



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2023



MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



CORAAMOCA
CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO
Y ALCANTARILLADO DE MOCA

TABLA DE CONTENIDOS

Memorias institucionales 2023

RESUMEN EJECUTIVO	1
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	5
Aspectos generales de CORAAMOCA.	5
Reseña histórica.....	5
2.1.- Marco filosófico institucional.....	6
a. Misión.....	6
b. Visión.....	7
c. Valores.....	7
2.2.- Base legal.....	7
2.3.- Estructura organizativa.	8
2.4.-Planificación estratégica institucional.	14
2.4.1.- Contribución a la estrategia nacional de desarrollo..	16
2.4.2.- Contribución a los objetivos de desarrollo sostenibles (ODS).	18
RESULTADOS MISIONALES	21
3.1.- Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales.....	21
3.2.- Desempeño de la dirección técnica.	21
3.2.1.- Departamento producción de agua potable.	23
3.2.2.- Departamento operación y mantenimiento.....	24

3.2.3.- Desempeño departamento de ingeniería.	26
3.2.4.- Desempeño del departamento de aguas residuales....	27
3.3.- Desempeño de la dirección comercial.	29
3.3.1.- La sección de gestión de cobros.	30
3.3.2.- La sección centro de catastro.	33
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	
.....	37
4.1.- Desempeño área administrativa y financiera.	37
4.1.1.- Desempeño del departamento financiero.....	37
4.1.2.-Desempeño del departamento administrativo.....	38
4.2.- Departamento Legal.....	40
4.3.- Desempeño de los recursos humanos.....	42
4.4.- Desempeño de la tecnología.....	49
4.5.- Desempeño del sistema de planificación y desarrollo	
institucional.	52
4.5.1.- Normas Básicas de Control Interno-NOBACI-.....	52
4.5.2.- Sistemas de Calidad.	54
4.5.3.- Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).	54
4.6.- Desempeño del área comunicaciones.....	57
4.6.1.- Sección de redes sociales y medios digitales.....	59
4.6.2.- Participación social y ciudadana.....	60
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA	
INSTITUCIONAL	63
5.1 Nivel de satisfacción con el servicio.....	63
5.2.- Nivel de cumplimiento acceso a la información.	64

5.3.- Resultado sistema de quejas, reclamos y sugerencias.....	64
5.4.- Resultado mediciones del portal de transparencia.	66
5.4.1.- Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.	67
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	69
6.1.- Agua potable y saneamiento.	69
Municipio Moca.....	69
Municipio Gaspar Hernández.....	71
ANEXOS	72
a. Matriz de logros relevantes.....	72
b. Índice de gestión presupuestaria.....	73
c. Matriz de principales indicadores del POA.	74
d. Resumen del plan de compras.....	79

RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2023

En la provincia de Espaillat, la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA) juega un papel fundamental al operar sistemas de acueductos que proporcionan agua potable de calidad a 231,938 ciudadanos. El índice promedio de potabilidad de estos sistemas ha experimentado un notable aumento, alcanzando el 96.60%, en comparación con el promedio del año anterior que fue del 92.46%. Esta mejora refleja el compromiso de CORAAMOCA con la excelencia en la prestación de servicios esenciales.

A lo largo del año, la producción total de agua en Moca alcanzó los 35,157,313 metros cúbicos, destacando el esfuerzo y la eficiencia del personal de la institución en asegurar un suministro adecuado de agua potable a la comunidad. Específicamente, se llevó a cabo la construcción de una línea de conducción en tuberías de 4" en las comunidades de Güauci - La Ermita, en el Municipio de Moca, con una inversión de RD\$4,136,158.61, beneficiando a una población de 1,375 habitantes en la provincia de Espaillat.

En consonancia con el compromiso de expansión y mejora, se realizaron ampliaciones de las redes de agua potable en diversas comunidades, con inversiones notables en barrios como Calindrin, San Luis La Manzana, Pusa, El Mirador, Chepolo, Canta Rana, La Lomita, Güauci Arriba, La Guama - Los Rojas, Gaspar Hernández



y Los Pilonos. Estas obras, con una inversión total de RD\$5,995,743.93, han beneficiado a un total de 4,489 familias, fortaleciendo el acceso al agua potable y contribuyendo al desarrollo sostenible de estas áreas.

En términos de sostenibilidad, la institución ha logrado avances significativos durante el período evaluado. El indicador de eficiencia de recaudo mejoró sustancialmente, pasando del 67% al 71%, lo que subraya la efectividad de las medidas implementadas para maximizar la captación de recursos. La facturación total ascendió a RD\$23,435,570, evidenciando una estrategia sólida en la determinación de tarifas justas y transparentes, así como una mejor identificación de oportunidades de ingresos. La recaudación total alcanzó los RD\$14,725,631, indicando una mejora sustancial en comparación con períodos anteriores. Estos logros consolidan el compromiso de la institución con la sostenibilidad financiera y la excelencia en la prestación de servicios esenciales a la comunidad.



Logros acumulados en la gestión 2020-2024.

En el lapso comprendido entre 2020 y 2024, la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA) focalizó sus operaciones en el cumplimiento de sus objetivos misionales, destacando notables logros en materia de infraestructura en los municipios de Cayetano Germosén, Gaspar Hernández y Moca.

En Cayetano Germosén, se llevó a cabo la construcción de cuatro pozos tubulares de 4” en Guanábano y se ampliaron las redes de agua en Los Rojas, La Guama y la entrada a La Pollería. Estas acciones, con un presupuesto total de RD\$6,193,444.00 y RD\$822,070.00 respectivamente, beneficiando directamente a 4,914 y 782 familias.

De igual forma, en el Acueducto de ese Municipio se implementó un Sistema de Cloración por Solución en línea 0-50 PPD, con una inversión de RD\$665,933.00. Esta medida buscó garantizar la potabilidad y calidad del agua suministrada.

Un aspecto crucial fue la rehabilitación de dos Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales en Villa Progreso, con un presupuesto de RD\$5,994,529.00. Estas plantas, inauguradas en 2012, salieron de servicio desde 2018, representando un foco de contaminación. La rehabilitación, que incluyó mejoras en el sistema eléctrico, instalación de equipos electromecánicos y adecuación de digestores anaeróbicos, beneficiará a 7,740 residentes.

En Gaspar Hernández, se realizaron dos ampliaciones de redes de agua y se implementó un sistema de cloración en Veragua. Con



inversiones de RD\$830,727 y RD\$1,331,866 respectivamente, estas acciones impactaron positivamente a 1,390 y 15,320 personas.

En el municipio de Moca, se ejecutaron 15 construcciones de pozos tubulares en las comunidades de Canta Rana, El Algarrobo, Hinchá, La Lomita, La Rosa, Los Naranjos, Los Peña, Municipal de la Ortega, Santa Rosa, Quebrada Honda, Los Dionicio, Los Maromos y Los Rieles. Construcción de la línea de conducción a la ermita. Estas iniciativas, con un presupuesto total de RD\$24,087,730.80 beneficiaron a 15,442 familias y 10 ampliaciones de redes de agua con una inversión de 6,102,526.00 en las comunidades de Gaüci Arriba, Barrio Calindrin, Barrio Chepolo - Las Lagunas, Canta Rana, El Mirador - Moca, La Lomita - Las Lagunas Moca, San Luis, Villa Trina, Juan López, Quebrada Honda beneficiando a 3,078 familias.

También, se llevó a cabo la rehabilitación de ocho Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales y la estación de bombeo Higüerito-La Ortega, con inversiones de RD\$8,224,135.00 y RD\$1,548,361.00, respectivamente.

Adicional, se implementaron proyectos de cloración en La Dura y Jamao al Norte, con inversiones de RD\$3,207,589.00 y RD\$665,933.00, con la finalidad de garantizar la potabilidad del agua para 175,331 personas y 3,182 beneficiarios.

Estos esfuerzos reflejan el compromiso de CORAAMOCA con la mejora del acceso al agua potable y saneamiento, abordando desafíos ambientales de manera integral y procurando la sostenibilidad a largo plazo de sus intervenciones.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2023

Aspectos generales de CORAAMOCA.

Reseña histórica.

En 1973, fue la primera vez que el gobierno nacional construye un acueducto para la ciudad de Moca, desarrolla una obra de toma localizada en el Río Yaque del Norte, en la sección La Ceibita del municipio de Santiago, con una planta de tratamiento con capacidad para 0.50 metros cúbicos por segundo de agua.

El agua servida a la comunidad mocana era suministrada por el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) con muchas deficiencias, en vista de que el tratamiento del líquido se realizaba en Santiago, lo que hacía más difícil la ejecución de esta labor y la prestación del servicio de agua potable.

Al cabo de 20 años este acueducto carecía de la posibilidad para suplir la dotación necesaria, porque la población de la provincia Espailat creció de manera enorme y el acueducto había llegado a la etapa final de su vida útil. Ante tal necesidad, para la obtención del vital líquido, la comunidad de Moca se vio precisada a la lucha por un sistema que le garantizara el suministro de agua de manera segura y confiable. Santiago también tenía problemas de suministro de agua y ambas comunidades municipales se lanzan a la lucha por la construcción de un acueducto que les resolviera sus necesidades



de agua potable; luego de grandes jornadas de luchas se propone el Acueducto Cibao Central, que abastecería a ambas ciudades, Santiago, Moca y otras 80 comunidades.

El proyecto fue rechazado por los mocanos, reclamaron las fuerzas vivas mocanas que el diseño del Acueducto Cibao Central, fuese modificado de manera que para Moca se construyera una derivación a los fines de que, si bien la toma fuera común para ambos pueblos, el tratamiento del agua se ofreciera de forma distinta y autónoma, para dotar a Moca de su planta de tratamiento de agua propia.

Luego de la incorporación del Acueducto Cibao Central, con una aportación de $1.50\text{m}^3/\text{seg.}$ y la construcción de la planta potabilizadora “La Dura”, con igual capacidad para la ciudad de Moca, hubo la necesidad de crear un organismo que se encargará de administrar de manera más eficiente el nuevo acueducto, y en ese tenor surgió la “Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca” (CORAAMOCA) creada por la Ley No. 89-97 del 12 de marzo de 1997.

2.1.- Marco filosófico institucional.

a. Misión

Ofrecemos los servicios de agua potable y saneamiento con calidad en toda la Provincia Espaillat, haciendo uso eficiente y transparente de los recursos.



b. Visión.

