y dar seguimiento al proceso.
Macro-Medición de Caudales de Agua Potable.	Macro-Medidores Instalado	5	Volumen de Agua Potable Medido	Dirección Técnica, Dirección Comercial	10,00	0,00	2	3	5	Incumplimiento en los procesos de adquisición de los equipos y presupuesto.	Poco probable (26-50)	Medio	Dar seguimiento, a las solicitudes y hacer las solicitudes a tiempo.
Catastro de Redes de Agua Potable	Catastro de Redes por Distrito Municipal	1	Distrito Municipal Catastrado	Dirección Técnica, Dirección Comercial y Dirección de Planificación y Desarrollo	2,00	0,00	0	1	1	Incumplimiento en los procesos de adquisición de los equipos y presupuesto.	Poco probable (26-50)	Medio	Dar seguimiento, a las solicitudes y hacer las solicitudes a tiempo.

Eje Estratégico 2: Aumentar la capacidad y la cobertura del sistema de alcantarillado sanitario

Objetivo Estratégico 2: Aumentar la cobertura, Recolectión y Tratamiento de las Aguas Residuales producidas

DIRECCION TECNICA

Codificación		Renglón de Planificación								Gestión de Riesgos			
PRODUCTO Descripción	Unidad de Medida	Línea base (año 2022)	Entregable Medio de Verificación	Involucrados	Meta Anual	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Riesgo Asociado	Probabilidad	Impacto	Acción de mitigación
Rehabilitado Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de CORAAMOCA	Cantidad plantas rehabilitación y construcción	20	Cantidad plantas en funcionamiento	Dirección Técnica, Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera	4,00	0,00	0,00	2,00	2,00	Que no se destinen los fondos para la ejecución de los trabajos de rehabilitación	Poco probable (26-50)	Medio	Tramitar las solicitudes a tiempo, y dar seguimiento al proceso.
Porcentaje de agua residual tratada con respecto a la recolectada en la provincia de Españillat	Millones de M3	8,1	Informe mensual	Dirección Técnica, Departamento de Aguas Residuales	10,50	9,00	9,10	9,20	10,50	Que no se destinen los fondos para la ejecución de los trabajos de rehabilitación	Poco probable (26-50)	Medio	Tramitar las solicitudes a tiempo, y dar seguimiento al proceso.
Porcentaje de agua residual tratada con respecto a la recolectada en la provincia de Españillat	Millones de M3	0,5	Informe mensual	Dirección Técnica, Departamento de Aguas Residuales	0,80	0,60	0,65	0,70	0,80	Que no se destinen los fondos para la ejecución de los trabajos de rehabilitación	Poco probable (26-50)	Medio	Tramitar las solicitudes a tiempo, y dar seguimiento al proceso.

Eje Estratégico 3: Eficiencia de la Gestión y Auto sostenibilidad Financiera

Objetivo Estratégico 3: Fortalecer la Administración y Gestión Financiera en CORAAMOCA, haciendo uso eficiente y transparente en el manejo de los recursos