Ser la prestadora de servicio de agua potable y saneamiento, de mayor cobertura y calidad de toda la República Dominicana.

c. Valores.

- **Compromiso:** Trabajamos en llevar soluciones de agua y saneamiento, conscientes de nuestra obligación.
- **Calidad:** Brindamos los servicios de agua potable y saneamiento acorde a los estándares exigidos por los organismos internacionales (OMS, OPS, Ministerio de Salud Pública).
- **Cuidado de medio ambiente:** Actuamos en sinergia con el medio ambiente haciendo uso eficiente y autosostenible de los recursos naturales para futuras generaciones.
- **Equidad:** Prestamos servicios con calidad a toda la provincia Espaillat solidarizándonos con los sectores vulnerables.
- **Trabajo en equipo:** Laboramos alineados para producir mejores resultados.
- **Transparencia:** Procesos, comportamiento y manejo de los recursos, acorde a las leyes y normas.

2.2.- Base legal.

- Constitución de la República Dominicana del 13 de junio del 2015.
- Ley No. 89-97 que crea la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA).



- Ley de Dominio de Aguas Terrestres y Distribución de Aguas Públicas (Ley 5852, de 1962).
- Ley de creación del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados –INAPA– (Ley 5994, de 1962).
- Ley de creación del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos -INDRHI- (Ley 6, de 1965).
- Ley General de Medio Ambiente (Ley 64-00).
- Ley General de Salud (Ley 44-01).
- Ley 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

2.3.- Estructura organizativa.

Unidades Normativas o de alta Dirección:

- Presidencia de la República.
- Consejo de directores.
- Director general.

Unidades consultivas o asesoras:

- Departamento jurídico.
- Departamento de planificación y desarrollo, con las secciones de:
 - a) Formulación, monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos.
 - b) Desarrollo institucional y calidad en la gestión.
 - c) Cooperación internacional.
- Departamento de revisión y análisis.



- División de libre acceso a la información.
- Departamento de comunicaciones, con las secciones de:
 - a) Protocolo y eventos
 - b) Relaciones públicas y prensa
- Departamento de recursos humanos, con las secciones de:
 - a) Reclutamiento, selección y evaluación de personal
 - b) Registro, control y nómina.
 - c) Capacitación y desarrollo
 - d) Beneficios y seguridad laboral

Unidades auxiliares o de apoyo:

- Departamento administrativo financiero, con las siguientes divisiones:
 - División administrativa, con las secciones de:
 - a) Almacén.
 - b) Compras y contrataciones.
 - c) Servicios generales.
 - d) Transportación.
 - e) Correspondencia.
 - f) Control de bienes.
 - División financiera, con las secciones de:
 - a) Tesorería
 - b) Presupuesto
 - c) Contabilidad
 - d) Gestión de cobros



- División de seguridad
- Sección de archivo central
- Departamento de tecnología de la información y comunicación, con las secciones de:
 - a) Operaciones de tic
 - b) Administración del servicio tic

Unidades sustantivas u operativas

- Departamento técnico, con las siguientes divisiones:
 - División de producción y tratamiento de agua potable, con las secciones de:
 - a) Obras de toma
 - b) Tratamiento de agua potable
 - c) Control de calidad de agua potable
 - d) Laboratorio
 - División de operación y mantenimiento de redes de agua potable, con las secciones de:
 - a) Mantenimiento de redes
 - b) Operación y distribución de agua potable
 - c) Catastro de redes de agua potable
 - d) Operación y mantenimiento de zonas periféricas.
 - e) Electromecánica.



- División de ingeniería, con las secciones de:
 - a) Construcción
 - b) Diseño y presupuesto.
 - c) Fiscalización y control de obras.
- División de aguas residuales y saneamiento, con las secciones de:
 - a) Operaciones y mantenimiento de redes de aguas residuales.
 - b) Control de calidad de aguas residuales
 - c) Tratamiento de aguas residuales.
- Departamento comercial, con las siguientes divisiones:
 - División de atención al usuario
 - División de gestión comercial, con las secciones de:
 - a) Facturación.
 - b) corte y reconexión.
 - c) Micro medición.
 - d) Catastro de usuarios.
 - e) Oficinas periféricas.
 - f) Centros de servicio al usuario.

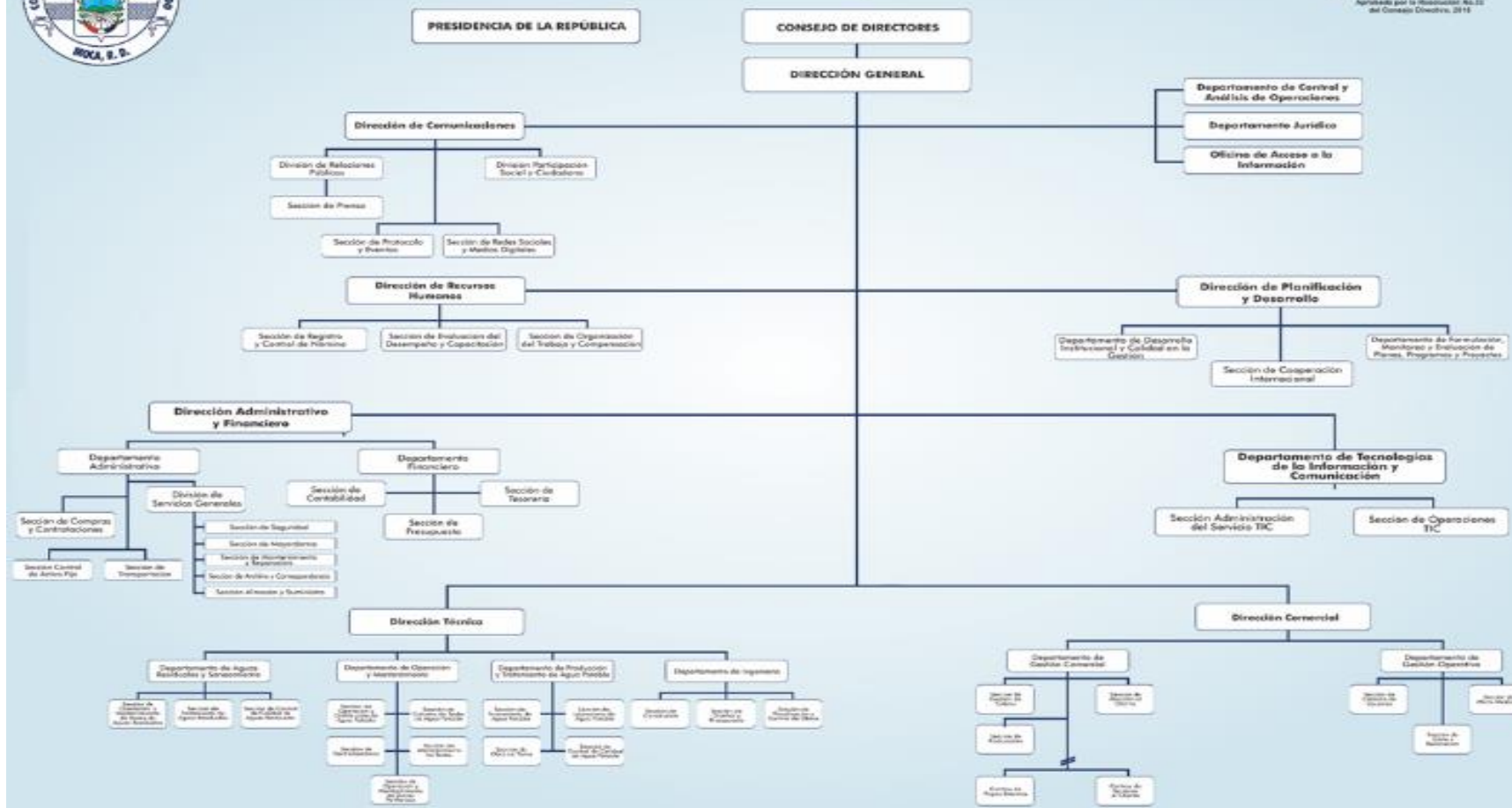




CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCHA (CORAMOCA)



Aprobado por la Resolución No. 02 del Consejo Directivo, 2012



Principales funcionarios en la gestión 2023.

Reynaldo C. Méndez Sánchez.	Director general
María P. Almonte de Grullón.	Directora Administrativa Financiera
Heidy Mariel Colon Estévez	Directora RR.HH.
Julio Henríquez Tejada	Director Gerencia Técnica
Joel Andrés Bautista Gómez	Enc. Dpto. Jurídico
José Gregorio Henríquez	Director Comercial
Estephany Almonte	Enc. Dpto. Administrativa
Guillermina Florentino	Enc. Dpto. Financiero
Nilo Cipriano Tavaréz Santiago	Enc. de Tecnología
Robinson E. Durán Barcacer	Enc. RR.PP.
Juan José Sánchez	Enc. Control y Análisis
Paula Maileny Morillo	Enc. Contabilidad
Alex Ureña Badia	Enc. Planta La Dura
Luis Emilio Cruz	Enc. Formulación, Programas y Proyectos
Altagracia Almonte	Enc. Compras



2.4.-Planificación estratégica institucional.

CORAAMOCA ha diseñado cuidadosamente sus ejes estratégicos para armonizar con las políticas nacionales en materia de agua, así como para alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Estos ejes no solo definen la dirección estratégica de la institución, sino que también actúan como catalizadores para los objetivos estratégicos, los cuales a su vez generan resultados institucionales, indicadores y productos finales de impacto.

La línea estratégica de CORAAMOCA se articula en torno a tres (3) ejes fundamentales:

- 1. Garantizar la calidad y continuidad del servicio de agua potable.** Este eje se centra en asegurar que la población tenga acceso a un suministro de agua potable de alta calidad y confiabilidad. La misión es establecer medidas que no solo garanticen la pureza del agua, sino también su disponibilidad constante para la comunidad.
- 2. Ampliar la capacidad y la cobertura del sistema de alcantarillado sanitario.** El segundo eje se concentra en mejorar la infraestructura de saneamiento, buscando incrementar la capacidad del sistema de alcantarillado y extender su cobertura. Esto apunta a mitigar los impactos ambientales y promover condiciones más saludables en las comunidades servidas.



3. Promover la eficiencia en la gestión y la autosostenibilidad financiera. Este eje estratégico tiene como objetivo optimizar la gestión interna y garantizar la autosostenibilidad financiera de CORAAMOCA. Se busca administrar los recursos de manera eficiente y transparente, fortaleciendo así la capacidad institucional para cumplir con su misión a largo plazo.

Estos ejes estratégicos se desglosan en tres (3) objetivos estratégicos clave:

- **Incrementar la cobertura y el acceso al agua potable.** Este objetivo busca no solo expandir la cobertura geográfica, sino también garantizar que un mayor número de personas acceda a servicios de agua potable seguros y confiables.
- **Ampliar la cobertura, recolección y tratamiento de aguas residuales generadas.** La expansión de la infraestructura de saneamiento es esencial para abordar las necesidades de una población en crecimiento, asegurando una gestión adecuada de las aguas residuales y contribuyendo a la preservación del medio ambiente.
- **Reforzar la administración y gestión financiera en CORAAMOCA, mediante el uso eficiente y transparente de los recursos.** Este objetivo se centra en mejorar la eficiencia operativa y financiera, asegurando que los recursos se utilicen de manera óptima y transparente para cumplir con los compromisos de la institución y garantizar su autosostenibilidad.



La orientación estratégica de CORAAMOCA refleja su compromiso no solo con la mejora de los servicios de agua y saneamiento, sino también con la responsabilidad de gestionar sus recursos de manera sostenible y transparente. Este enfoque integral subraya el papel clave de la institución en el desarrollo sostenible y en la mejora continua de la calidad de vida de las comunidades a las que sirve.

2.4.1.- Contribución a la estrategia nacional de desarrollo.

- **Eje estratégico:**

- 2. Desarrollo social.

Objetivo general: 2.5 Tener viviendas dignas en entornos saludables.

Objetivo específico(s): 2.5.2 Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia.

El objetivo específico 2: Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia. Las siguientes líneas de acción corresponden al eje 2, objetivo general 5 y al objetivo específico 2 de la EDN.

- 1- Desarrollar el marco legal e institucional de las organizaciones responsables del sector agua potable y saneamiento, para garantizar la provisión oportuna y de



calidad, así como la gestión eficiente y sostenible del servicio.

- 2- Transformar el modelo de gestión de los servicios de agua potable y saneamiento para orientarlo hacia el control de la demanda que desincentive su uso irracional y tome en cuenta el carácter social de los servicios mediante la introducción de mecanismos de educación y sanción.
- 3- Desarrollar nuevas infraestructuras de redes que permitan la ampliación de la cobertura de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, tratamiento de aguas servidas y protección del subsuelo, con un enfoque de desarrollo sostenible y con prioridad en las zonas tradicionalmente excluidas.
- 4- Garantizar el mantenimiento de la infraestructura necesaria para la provisión del servicio de agua potable y saneamiento y la disposición final de residuos.
- 5- Desarrollar una conciencia ciudadana sobre el ahorro, conservación y uso racional del recurso agua y el desecho de los residuos sólidos.
- 6- Incentivar la creación de cooperativas para la administración de acueductos rurales de agua potable y de servicios de saneamiento en zonas urbanas o rurales que lo requieran.
- 7- Garantizar el suministro adecuado y oportuno de agua potable y el acceso a campañas de saneamiento a poblaciones afectadas por la ocurrencia de desastres.



2.4.2.- Contribución a los objetivos de desarrollo sostenibles (ODS).

Los proyectos e iniciativas para desarrollarse con el presupuesto del 2022 deberán aportar eficientemente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), los cuales proyectan la aspiración global de transformar el mundo antes del año 2030, e incluyen 17 compromisos principales, que abarcan desde poner fin a la pobreza y al hambre hasta promover la igualdad de género y el crecimiento económico.

El gobierno dominicano es signatario de este compromiso y se ha instruido a todas las instituciones del estado para que alineen su presupuesto a la consecución y cumplimiento de estos objetivos, donde se reconoce la importancia del agua como derecho de la persona.

El principal objetivo de Desarrollo Sostenible que involucra al sector Agua Potable y Saneamiento (APS) es el objetivo 6 que habla de garantizar la disponibilidad de agua y saneamiento para todos. Sin embargo, va más allá del agua potable y el saneamiento; abarca la higiene, la gestión de las cuencas fluviales con especial énfasis en la gestión integrada de los recursos hídricos, y las preocupaciones ambientales.

En la meta 6.2 se menciona explícitamente la necesidad de las mujeres y las niñas de saneamiento e higiene adecuados y en condiciones de igualdad.



La necesidad de una mayor integridad se reconoce mediante la inclusión de una submeta (6b): “Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento”.

Los ODS están interrelacionados y muchos dependen especialmente de la gobernanza y la gestión eficaz del agua para su uso en fines alimentarios, para proteger el medio ambiente y para controlar las enfermedades transmitidas por la materia fecal y por el agua misma.

El objetivo 2 —poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible— depende del abastecimiento suficiente de agua y de un entorno no contaminado.

El objetivo 3 —garantizar una vida sana— incluye, en la meta 3.3, la necesidad de combatir las enfermedades transmitidas por el agua.

El objetivo 5 —igualdad de género— se propone asegurar a las mujeres una participación plena y efectiva e igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los niveles de la toma de decisiones.

El objetivo 7 —energía asequible, segura, sostenible y moderna— y el objetivo 9 —infraestructura— son sumamente pertinentes para la construcción de represas hidroeléctricas.

El objetivo 11 —ciudades seguras— hace referencia a la protección contra los desastres relacionados con el agua.



El objetivo 12 —consumo sostenible— insta a promover “prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales”.

El objetivo 13 —resiliencia y capacidad de adaptación al cambio climático.

El objetivo 15 —ecosistemas— exhorta a asegurar “la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan”.

Como es la intención de la Máxima Autoridad Ejecutiva de esta institución hacer un adecuado uso y manejo de los recursos económicos disponibles para financiar iniciativas que impacten a la población positivamente mediante la prestación del servicio de agua y saneamiento, hemos integrado el objetivo 16 de los ODS porque tiene especial relevancia para las tareas anticorrupción, al promover instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas en todos los niveles. Las metas se proponen reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas (16.5); reducir los flujos financieros ilícitos (16.4); promover instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas (16.6); y promover la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas (16.7).

Consideramos que estos objetivos solo se pueden alcanzar con un sector del agua que funcione bien y esté libre de corrupción.



RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2023

3.1.- Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales.

La Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA) tiene como misión principal garantizar el suministro de agua potable y la correcta gestión de aguas residuales en la provincia Espaillat. Para lograr esto, la institución se apoya en dos direcciones fundamentales: la dirección técnica y la dirección comercial.

La dirección comercial se encarga de gestionar los aspectos relacionados con la facturación, atención al cliente y gestión de cobros. Esta dirección se encarga de asegurar que los usuarios reciban un servicio eficiente, atender sus consultas y reclamaciones, y gestionar de manera efectiva el cobro de los servicios prestados.

3.2.- Desempeño de la dirección técnica.

La dirección técnica de la institución se encarga de gestionar los departamentos de producción de agua, aguas residuales, operación y mantenimiento e ingeniería. El departamento de producción de agua tiene la responsabilidad de asegurar la disponibilidad de agua



potable en cantidad y calidad adecuadas para abastecer a la población de la Provincia Espaillat.

Esto implica la supervisión de las fuentes de agua, los procesos de potabilización y el monitoreo constante de la calidad del agua suministrada.

Por otro lado, el departamento de aguas residuales se dedica a la correcta gestión y tratamiento de las aguas residuales generadas por la comunidad. Esto implica la implementación de sistemas de recolección, transporte y tratamiento de aguas residuales, con el objetivo de preservar el medio ambiente y prevenir problemas de salud pública.

El departamento de operación y mantenimiento se encarga de garantizar el funcionamiento eficiente y continuo de la infraestructura de acueducto y alcantarillado. Esto implica realizar labores de inspección, reparación y mantenimiento preventivo en las redes de distribución de agua y en los sistemas de alcantarillado, con el fin de evitar fugas, roturas u otros problemas que puedan afectar el servicio.

Finalmente, el departamento de ingeniería se encarga de planificar, diseñar y supervisar la ejecución de proyectos relacionados con la expansión y mejora de la infraestructura de acueducto y alcantarillado. Esto implica realizar estudios técnicos, elaborar diseños y coordinar la ejecución de obras, con el objetivo de garantizar un servicio de calidad y adecuado a las necesidades de la comunidad de Moca.



3.2.1.- Departamento producción de agua potable.

En la provincia de Espaillat, la institución opera sistemas de acueductos que garantizan agua potable de calidad a 231,938 ciudadanos y el índice de potabilidad promedio de todos ellos ha aumentado al 96.60%, en comparación con el promedio del año 2021 que fue de 92.46%.

Los logros obtenidos en el índice de potabilidad por punto de muestra y la producción de agua en el área de Moca durante el mes de junio, refleja los avances y éxitos alcanzados en la mejora del suministro de agua potable en la región en ese período.

La producción constante y confiable de agua es esencial para satisfacer la demanda de los usuarios y garantizar un servicio de calidad. Este logro demuestra el compromiso de la institución en mejorar la infraestructura y los procesos de producción de agua, asegurando así el bienestar de la población.

Durante el año, se alcanzó una producción total de agua en Moca de 35,157,313 metros cúbicos. Este logro destaca el esfuerzo y la eficiencia del personal de la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA) en asegurar un abastecimiento adecuado de agua potable a la comunidad.

Se logró mantener un alto nivel de potabilidad en el agua suministrada. Los resultados obtenidos en la mayoría de los puntos de muestra indican el cumplimiento de nuestro compromiso con la calidad del agua potable, asegurando la satisfacción de las necesidades de los usuarios.



3.2.2.- Departamento operación y mantenimiento.

Durante el año 2023, el Departamento de Operación y Mantenimiento enfrentó un total de 1,780 averías en el suministro de agua potable. Este número refleja la dedicación y eficiencia del departamento para abordar y solucionar los problemas relacionados con el sistema de agua en la Provincia Espaillat. La atención puntual a cada una de estas averías, con un enfoque especial en el mes de enero que registró la mayor actividad con 182 correcciones, subraya el compromiso continuo del departamento con la calidad y continuidad del servicio.

Estas labores de reemplazo se realizaron en diferentes diámetros para garantizar una infraestructura eficiente y confiable.