DIRECCION COMERCIAL

Codificación		Renglón de Planificación								Gestión de Riesgos			
PRODUCTO Descripción	Unidad de Medida	Línea base (año 2022)	Entregable Medio de Verificación	Involucrados	Meta Anual	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Riesgo Asociado	Probabilidad	Impacto	Acción de mitigación
Plan de mejora los Servicios Comerciales en Servicio al Cliente.	%	55%	Informe del Departamento Comercial	Dirección Comercial, Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo y Departamento Ingeniería, Servicios Generales.	100%	60%	70,0%	80,0%	100,0%	Que no se destinen los fondos para la ejecución de los trabajos de mejoras del área de servicio al cliente	Poco probable (26-50)	Medio	Tramitar las solicitudes a tiempo, y dar seguimiento al proceso.
Eficiencia del Recaudo (Facturación / Recaudación)	%	79%	Informe mensual	Dirección Comercial, Dirección de TICS y Dirección de Planificación y Desarrollo, catastro	86%	83%	85,0%	85,0%	86,0%	Que no se presenten problemas en la facturación	Probable (51-75)	Grave	Tramitar las solicitudes a tiempo al departamento Tics, y dar seguimiento al proceso.
Plan Actualización de Catastro de Usuario.	%	47%	Informe Mensual (Estadísticas y avances de clientes catastrados)	Dirección Comercial, Dirección de TICS y Dirección de Planificación y Desarrollo, catastro	60%	50%	52%	55%	60%	Que no se pueda adquirir los recursos solicitados	Probable (51-75)	Grave	Dar seguimiento, a las solicitudes y hacer las solicitudes a tiempo.
Modernización Sistema para el Catastro de Usuario.	%	5%	Informe Trimestral (Estadísticas y avances de modernización)	Dirección Comercial, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de TICS y Dirección de Planificación y Desarrollo	15%	5%	8%	10%	15%	Que no se pueda adquirir los recursos solicitados	Probable (51-75)	Grave	Dar seguimiento, a las solicitudes y hacer las solicitudes a tiempo.
Usuarios Regularizados.	C.S.C. Regularizar	40%	Informe mensual	Corte y Reconexión Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Compras Dirección General, Dirección Comercial y Dirección Técnica.	65%	45%	45%	55%	65%	Incumplimiento en los procesos de adquisición de los equipos y presupuesto.	Poco probable (26-50)	Medio	Tramitar las solicitudes a tiempo, y dar seguimiento al proceso.
Plan de Reducción del Índice de Morosidad.	% de clientes saneados	40%	Informe mensual	Gestión de Cobros, Comercial	60%	50%	45%	50%	60%	Que los seguimientos no se realicen y que la política de crédito no se pueda adaptar al sector	Poco probable (26-50)	Medio	Crear propuestas de políticas de crédito alternativa adecuadas a las necesidades de los sectores
Aumentar la Cartera de Clientes Medidos.	Cantidad de Servicios Comerciales en Servicio al Cliente intervenidos	20%	Informe mensual	Macro-medición Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Compras Dirección General, Dirección Comercial y Dirección Técnica.	30%	20%	25%	25%	30%	Incumplimiento en los procesos de adquisición de los equipos y presupuesto.	Poco probable (26-50)	Medio	Coordinar esfuerzos conjunto entre las secciones de comercial.



PLAN OPERATIVO ANUAL CORAAMOCA 2023

Programa de Apoyo Red Comercial y Reducción de Tiempo de Respuesta a los Servicios.	Promedio de recaudación	15.726.148,00	Informe Mensual (Estadísticas institucional)	Dirección Comercial	16.770.000,000	16.185.000,000	16.575.000,000	16.700,000	16.770.000,000	Que no se cuente con la actualización o cambio del sistema.	Muy probable (76-100)	Catastrófico	Solicitar los mantenimientos a tiempo.
Actualización Sistema Comercial	Sistema adquirido	%	Informe Mensual (Estadísticas institucional)	Dirección Comercial	100,00%	0,00%	0,00%	50,00%	100,00%	Que no se cuente con los recursos para la adquisición del sistema	Probable (51-75)	Grave	Realizar las solicitudes y perfiles de proyecto para obtener los recursos.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Codificación	Renglón de Planificación										Gestión de Riesgos		
PRODUCTO Descripción	Unidad de Medida	Línea base (año 2022)	Entregable Medio de Verificación	Involucrados	Meta Anual	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Riesgo Asociado	Probabilidad	Impacto	Acción de mitigación
Memorias de Gestión	Memoria entregada	0	Memoria de rendición de cuentas elaborada	Todas las áreas	1	0	0	0	1	Poca colaboración de las áreas en la remisión de las informaciones	Poco probable (26-50%)	2 Moderado	Reuniones de sensibilización y talleres de capacitación en el tema.
Informes Semestrales de Seguimiento	Informes entregados	0	Memoria de rendición de cuentas elaborada	Todas las áreas	2	0	1	0	1	Poca colaboración de las áreas en la remisión de las informaciones	Poco probable (26-50%)	2 Moderado	Reuniones de sensibilización y talleres de capacitación en el tema.
Actualización de las -NOBACI-	Actualizada la NOBACI	30%	Documento cargados NOBACI	MAP, todas las áreas, Comité de Calidad, Planificación y Desarrollo.	100%	30%	40%	60%	100%	Retrasos en los trabajos a ser realizados por las áreas que suplen la información.	Poco probable (26-50%)	2 Moderado	Coordinación permanente con el comité de calidad.
Actualización de autoevaluación CAF y plan de mejora continua.	Guía CAF actualizada.	0	Guía CAF actualizada.	MAP, todas las áreas, Comité de Calidad, Planificación y Desarrollo.	1	0	1	0	0	Retrasos en los trabajos a ser realizados por las áreas que suplen la información.	Poco probable (26-50%)	2 Moderado	Coordinación permanente con el comité de calidad.

OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI)

Codificación	Renglón de Planificación										Gestión de Riesgos		
PRODUCTO Descripción	Unidad de Medida	Línea base (año 2022)	Entregable Medio de Verificación	Involucrados	Meta Anual	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Riesgo Asociado	Probabilidad	Impacto	Acción de mitigación
Requerimientos de información del ciudadano gestionado	% de requerimientos respondidos dentro de un plazo de 15 días	0	Correo electrónico de la solicitud de información y correo con la respuesta, matriz de control mensual de solicitudes, estadística y balance de gestión OAI.	Todas las áreas de CORAAMOCA	100%	100%	100%	100%	100%	Retrasos en los trabajos a ser realizados por las áreas que suplen la información.	Poco probable (26-50%)	2 Moderado	Coordinación permanente con los y las áreas de prestación de servicio.
Sub Portal de Transparencia Institucional, actualizado	Número de actualizaciones realizadas, según Ley 200-04	0	correo electrónico remitido al web máster, Correo de socialización, reporte digital	Todas las áreas de CORAAMOCA	100%	100%	100%	100%	100%	Retrasos en los trabajos a ser realizados por las áreas que suplen la información.	Poco probable (26-50%)	2 Moderado	Coordinación permanente con los y las áreas de prestación de servicio.
Denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas a través del sistema 311, procesadas	Porcentaje de informaciones recibidas a través del sistema 311 procesadas	0	Captura de pantalla de la respuesta disponible en la plataforma, correo interno	Todas las áreas de CORAAMOCA	100%	100%	100%	100%	100%	Retrasos en los trabajos a ser realizados por las áreas que suplen la información.	Poco probable (26-50%)	2 Moderado	Coordinación permanente con los y las áreas de prestación de servicio.

DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

Codificación	Renglón de Planificación										Gestión de Riesgos		
PRODUCTO Descripción	Unidad de Medida	Línea base (año 2022)	Entregable Medio de Verificación	Involucrados	Meta Anual	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Riesgo Asociado	Probabilidad	Impacto	Acción de mitigación
Contenido y material comunicacional gestionado y elaborado	Cantidad de contenido o material comunicacional gestionado, que cumplieron con el tiempo prometido a las partes solicitantes.	3	Carpetas mensuales con registro de contenido elaborado (publicaciones en página web, redes sociales, notas de prensa, murales, correos institucionales, diseño gráfico y contenido audiovisual).	Comunicación Interna / Redes Sociales y Medios Digitales / Relaciones Públicas y Prensa / Áreas sustantivas	100%	100%	100%	100%	100%	Fallas tecnológicas.	Poco probable (26-50%)	2 Moderado	Garantizar disponibilidad de equipos tecnológicos apropiados para ejecutar los servicios solicitados dentro del tiempo establecido.
Fortalecimiento en los medios de comunicación gestionado	Cantidad de media tours y ruedas de prensa gestionado.	1	Media tours y ruedas de prensa.	Relaciones Públicas y Prensa / Áreas Sustantivas	8	1	2	3	2		Poco probable (26-50%)		
	Cantidad de encuentros que comunicaron la misión y visión a periodistas.	0	Listados, fotos y publicaciones de Encuentros y/o capacitaciones en temas económicos, con periodistas.	Relaciones Públicas y Prensa	4	1	1	1	1		Poco probable (26-50%)		
Publicaciones institucional y de procesos monitoreadas	Cantidad de documentos con publicaciones económicas analizadas	0	Carpetas mensuales con informes de prensa, análisis periodísticos de coyuntura, publicitas.	Relaciones Públicas y Prensa / Redes Sociales y Medios Digitales	10	2	4	2	2	Falla tecnológica que impida la elaboración y el envío de los monitoreo.	Poco probable (26-50%)	1 Insignificante	Disponibilidad de recursos tecnológicos óptimos para realizar y enviar los informes.
Crear y suministrar información oportuna a través de los medios impresos.	Cantidad de documentos con publicaciones	0	Documentos con publicaciones	Relaciones Públicas y Prensa	4	0	1	1	2		Poco probable (26-50%)	2 Moderado	