El proceso de sustitución abarca diversas dimensiones de tuberías, como se detalla a continuación: se reemplazaron 0.55 kilómetros de tuberías de 1/2", 0.33 kilómetros de tuberías de ¾", 0.27 kilómetros de tuberías de 1", 0.29 kilómetros de tuberías de 1 ½", 1.52 kilómetros de tuberías de 2", 0.90 kilómetros de tuberías de 3", 0.08 kilómetros de tuberías de 4", 0.06 kilómetros de tuberías de 6", 0.02 kilómetros de tuberías de 8", 0.05 kilómetros de tuberías de 12", 0.01 kilómetros de tuberías de 16".

En conclusión, se llevó a cabo la sustitución de un total de 4.05 kilómetros de tuberías en el área de Moca. Estas labores de reemplazo se realizaron en diferentes diámetros para garantizar una infraestructura eficiente y confiable.



Instalación de Nuevas Válvulas (Diámetro)

Diámetro	Cantidad
6"	7
4"	12
3"	26
2"	12
Total	63

Tabla1: Estadística institucional.

El año 2023 fue testigo de importantes avances en la infraestructura del sistema de agua potable, con un total de 63 nuevas válvulas instaladas en diferentes diámetros. Estas instalaciones estratégicas son esenciales para mejorar la eficiencia operativa y la gestión del suministro de agua.

La presencia significativa de instalaciones en diámetros como 6", 4", y 3" destaca el esfuerzo del Departamento de Operación y Mantenimiento por optimizar la red de distribución, mejorando así la capacidad de respuesta ante futuras eventualidades. Este enfoque proactivo contribuye de manera directa al bienestar de la comunidad, beneficiando a un gran número de familias en la Provincia Espailat.



3.2.3.- Desempeño departamento de ingeniería.

En las comunidades de Güauci - La Ermita, Municipio de Moca se llevó a cabo la construcción de línea de conducción en tuberías de 4". Con una inversión de RD \$4,136,158.61. Esta obra benefició a una población de 1,375 habitantes de la provincia Espaillat.

La inversión en las ampliaciones de redes de agua potable, citadas anteriormente se detallan de la siguiente manera:

- En el Barrio Calindrin se destinaron RD\$319,808.48.
- En San Luis La Manzana se invirtieron RD\$1,881,962.58.
- En el Barrio Pusa se destinaron RD\$247,231.39.
- En el Barrio El Mirador se invirtieron RD\$283,085.70.
- En el Barrio Chepolo RD \$265,915.
- En Canta Rana se invirtieron RD \$990,481.42.
- En La Lomita se destinaron RD \$419,908.22.
- En Güauci Arriba (Sabana de los Jiménez) se invirtieron RD\$373,847.
- En La Guama-Los Rojas RD \$411,034.84.
- En el Municipio de Gaspar Hernández RD \$413,270.35.
- En el Barrio Los Pilonos entrada la Capilla RD \$389,197.97.



En total, el Programa de Ampliación de Redes de Agua Potable involucró una inversión de RD \$5,995,743.93, abarcando múltiples barrios y municipios. Esto permitió mejorar el acceso al agua potable y beneficiar a un total de 4,489 familias en esas áreas, contribuyendo al bienestar y desarrollo de las comunidades.

3.2.4.- Desempeño del departamento de aguas residuales.

Durante el período evaluado, se llevaron a cabo sustituciones clave de tuberías con el objetivo de mejorar la infraestructura y la eficiencia de los servicios. Se sustituyen tuberías H.S por PVC con diámetros de 4", 6" y 8", totalizando longitudes de 646 metros distribuidos, en 229 metros, 136 metros y 281 metros, respectivamente. Estas acciones responden a la necesidad de modernizar y fortalecer la red, adaptándola a estándares más robustos y eficientes.

La sustitución de las tuberías permitirá no solo mejorar la durabilidad del sistema, sino también incrementar la capacidad de transporte de fluidos y adaptarse a los requerimientos de caudal actuales. Estas inversiones estratégicas contribuirán significativamente a la eficiencia operativa y a la satisfacción general de los usuarios, consolidando el compromiso continuo de la institución con la calidad y la mejora constante de los servicios proporcionados.



Estadística del Departamento de Aguas Residuales

Trabajos Realizados	Cantidad
Desatascos de redes principales	1086
Desatascos de acometidas domiciliarias	576
Desatascos de acometidas multi-domiciliarias	66
Reparación de acometida domiciliarias	52
Reparación de acometida multi-domiciliarias	42
Reparación de la red de alcantarillado	74
Reparación de registro	0
Limpieza de registros de inspección	246
Mantenimiento en plantas de tratamiento de aguas residuales	108

Tabla 2: Estadística del Departamento de Aguas Residuales.

Como se observa se llevó a cabo una amplia gama de trabajos destinados al mantenimiento y mejoramiento de los sistemas de agua y alcantarillado. Se realizaron 1086 desatascos en redes principales, 576 en acometidas domiciliarias y 66 en acometidas multi-domiciliarias. Asimismo, se efectuaron 52 reparaciones en acometidas domiciliarias, 42 en acometidas multi-domiciliarias y 74 en la red de alcantarillado. Aunque no se registraron reparaciones de registros, se realizaron 246 limpiezas de registros de inspección y se llevaron a cabo 108 tareas de mantenimiento en plantas de tratamiento de aguas residuales. Estos esfuerzos reflejan el compromiso continuo de la institución con la eficiencia y la calidad en la gestión de los recursos hídricos, abordando de manera integral desafíos que van desde desatascos hasta reparaciones y mantenimiento de infraestructuras clave.



3.3.- Desempeño de la dirección comercial.

Durante el período de evaluación, la institución logró avances significativos en su búsqueda de autosostenibilidad. Se mejoró el indicador de eficiencia de recaudo, pasando del 67% al 71%, destacando así la eficacia de las medidas implementadas para maximizar la captación de recursos. La facturación total ascendió a RD \$23,435,570, reflejando una estrategia sólida para determinar tarifas justas y transparentes, así como una mejor identificación de oportunidades de ingresos. En términos de recaudación, se obtuvo un monto total de RD \$14,725,631, indicando una mejora sustancial en comparación con períodos anteriores. Este logro subraya la eficacia de las acciones implementadas para garantizar el pago oportuno y completo de los servicios prestados.

El número de clientes con servicios de alcantarillado experimentó un incremento, alcanzando un total de 11,318. Este aumento refleja el éxito de la institución en expandir la infraestructura y mejorar la disponibilidad de servicios básicos. En cuanto al servicio de agua, al inicio del año se atendía a 40,500 clientes, y al finalizar el período, este número se elevó a 42,102. Este crecimiento en la base de clientes resalta la capacidad de la institución para satisfacer la creciente demanda y proporcionar servicios esenciales a un número cada vez mayor de ciudadanos.



3.3.1.- La sección de gestión de cobros.

La sección de gestión de cobros de la empresa de agua potable de Moca ha alcanzado importantes éxitos durante el año 2023. Entre los más destacados se encuentran:

- **Recuperación de clientes morosos:** En enero, la sección realizó un operativo en las zonas de Los López, Villa Elsa, El Calac e Hincha, logrando reintegrar 509 usuarios al pago regular del servicio. En febrero, se realizaron operativos similares en las zonas seleccionadas para ser intervenidas en el proyecto del Banco Mundial.
- **Aumento de las recaudaciones:** En marzo, la sección logró una acumulación de RD\$18,920,783, un aumento de 10% con respecto al mes anterior. En julio, se logró el reto de aumentar un valor de RD\$1,500,000 en recaudaciones de las zonas seleccionadas e instalación de 500 Micro-medidores en las zonas seleccionadas.
- **Reducción de la deuda:** En mayo, el valor de las compensaciones (crédito) aumentó significativamente, ya que se confirmaron la existencia de dobles contratos o se realizaron negociaciones con los clientes fiscalizados. En junio, se logró reducir la deuda en la zona de del MC2 de la ciudad de Moca en RD\$500,000.
- **Exoneraciones:** En vista a las cuotas de servicio de agua potable y saneamiento para mantenimientos producción y abastecimiento de servicios algunos clientes se retrasan en pago por fuerzas mayores. En atención a esto se realizó



exoneraciones de RD\$ 4,256,051 a los clientes en condición económica vulnerable, agraciado a 41 familias.

- Promoción de descuentos: En noviembre, se realizó una promoción de un 20% a un 40% de descuento por el mes, con el objetivo de reintegrar a los clientes con morosidad en el pago.

Estos logros son el resultado del esfuerzo y compromiso de los empleados de la sección de gestión de cobros, quienes trabajan día a día para garantizar el suministro de agua potable a los habitantes de Moca.

Algunos detalles adicionales:

- Los operativos de recuperación de clientes morosos se realizan en coordinación con los fiscalizadores, quienes visitan a los usuarios en sus hogares para informarles sobre su deuda y ofrecerles alternativas de pago.
- El aumento de las recaudaciones se debe a una serie de factores, entre los que se encuentran la implementación de nuevas estrategias de cobro, el aumento de la cobertura de los servicios y la mejora de la eficiencia de la facturación.
- La reducción de la deuda se ha logrado gracias a la implementación de programas de exoneración y descuento, así como al trabajo de los fiscalizadores para detectar y resolver casos de doble facturación.
- La atención a clientes de escasos recursos es un compromiso de la empresa, que busca garantizar el acceso al agua potable



a todos los habitantes, independientemente de su situación económica.

- La promoción de descuentos es una medida para incentivar el pago oportuno de las facturas y reducir la morosidad.

La sección Centro de pagos externos.

Para brindar un mejor servicio los clientes facilitando el acceso al método de pago de los servicios de agua potable a los clientes de Moca, la institución ofrece los siguientes medios de pago:

Pago en línea: Los clientes pueden realizar sus pagos a través de WhatsApp de la empresa, utilizando una tarjeta de crédito o débito.

Pago en sucursales: Los clientes pueden realizar sus pagos en las sucursales de la empresa, ubicadas en diferentes puntos de la ciudad.

Pago en Centro de pagos externos (puntos de venta): Los clientes pueden realizar sus pagos en los puntos de venta autorizados, como supermercados, farmacias y tiendas de conveniencia. De los que podemos mencionar encuentran los siguientes:

- Farmacia Naraly.
- Farmacia Evelia.
- Farmacia Candelier.
- Farmacia Heidy.
- Farmacia Jiménez.
- Farmacia Doris.



- Coop-Mogote.
- Farmacia Benemed.
- Corporación Cesalis.
- Plaza Nova Farma Mater.
- Almacén Y Surtidora La Provisión.
- Asociación Mocana De Ahorros Y Préstamos.
- Casillas Comunicaciones.
- Inversiones Camacho.

3.3.2.- La sección centro de catastro.

La sección de Catastro de usuarios ha estado realizando trabajos para darle nuevo rumbo a esta oficina y eficientizar la información suministrada a los usuarios nuevos y existentes en el sistema.

Hoy en día catastro se encuentra en proceso de optimización y modernización constante mediante la implementación de un Sistema de Información Geográfica (SIG) que permitirá contar con información geoespacial de los usuarios, facilitar la recolección de información y facilitar el análisis a la hora de la toma de decisiones.

En el transcurso del año fueron remarcadas y actualizadas las siguientes zonas de la ciudad de Moca: Villa del Rosario, Res. El Coral, Villa Olga, Villa Elsa, Res. Ámbar, La Soledad, Res. Kiara, Res. Peniel, Residencial Paseo del Prado, Res. Perla, Res. Evan Luis, Res. Lolita, Villa Esmeralda (I, II y III), Villa Estanza, Villa Estela, Urb. Eurípides, Beverly Hills (I y II), Villas Carolina (I,



II, III y IV), Don Bosco, Los Octavio, Habitacional Los Cáceres, Villa Italia, El Corozo, Estancia Nueva, Villas Delia (II, III, IV, V, Sur), barrio Manuel Rodríguez, La Culebra, Viejo Puerto Rico, Las Colinas, Barrio Flora, San Víctor (El Dionicio, Los Rieles), Higuerito, Arroyo Hondo, La Ortega, e Hincha.

Se realizó el levantamiento de las zonas de San Luis y La manzana, con la intención de ser incorporado al catastro de usuarios y, por consiguiente, sanear y regularizar los usuarios de dicha zona.

A lo largo de este año se desarrollaron tres (3) proyectos de 100 días de la mano del Banco Mundial:

1. Geo-referencia de los predios de los del distrito de Monte de la Jagua: Durante 100 días se incorporó encarecidamente el uso del SIG con la finalidad de enlazar la información de nuestros usuarios a datos geoespaciales, optimizando la identificación, visualización y localización de los predios del distrito municipal de Monte de la Jagua, dando paso a un mejor análisis para la toma de decisiones con relación a dicha zona. La meta fue cumplida en 121%.
2. Aumento de un monto de RD\$1,500,000.00 en las recaudaciones: Se intervinieron múltiples zonas de la ciudad, destacando los residenciales de Villa Delia y Eurípides, donde se implementó como estrategia principal el acercamiento a la comunidad, la intervención de edificios residenciales e instalación de micromedidores, con la finalidad de regularizar nuevos clientes, adecuar categorías y conocer las necesidades de nuestros usuarios, donde



catastro de usuarios participó activamente en la identificación de los usuarios, actualización de información y corrección de códigos. La meta fue superada en un 103% de lo establecido.

3. Ejercicio de Aceleración de Metas y Resultados: En esta etapa, nuestra meta fue aumentar la eficiencia de cobro de las gestoras de tres (3) centros de servicios en específico, mediante la capacitación de estas con respecto a la información catastral, identificar las necesidades, oportunidades de mejora y la localización de clientes morosos. En el desarrollo de este ejercicio, el personal de catastro asistió como fiscalizadores de las deudas en los sectores seleccionados, implementando la negociación de deudas y realizando acuerdos de pago. Además, fue implementada una campaña para que nuestros usuarios con múltiples documentos vencidos pudieran ponerse al día con la facilidad de hasta un 40% de descuento.

Durante todo el año, fueron visitadas un total de 7,301 propiedades, de las cuales se verificaron 1,776 contratos, se identificaron 1,630 clientes no registrados, 2,306 solares, 316 construcciones y 1,398 predios deshabitados/para volver.

Mediante la verificación de los nuevos contratos, hemos logrado significativos avances en la eficiencia operativa, destacando especialmente la notable reducción en la tasa de duplicidad. Este proceso de revisión detallada ha permitido identificar y rectificar posibles errores o repeticiones en los registros, brindando mayor



precisión y confiabilidad a nuestra base de datos. La implementación de medidas proactivas en la gestión de contratos no solo fortalece la integridad de la información, sino que también optimiza la calidad de nuestros servicios, asegurando una experiencia más fluida y precisa para nuestros clientes.



RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2023

4.1.- Desempeño área administrativa y financiera.

Los avances en la administración financiera, desde principio de este año nos incorporamos al Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), que se encarga de regir la administración financiera de los organismos públicos, con la implementación de esta nueva herramienta de fiscalización y regulación, hemos tenido un impacto positivo en nuestra Institución.

4.1.1.- Desempeño del departamento financiero.

La ejecución de los gastos acumulados al corte en el mes de noviembre fue de RD\$308,141,158.18, lo que representa el 49% del presupuesto aprobado para el año 2023.

En cuanto a la Unidad Ejecutora, se tenía un presupuesto inicial de RD\$ 411,538,540.00 y el cual se modificó por el saldo adicional del ejercicio del año anterior resultando un presupuesto vigente de RD\$ 632,574,560.91. La programación devengada alcanzó los RD\$ 379,362,825.97, mientras que el devengado ejecutado fue de RD\$279,378,411.75.



En el caso del Producto "Abastecimiento de Agua Potable", se contaba con un presupuesto inicial de RD\$163,100,000.00 y un presupuesto vigente de RD\$ 335,449,285.1. El devengado ejecutado para este producto fue de RD\$77,095,185.00.

En cuanto al Producto "Saneamiento y Disposición de Aguas Residuales", el presupuesto inicial era de RD\$2,140,990.00 y el presupuesto vigente era de RD\$3,578,390.00. El devengado ejecutado alcanzó los RD\$2,097,392.62.

Por otro lado, en el Producto "Residentes de los sectores bajo la jurisdicción de CORAAMOCA con aguas residuales tratadas y vertidas al medio ambiente conforme a los parámetros establecidos por las normas", se tenía un presupuesto inicial y vigente de RD\$ 1,221,010.00, y el devengado ejecutado fue de RD\$ 1,016,818.2.

Finalmente, en el Programa "Gestión Comercial", se destinó un presupuesto inicial y vigente de RD\$59,739,998.00, y el devengado ejecutado para este programa fue de RD\$46,195,929.86.

4.1.2.-Desempeño del departamento administrativo.

El departamento administrativo de la institución se ha destacado en el cumplimiento de su objetivo principal: establecer directrices que garanticen la logística necesaria para proporcionar a su personal un ambiente de trabajo adecuado, seguridad laboral e institucional, así como brindar los servicios necesarios para el desarrollo normal de las actividades en CORAAMOCA.



Entre los logros más destacados se encuentra el fortalecimiento de la vigilancia y seguridad en un 85% en diversas áreas de la institución, el mantenimiento exitoso de los 15 centros de servicio al cliente (CSC) en el mismo porcentaje, y la mejora estética mediante el embellecimiento de diferentes áreas del edificio administrativo.

Además, se llevaron a cabo 152 reparaciones correctivas y preventivas en el área vehicular, con la adquisición adicional de un camión volteo. La inversión de RD\$62,995,449.00 en compras y contrataciones a través del portal transaccional de compras evidencia una gestión eficiente de recursos.

En el ámbito de Activos Fijos, se implementaron estrategias para la optimización de inventarios, logrando una gestión más eficiente y una reducción de costos asociados. También se realizó una actualización exhaustiva y mantenimiento preventivo, asegurando el rendimiento óptimo de equipos e instalaciones, y se mantuvo un compromiso destacado con el cumplimiento normativo.

A través del departamento de servicios generales, se realizaron 350 reparaciones correctivas y preventivas en todas las áreas y edificaciones CORAAMOCA, abarcando desde mantenimientos de aires hasta servicios adicionales.

En el área de almacén y suministro, se invirtió RD\$44,012,493.42 para satisfacer las necesidades de las diferentes áreas, garantizando la operatividad de la institución. Por medio del departamento de transportación, se logró la movilización eficiente



de los 8 vehículos institucionales, brindando soporte de transporte a la gobernación y otras instituciones.

El departamento de seguridad y vigilancia destacó en áreas como asistencia, formación continua y presentación, manteniendo niveles de asistencia del año anterior y proporcionando orientación laboral y capacitación al personal de seguridad. En el periodo de enero a noviembre de 2023, se lograron objetivos como la identificación de riesgos, la instrucción del personal en el manejo de situaciones y la evaluación continua de la eficiencia del personal de seguridad y vigilancia.

En el ámbito de compras y contrataciones, se adjudicaron 165 procesos por un monto total de RD\$62,995,449.00 vía el portal transaccional compras y en el ámbito de compras y contrataciones, se adjudicaron 165 procesos por un monto total de RD\$62,995,449.00 vía el portal transaccional compras y contrataciones públicas, con un enfoque especial en MIPYMES mujer adjudicado 27 de 61 procesos, alcanzando un promedio en el indicador SISCOMPRAS de 88.03% hasta septiembre de 2023. Estos logros consolidan el desempeño integral del departamento administrativo en la gestión eficiente de recursos y servicios.

4.2.- Departamento Legal.

Durante el año 2023, el Departamento Legal de CORAAMOCA ha llevado a cabo una serie de contratos y procesos clave, demostrando su dedicación y compromiso en diversas áreas. A



continuación, se presenta un resumen detallado de las actividades realizadas en este año:

Procesos de adquisición de combustibles:

- Desde el 14 de marzo hasta el 14 de mayo de 2023.
- Desde el 08 de mayo hasta el 08 de julio de 2023.
- Adenda al Certificado Número BS-0007416-2023, desde el 08 de julio hasta el 08 de agosto de 2023.
- Desde el 10 de julio hasta el 10 de septiembre de 2023.
- Desde el 11 de septiembre hasta el 11 de noviembre de 2023.
- Desde el 01 de diciembre de 2023 hasta el 01 de febrero de 2024.

Contratos de Alquiler, para los centros de servicios de atención al usuario permitiendo un acercamiento de la institución a los ciudadanos clientes.

Desde el 01 de enero hasta el 30 de agosto de 2023:

- C.S.C. (Juan López),
- C.S.C. (Higuerito),
- C.S.C. (La Estación),
- C.S.C. (Villa Trina),
- C.S.C. (Los López),
- C.S.C. (San Víctor),



Contratos con Empresas:

- Desde el 30 de marzo hasta el 30 de junio de 2023.
- (Adenda Número 05-2023), desde el 30 de junio hasta el 30 de agosto de 2023.
- Desde el 28 de junio hasta el 08 de mayo de 2023.
- (Adenda), desde el 08 de mayo hasta el 08 de junio de 2023.