DEPARTAMENTO CONTROL INTERNO

Codificación	Renglón de Planificación										Gestión de Riesgos		
PRODUCTO Descripción	Unidad de Medida	Línea base (año 2022)	Entregable Medio de Verificación	Involucrados	Meta Anual	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Riesgo Asociado	Probabilidad	Impacto	Acción de mitigación
Control de calidad de los expedientes e informes de gestión.	Cantidad de documentos, expedientes e informes	100%	Reporte, Informes y Récord	Dirección General, Administrativa, Financiera, Recursos Humanos	100%	100%	100%	100%	100%	Fallas tecnológicas, incumplimientos de involucrados.	Poco probable (26-50)	Medio	Certificar que los expedientes cumplan con los requerimientos de establecidos.



PLAN OPERATIVO ANUAL CORAAMOCA 2023



DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Codificación		Reglón de Planificación								Gestión de Riesgos			
PRODUCTO Descripción	Unidad de Medida	Línea base (año 2022)	Entregable Medio de Verificación	Involucrados	Meta Anual	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Riesgo Asociado	Probabilidad	Impacto	Acción de mitigación
Mantenimiento de la infraestructura gestionado.	Porcentaje de mantenimientos realizados a la infraestructura física .	0	Mantenimiento gestionado	Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Contabilidad, División de Control de Bienes, Dirección Técnica, Tecnología de La Información.	100%	80%	100%	100%	100%	Que no se pueda comprar los materiales necesarios	Probable (51-75)	Catastrófico	Hacer la programación de los materiales con inventario preventivos
Realizado Inventario de Propiedad Planta y Equipos.	%	0	Conciliado el Sistema de Activo Fijo al registro Contable/ Informe Tasación y Valoración/ Implementado Sistema de Administración de Bienes SIAB	Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Contabilidad, División de Control de Bienes, Dirección Técnica, Tecnología de La Información.	100%	100%	100%	100%	100%	Que no se puedan realizar los recorridos para la codificación perpetua de los activos	Poco probable (26-50)	Medio	Evaluar periódicamente las necesidades de la sección razón de identificar los inconvenientes a futuro
Implementado el Mantenimiento Preventivo Parque Vehicular.	%	0	Parque vehicular operando	Dirección Administrativa Financiera División de Control de Bienes, Dirección General, Transportación	100%	80%	90%	90%	100%	Que no se puedan con tal con los recursos	Probable (51-75)	Catastrófico	Evaluar periódicamente las necesidades de la sección razón de identificar los inconvenientes a futuro
Almacenes de Materiales creados y funcionando.	%	0	Almacenes de Materiales creados	Dirección Administrativa Financiera, Sección Compras	100%	0%	60%	90%	100%	Que no se puedan con tal con los recursos	Probable (51-75)	Medio	Hacer solicitudes preventivas par la disponibilidad de recursos
Incrementada la valoración de los indicadores de compras	%	98,17%	Indicadores de compras	Dirección Administrativa Financiera, Sección Compras	100%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	Que no se puedan con tal con los recursos y completar las actividades del área	Probable (51-75)	Medio	Evaluar periódicamente las necesidades de la sección razón de identificar los inconvenientes a futuro



Enc. Formulación, Evaluación y Monitoreo de Planes, Programas y Proyectos