Estos detalles proporcionan una visión específica de las acciones realizadas por el Departamento Legal en el transcurso del año 2023, destacando la diversidad y relevancia de las operaciones llevadas a cabo en este periodo.

4.3.- Desempeño de los recursos humanos.

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca, a través de la Dirección de Recursos Humanos, ha alcanzado objetivos de desarrollo sostenible para mantener el personal competente, satisfaciendo así, las demandas de compromiso de esta gestión.

Adoptando buenas prácticas y mejora continua en los procesos internos, haciendo énfasis en la capacitación como la vía más relevante de mejorar el desempeño de cada ocupante en los puestos que conforman la diferentes áreas de la estructura organizacional, permitiendo el cumplimiento de la ley 41-08 de función pública, sus distintos reglamentos de aplicación y de las normativas que rige la Administración Pública, logrando impactar de manera



positiva el fortalecimiento institucional y el desarrollo de los colaboradores.

La estructura de indicadores que conforma el sistema de monitoreo, consta de dieciséis (16) indicadores de gestión correspondientes a Recursos Humanos, de los cuales catorce (14) han alcanzado una valoración del 88.5% de cumplimiento.

La tabla a continuación muestra el avance obtenido en los diferentes indicadores.

Código	Indicador	Valor Actual	Peso	Calculo
2.1	Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa	80	3.9	3.12
3.1	Panificación de RR HH	100	3.9	3.9
4.1	Estructura Orgánica	70	3.9	2.73
4.2	Manual de Organización y Funciones	100	3.9	3.9
4.3	Manual de Cargos Elaborado	80	3.9	3.12
6.1	Escala Salarial Aprobada	80	3.9	3.12
7.1	Gestión de Acuerdos de Desempeño	89	3.9	3.471
7.3	Evaluación del Desempeño por Resultado y Competencia	84	3.9	3.276
8.1	Plan de Capacitación	91	3.9	3.549
9.1	Asociación de Servidores Públicos	80	3.9	3.12
9.2	Fortalecimiento de las Relaciones Laborales	100	3.9	3.9
9.3	Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Publico en 100% del Personal.	100	3.9	3.9
9.4	Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Publica	85	3.9	3.315
9.5	Encuesta de Clima Laboral	100	3.9	3.9
			54.6	48.3

Tabla de contenido No.1



Para el Nivel de Administración del Sistema de Carrera, se avanzó en un 80% en la organización e implementación, este año 2023,

se recibió la capacitación necesaria para realizar el primer concurso público en la institución, con el objetivo principal de colocar los candidatos idóneos en los puestos vacantes, fortalecer el desempeño de los colaboradores y alcanzar el 100% en este indicador.

Se realizaron dos (2) ascensos de quienes cuentan con el perfil y la experiencia requerida para ocupar posiciones de liderazgo, así también, movimientos internos en los grupos organizacionales I y II, como parte del incentivo al capital humano, permitiendo que el talento y la profesionalización crezcan acorde con los planes estratégicos de la institución.

El manual de cargos elaborado, alcanzó un 80% de ejecución, se realizó el levantamiento de información correspondiente y se identificó un 20% de cambios de puestos para la adecuación de nómina y lograr el 100%.

Con respeto a escala salarial vigente, aprobada por el MAP en el 2018 y refrendada en este 2023, hemos logrado avanzar en un 80% en la implementación de la misma, cumpliendo así nuestro objetivo, cerrar las brechas salariales existentes en los diferentes grupos ocupacionales, según la disponibilidad presupuestaria de la institución.

Como parte de los beneficios y acorde a las políticas establecidas, está la asignación de combustible, que es considerada por la naturaleza de las funciones, responsabilidades del puesto y nivel



jerárquico del mismo, acorde a las políticas institucionales establecidas.

en el mes de noviembre del 2023, se realizó la compra de 1,310 unidades (RD\$ 752,840) de prendas de vestir (poloshirt, gorras y batas de laboratorio), para ser utilizadas como parte del uniforme institucional, dando continuidad al plan de identificación de nuestro personal y brindar una mejor imagen, en especial de los colaboradores que prestan servicios fuera de la institución y quienes interactúan directamente con nuestros usuarios.

Hemos concluido con éxito el derecho a pensión de cinco (5) colaboradores, quienes ya gozan del beneficio adquirido por su antigüedad y ardua trayectoria en la Administración Pública. Actualmente ocho (8) empleados se encuentran en trámite para recibir también dicho beneficio.

La institución, se ha destacado siempre por brindar apoyo a jóvenes interesados en realizar sus pasantías, los cuales son incorporados según la formación académica en las diferentes áreas especializadas de la institución, logrando potencializar el desarrollo de sus competencias en el ámbito laboral.

PASANTÍAS SOLICITADAS 2023	CANTIDAD
Aprobadas	14
Culminadas	8
En proceso	6
CENTROS EDUCATIVOS	
Escuelas y Colegios	11
Universidades	5

Tabla de contenido No 2.: estatus de procesos de pasantías.



Durante el 2023, la sección de evaluación del desempeño y capacitación, trabajó orientada al desarrollo de todos los colaboradores, con el fin de alcanzar las metas y objetivos propuestos durante este año, respaldados por las instituciones del sector público que brindan el acompañamiento para poder lograrlo.

El plan de capacitación mantiene un alto nivel de desempeño, alcanzando un 91% de cumplimiento, ofreció trescientos once (311) horas de formación en trece (13) actividades, tales como: cursos, talleres y diplomados, recibidas por setecientos cuatro (704) servidores de las diferentes áreas y grupos que conforman el personal.

En la gestión del rendimiento, el 89% de servidores activos, tienen acuerdos de desempeño para el presente año, representando un incremento de cinco (5) puntos porcentuales con relación al año anterior.

Para la evaluación del desempeño por resultados y competencias, seiscientos veintidós (622) colaboradores cumplieron con las metas establecidas en sus acuerdos, equivalentes al 84% del total de servidores activos en la institución.

La asociación de servidores públicos ASP-CORAAMOCA, alcanzó el 80% en su implementación, logrando un incremento de un 20% con relación al año anterior.

A través de la implementación del sistema Reclasoft, se alcanzó el 100 % en el indicador del Fortalecimiento de las Relaciones



Laborales, logrando tener de manera oportuna y precisa los cálculos de los beneficios adquiridos por los colaboradores, eficientizando los tiempos de respuesta y así, dar cumplimiento a los plazos establecidos, en conjunto con la disponibilidad presupuestaria. En este año 2023 se realizaron pagos de beneficios adquiridos por un monto de RD\$3,667,036.24 pesos dominicanos, beneficiando a ochenta y dos (82) personas.

Se llevaron a cabo, diversos talleres de régimen ético y disciplinario para todos los servidores públicos de esta institución, actividades realizadas, a través de las diferentes vías de comunicación, logrando así alcanzar el 100% en este tema.

La implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo, en responsabilidad de su comité, desarrolló actividades formativas y preventivas de salud e higiene laboral, para la protección de ochocientos cincuenta y ocho (858) colaboradores activos, destacándose los siguientes:

- Compras por un monto de RD\$402,812.69 pesos dominicanos en equipos de protección personal, tales como: cascos, guantes, lentes, chalecos refractarios y botas, entregados a su vez al personal operativo, para asegurar su integridad y bienestar.
- Charla de Evacuación y Rescate ante incendios, con la colaboración de la Defensa Civil y la participación de 46 colaboradores de la institución.





- Solución de las condiciones de peligro, existentes en las distintas áreas de trabajo, con el apoyo de los equipos de implementación para el bienestar de los colaboradores.

- Conformación del Comité de Emergencias y la realización de uno (1) simulacro de evacuación ante sismos e incendios.
- Evaluación en compañía del cuerpo de bomberos de las condiciones de los extintores e identificación de las mejoras a realizarse.

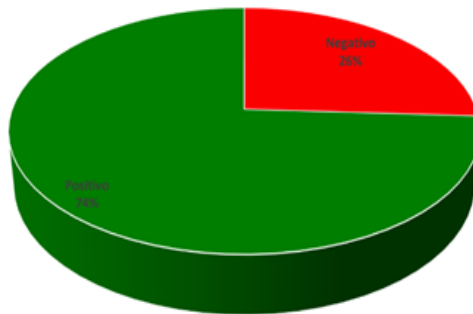
Se realizaron distintas actividades preventivas a la salud, donde asistieron un total de trescientos veintidós (322) colaboradores, como se detalla a continuación:

ACTIVIDAD	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
Jornada de vacunación contra la Influenza	71
Jornada de vacunación contra el tétano	126
Jornada Glucosa balaceada	39
Evaluación Cardiovascular	48
Operativo Sonomamografía	38

Tabla de contenido No. 4



Satisfacción general de la institución según la percepción de los colaboradores.



Gráfica. 1: nivel de satisfacción general.

La encuesta de clima laboral fue realizada en octubre del 2023, tomando en cuenta veintidós (22) criterios de evaluación. Esta encuesta fue realizada a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SEPCA), donde se obtuvo un 74% de aceptación general, fruto de este resultado, se ha realizado un plan de acción enfocado en implementar mejoras en puntos críticos.

4.4.- Desempeño de la tecnología.

En el índice de uso TIC y Gobierno Electrónico (ITICGE) la puntuación fue de 57.09 en este renglón con la nueva metodología fueron evaluadas 188 instituciones de servicios ciudadanos, donde estamos ubicado en la posición 71 y dentro de la demás corporación ocupando el 4 puesto. Con esta herramienta se evalúa de manera sistemática el avance de la implementación de las TIC, el E-Gobierno y los servicios en línea en el Estado Dominicano.



Con el propósito de lograr una gestión más efectiva y mejorar los servicios a los ciudadanos en 2023 cumplimos satisfactoriamente con el 86% de lo proyectado en el Plan de Operativo Anual (POA) y mantuvimos la puntuación del 95% en nuestra Plan de Mejora Institucional monitoreado por el MAP.

Dentro de las metas alcanzadas de las contempladas en ambos planes resaltamos:

- Certificación Nortic A2.
- Certificación Nortic A3.
- Elaboración y estructura de nuestro plan de seguridad BCP.
- Elaboración de nuestro comité de infraestructura.
- Evaluación del desempeño del 100% de los colaboradores.
- Automatización de dos de nuestros servicios para ser colocados de manera simplificada.

Los softwares gubernamentales en la institución:

- **SIGEF/Contabilidad y Auditoría:**
Siendo utilizado por once (11) servidores
Femenino 10/Masculino 1
- **Portal transaccional de compras:**
Siendo utilizado por tres (3) servidores
Femenino 3
- **RECLASOFT/Recursos Humanos:**
Siendo utilizado por un (1) servidor
Femenino 1



- **SIAB/Control de Activos:**
Siendo utilizado por dos (2) servidores
Femenino 1/ Masculino 1

La institución ha logrado avances notables en la optimización de sus servicios mediante la exitosa instalación de una central telefónica propia, con una inversión de \$305,175.00. Esta iniciativa ha fortalecido tanto la comunicación interna como externa, mejorando significativamente la eficiencia en la atención a los 32,000 clientes.

La cuidadosa administración de recursos ha garantizado el éxito de esta mejora, generando beneficios para la institución y sus usuarios. Es relevante destacar que este progreso se enmarca en una reducción sustancial de los costos de comunicaciones, disminuyendo de \$111,613.95 a \$50,511.75 a, lo que refleja un manejo más eficiente de los recursos financieros y potencia el impacto positivo de la institución en sus operaciones y en la experiencia del cliente.

Otro logro destacado es la creación de una unidad de almacenamiento utilizando el sistema TRUENAS, con una inversión de \$68,204.32. Esta medida ha ampliado la capacidad de almacenamiento, mejorando la gestión de datos de manera segura y organizada. La accesibilidad y disponibilidad de información crítica han experimentado una notable mejora, respaldando eficazmente las operaciones diarias de la institución.

Además, se ha implementado un antivirus certificado en 150 equipos con un presupuesto de US \$3,071.64, garantizando la seguridad informática. Esta medida ha protegido de manera efectiva los datos



sensibles de los clientes y ha creado un entorno informático confiable para las operaciones cotidianas.

4.5.- Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional.

En el transcurso del primer semestre 2023 la dirección de planificación y desarrollo continuó dando seguimiento a los sistemas de desempeño de los subsistemas de planificación.

En el mismo se actualizaron las informaciones del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, y los seguimientos de proyecto y resultados de indicadores sobre desempeño.

4.5.1.- Normas Básicas de Control Interno-NOBACI-.

Desempeño de los indicadores de Control Interno:

Durante el período evaluado, logramos implementar y dar seguimiento a dichos indicadores de manera efectiva, demostrando nuestro compromiso con la eficacia y transparencia en nuestras operaciones internas.

No obstante, es importante mencionar que, al momento de la evaluación, la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca-CORAAMOCA- obtuvo una puntuación del 0% en la medición de Control Interno. Este resultado reflejó la necesidad de revisar y mejorar nuestros procesos internos para cumplir con los estándares establecidos en las Normas Básicas de Control Interno.



Acciones implementadas y resultados alcanzados:

Durante el mes de mayo, se llevaron a cabo diversas acciones con el objetivo de mejorar nuestra puntuación en el Control Interno. Estas acciones incluyeron:

Validación de las Normas Básicas de Control Interno: Se realizó una exhaustiva revisión y validación de las Normas Básicas de Control Interno vigentes en nuestra organización. Esta revisión permitió identificar áreas de mejora y ajustar nuestros procedimientos internos de acuerdo con las mejores prácticas.

Actualización de documentos: Se procedió a la actualización de los documentos internos relacionados con el control interno, garantizando que reflejen de manera precisa los procesos y procedimientos implementados en nuestra organización. Esto permitirá una mayor coherencia y comprensión de las políticas y directrices establecidas.

Reestructuración orgánica: Se lleva a cabo una reestructuración interna con el objetivo de asignar responsabilidades claras y definidas, asegurando una adecuada supervisión y coordinación de los procesos de control interno en todos los niveles de la organización.

Como resultado de estas acciones implementadas, esperamos mejoras significativas en nuestro sistema de control interno. En consecuencia, nuestra puntuación en la medición ha de aumentar de manera



considerable, reflejando un progreso notable en el fortalecimiento de nuestros procesos y procedimientos internos.

4.5.2.- Sistemas de Calidad.

A continuación, se presenta un resumen de los indicadores de gestión de calidad de CORAAMOCA:

- A. Autoevaluación CAF se cumplió al 100%
- B. Plan de Mejora Modelo CAF al 80%
- C. Seguimiento de la Carta Compromiso: Pendiente
- D. Monitoreo de la Calidad de los Servicios al 100%

El autodiagnóstico por el Comité de Calidad y las áreas involucradas se encuentra en un 100%. El Plan de Mejora Institucional está en un 0%, y es necesario completarlo con la participación de las áreas involucradas para alcanzar el 100%.

En cuanto a la estandarización de procesos, se encuentra en un 0% y es necesario completar el Manual de Procedimientos, incluyendo las políticas actualizadas de todas las áreas involucradas. Este manual debe ser socializado, aprobado por la dirección y enviado al Ministerio de Administración Pública (MAP) para lograr el 100%.

4.5.3.- Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).

El Departamento Administrativo de la Institución se ha destacado en el cumplimiento de su objetivo principal: establecer directrices que garanticen la logística necesaria para proporcionar a su personal un



ambiente de trabajo adecuado, seguridad laboral e institucional, así como brindar los servicios necesarios para el desarrollo normal de las actividades en CORAAMOCA.

Entre los logros más destacados se encuentra el fortalecimiento de la vigilancia y seguridad en un 85% en diversas áreas de la institución, el mantenimiento exitoso de los 15 Centros de Servicio al Cliente (CSC) en el mismo porcentaje, y la mejora estética mediante el embellecimiento de diferentes áreas del edificio administrativo.

Además, se llevaron a cabo 152 reparaciones correctivas y preventivas en el área vehicular, con la adquisición adicional de un camión volteo. La inversión de RD\$62,995,449.00 en Compras y Contrataciones a través del portal Transaccional de Compras evidencia una gestión eficiente de recursos.

En el ámbito de Activos Fijos, se implementaron estrategias para la optimización de inventarios, logrando una gestión más eficiente y una reducción de costos asociados. También se realizó una actualización exhaustiva y mantenimiento preventivo, asegurando el rendimiento óptimo de equipos e instalaciones, y se mantuvo un compromiso destacado con el cumplimiento normativo.

A través del Departamento de Servicios Generales, se realizaron 350 reparaciones correctivas y preventivas en todas las áreas y edificaciones CORAAMOCA, abarcando desde mantenimientos de aires hasta servicios adicionales.

En el área de Almacén y Suministro, se invirtió RD\$44,012,493.42 para satisfacer las necesidades de las diferentes áreas, garantizando la operatividad de la institución. Por medio del Departamento de



Transportación, se logró la movilización eficiente de los 8 vehículos institucionales, brindando soporte de transporte a la Gobernación y otras instituciones.

El Departamento de Seguridad y Vigilancia destacó en áreas como asistencia, formación continua y presentación, manteniendo niveles de asistencia del año anterior y proporcionando orientación laboral y capacitación al personal de seguridad. En el periodo de enero a noviembre de 2023, se lograron objetivos como la identificación de riesgos, la instrucción del personal en el manejo de situaciones y la evaluación continua de la eficiencia del personal de seguridad y vigilancia.

En el ámbito de compras y contrataciones, se adjudicaron 165 procesos por un monto total de RD\$62,995,449.00 vía el portal transaccional Compras y Contrataciones Públicas, con un enfoque especial en MIPYMEs Mujer adjudicado 27 de 61 procesos, alcanzando un promedio en el indicador SISCOMPRAS de 88.03% hasta septiembre de 2023. Estos logros consolidan el desempeño integral del Departamento Administrativo en la gestión eficiente de recursos y servicios.

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA) ha asumido el compromiso en el marco de la Evaluación del Desempeño Institucional, reafirmando la decisión de continuar implementando las importantes transformaciones que se está llevando a cabo desde el Sector Agua Potable (APS), para la mejora continua de la gestión pública y brindar soluciones efectivas a los problemas de la ciudadanía, con resultados tangibles que transforman realidades y generen oportunidades.



Hemos avanzando hacia el fortalecimiento de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), alcanzando el 100% en la implementación de la metodología, con la integración de todos los sistemas de monitoreo, nos ha permitido lograr los principales compromisos relacionados al Índice de Desempeño Institucional (IDI) de para mejorar la calidad de vida de la gente.

4.6.- Desempeño del área comunicaciones.

La Dirección de Comunicaciones de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA) se enfoca en implementar estrategias propias de comunicación con la finalidad de garantizar el alcance de los objetivos institucionales. Es por esta razón que aborda aspectos claves como habilidades implementadas, canales utilizados, manejo de crisis y percepción general de los ciudadanos.

Las acciones comunicativas obedecen a una programación que permite el uso correcto y apropiado de las herramientas disponibles, con objetivos definidos y mediante el aprovechamiento de la tecnología como aliado fundamental en estos tiempos donde convergen la manera tradicional de comunicar con los nuevos medios sociales.

Los retos, traídos por los cambios en los que los usuarios demandan la rapidez, inmediatez, la atención y el seguimiento oportuno nos hacen como institución implementar herramientas y metodologías que respondan a sus necesidades y exigencias. Como institución de servicios nos debemos al cumplimiento con la ciudadanía y comunicar de manera efectiva es prioritario.



Cada año ponemos en marcha estrategias que incluyan la integración, sentido de pertenencia, identidad corporativa, valores institucionales, escucha activa, sinergias con diversos sectores, posicionamiento, atención ciudadana, relaciones públicas, etc.

Los recursos como notas periodísticas, boletines institucionales, comunicados y notas de prensa, publicaciones internas, murales informativos, buzones, gestión de proyectos, etc. nos han servido para fortalecer la comunicación tanto a lo interno como lo externo. El buen manejo de estos dos aspectos es fundamental como garantía de la eficacia y los resultados mostrados en el presente informe.

Continuamos aprovechando los medios tradicionales para la publicación y promoción, generando contenidos adecuados, interesantes, llamativos y sobre todo informativos que despierten el interés de los ciudadanos. Las campañas son adaptadas de acuerdo a las características o exigencias de cada medio en particular (Radio, Televisión, Prensa Escrita y Medios Digitales).

La radio es un medio de difusión masivo que llega al radio-escucha de forma personal, es el medio de mayor alcance, ya que llega a todas las clases sociales. Por esta razón disponemos de un espacio radial, transmitido cada martes en la Emisora Comunitaria (98.9 FM).

El enfoque para desarrollarlo se centra en promocionar lo que hacemos, educar para el ahorro y el buen uso de los recursos naturales y resumir las acciones realizadas que buscan la mejora constante y continúa. Este medio alternativo, estimula la participación de los ciudadanos, cuyas edades oscilan entre los 30 y los 60 años. Su



accesibilidad permite que las informaciones lleguen, no sólo a los habitantes del municipio cabecera, que es Moca, sino que se extienda por toda la Provincia Espaillat. Durante este período se realizaron 40 transmisiones.

4.6.1.- Sección de redes sociales y medios digitales.

Herramientas específicas como plataformas digitales, han modificado la forma y el tiempo para comunicar, se han convertido en un medio masivo, usado de diferentes maneras, sin que escape, por supuesto, el impacto que su uso genera en la participación social. Conscientes de ello, disponemos de las plataformas: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube.

Los elementos utilizados son: Imágenes, las cuales inspiran, distinguen, posicionan y ubican, al ser procesadas más rápido que un texto; Recursos Audiovisuales, los cuales aumentan la eficacia de los mensajes en la comunicación. El vídeo ayuda a que todo el procedimiento sea mucho más atractivo para el espectador, y lo convierte en un proceso directo, eficaz y óptimo; YouTube, Sitio Web que permite compartir videos; Página Web, cumplen básicamente con la tarea de brindar información de cualquier índole y en cualquier estilo o grado de formalidad; APPS/WhatsApp: se utilizada para conectarse como herramienta de comunicación tanto interna como externa.

La población puede acceder, consultar, realizar reportes, consultas, conocer los servicios y demás. Con este acercamiento se incentiva la participación ciudadana, la cual permite el desarrollo de la



democracia y la oportunidad de que los ciudadanos influyan y participen en la toma de decisiones.

Según nuestras estadísticas tenemos 6,401 seguidores, de los cuales un 45.50% son hombres y el 54.50% son mujeres, el alcance de nuestras publicaciones es de 110.863, visitas de 12, 983. El alcance de Instagram es de 20,529, visitas al perfil de 6,991. De su parte, en Twitter contamos con 777 seguidores, mientras que en YouTube figuran 347 suscriptores y un total de 936. El rendimiento es significativo en relación a años anteriores.

4.6.2.- Participación social y ciudadana.

La participación social y ciudadana en la gestión pública implica un proceso de construcción social de las políticas públicas. Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política, por lo que ponerla en práctica es fundamental para el fortalecimiento institucional.

La División de participación social y ciudadana forma parte de nuestra estructura organizativa y su función principal es incentivar la intervención individual o colectiva de la ciudadanía o sectores para a través de un acercamiento se realicen encuentros, charlas, talleres, recorridos, conferencias, jornadas de reforestación, de recogida de desechos, visitas guiadas por las fuentes de abastecimiento.



Detalles de las actividades de participación social y ciudadana.

Actividad	Participantes	Hombres	Mujeres
Formación/Capacitación	595	276	319
Recorridos	112	53	59
Jornadas de Limpieza	180	76	104
Taller de Reciclaje	15	1	14
Participación Social	65	36	29
Servicio de Labor Social	202	89	113
Registro de Participación Social	116	45	71

Tabla de contenido No.5

El alcance general es de 1,303 personas; desglosado de la siguiente manera: 8 actividades de formación y/o capacitación, impactando a 595 participantes, de los cuales fueron 276 fueron hombres y 319 mujeres, 4 recorridos por las instalaciones de la institución y la Planta Potabilizadora de la Dura, con un total de 112 personas (53 hombres y 59 mujeres); 2 jornadas de limpieza, en la que participaron 180 personas, de las cuales 104 fueron mujeres y 76 fueron hombres, 15 colaboradores participaron en un 1 taller de reciclaje, 14 de ellos fueron mujeres y 1 hombre. Se realizaron además 6 actividades de participación social, se involucraron 65 personas, 36 hombres y 29 mujeres. En relación al servicio de labor social, 202 estudiantes lo solicitaron, 89 hombres y 113 mujeres. El registro de la participación social involucró a 116 personas, 45 fueron hombres y 71 mujeres.



En el área de participación social se trabaja la participación social en cumplimiento a las políticas transversales. Se han enviado las evidencias requeridas y solo queda pendiente la aprobación de la política social, colocada en borrador a los fines de validación del organismo correspondiente.

En resumen, en organizaciones como la nuestra, la efectividad en la comunicación es definitiva para la construcción permanente de lazos estrechamente ligados no solo con los miembros o colaboradores, sino con el sector que desde fuera puede ver, constatar y validar las acciones que muestran un compromiso asumido y ejecutado en favor de la población en sentido general.



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2023

5.1 Nivel de satisfacción con el servicio.

La Carta Compromiso al Ciudadano también se encuentra en un 0%, pero se está trabajando en su elaboración. Posteriormente, se requerirá un seguimiento por parte de los responsables del área de Calidad, los responsables de los servicios comprometidos, y las áreas de Servicio al Cliente y Estadística.

Estos indicadores reflejan la importancia de actualizar y mejorar los procesos de calidad, así como de establecer compromisos claros con los ciudadanos y darles seguimiento para asegurar la mejora continuo en la prestación de servicios.

Índice de Satisfacción Ciudadana: 81%.

Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de los servicios CORAAMOCA 2023.



5.2.- Nivel de cumplimiento acceso a la información.

La RAI responsable de monitoreo continuo del portal del SAIP, donde llegan todas las solicitudes de información pública concernientes a la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA), este portal es creado y vigilado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

En este período enero-octubre 2023, fueron recibidas a través de este portal web la cantidad de nueve (9) solicitudes. Todas las solicitudes dentro de este portal han sido contestadas en los plazos establecidos por la Ley General de Libre Acceso a la Información 200-04.

La Oficina de Acceso a la Información (OAI) ha realizado en este año 2023 sus manuales de procedimientos, organizacional y políticas exigidas por la NOBACI.

Este proceso ayudó a la organización y control de las funciones esenciales de la OAI, jugando un papel importante en el desarrollo de la institución.

5.3.- Resultado sistema de quejas, reclamos y sugerencias.

Esta plataforma es monitoreada por la Oficina Gubernamental de la Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC).

Se han recibido en este período desde enero hasta el 31 de octubre de 2023, la cantidad de cero (0) quejas, cero (0) reclamaciones, cero (0) sugerencias y cero (0) denuncias, por esta vía.



La corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA), a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) da cumplimiento al Decreto No. 694-09, de fecha 17 de septiembre de 2009, que establece el Portal Web LINEA-311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía.

5.3.1 Buzones externos de quejas, sugerencias y denuncias.

El Ministerio de Administración Pública estableció como nueva herramienta a través del modelo de evaluación CAF, implementando en el Plan de Calidad, la instalación de buzones de quejas, sugerencias y denuncias dentro de las instituciones públicas, lo que facilita la calidad de los servicios de las mismas.

La Oficina de Acceso a la Información (OAI) tiene la responsabilidad de mantener la gestión, el manejo y seguimiento de los mismos.

La CORAAMOCA, a través de la OAI, ha instalado once (11) buzones de quejas y sugerencias con ayuda del departamento de ingeniería y la sección de servicios generales en los diferentes Centros de Servicios al Cliente (CSC), los mismos están ubicados en la oficina principal, Gaspar Hernández, Veragua, Jamao al Norte, La Estación, Cayetano Germosén, Villa Trina, Las Laguna, Juan López, Canca la Reina y Los López, Hincha, Nuevo Puerto



Rico, teniendo el 78.54 % de total de la instalación de los buzones de quejas y sugerencias.

Se han recibido SEIS (6) QUEJAS en los buzones externos de los cuales todas fueron remitidas a las direcciones correspondientes las cuales fueron gestionadas y tomadas en consideración para brindar un servicio de calidad.

La OAI tiene en su Plan Operativo Anual (POA) para el año 2024 presupuestado que sean el 100% de los buzones remodelados e instalados en los diferentes Centros de Servicios al Clientes (CSC).

5.4.- Resultado mediciones del portal de transparencia.

La presidencia ha hecho mucho hincapié en el tema de la transparencia en las gestiones administrativas de sus funcionarios en las diferentes instituciones públicas que conforman el gobierno del Lic. Luis Abinader y la directora general de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), dirigido por la directora general Dra. Milagros Ortiz Bosch. A la vez el director general de CORAAMOCA siguiendo esos lineamientos de transparencia, ha realizado un esfuerzo increíble para que la Institución logre los objetivos.

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA), luego de una ardua labor aunando esfuerzos para cumplir con todo lo dispuesto en la Resolución No.002-2021, completar los documentos y publicarlos en las secciones de los



indicadores para la evaluación de transparencia, en la última evaluación del mes de septiembre, ha obtenido una puntuación de 95.11% del 100, en el ámbito de transparencia gubernamental.

5.4.1.- Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.

La responsable del Acceso a la Información (RAI), fue designada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), para coordinar el proceso de transformación de lo que era el Comité de Ética Pública a lo que hoy se llama Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN). La RAI funge como enlace en todo el proceso, miembro del Comité Electoral y del Cuerpo Técnico, es el Coordinador Ejecutivo del Comité. El día 15 de noviembre del año 2022, fueron las primeras elecciones dentro de la institución eligiendo los cinco (5) miembros uno por cada grupo ocupacional.

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA) es la única institución pública en la provincia Espaillat que posee dentro de sus instalaciones un CIGCN.

Los miembros del CIGCN de CORAAMOCA han recibido dos Diplomados, uno impartido por INFOTEP sobre "Gestión de Riesgo para las Comisiones y Oficiales de integridad", otro impartido por el INAP sobre "Inducción a la Administración Pública, para las Comisiones y Oficiales de Integridad Gubernamental".



El CIGCN de CORAAMOCA fue convocado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), para asistir del 31 de octubre al 2 de noviembre de 2023, al Segundo Congreso Constitutivo de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), en el que la directora general de la DIGEIG, Dra. Milagros Ortiz Bosch encabezó el evento quedando formalmente juramentado, para trabajar por la implementación de una cultura de integridad en el ejercicio de la función pública.

Durante el evento, la directora Ortiz Bosch aseguró que las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) representan una real posibilidad de cambio para prevenir, organizar y seguir construyendo una sociedad donde ningún conflicto obstaculice el desarrollo sostenible del país.



PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria institucional 2023

6.1.- Agua potable y saneamiento.

Municipio Moca.

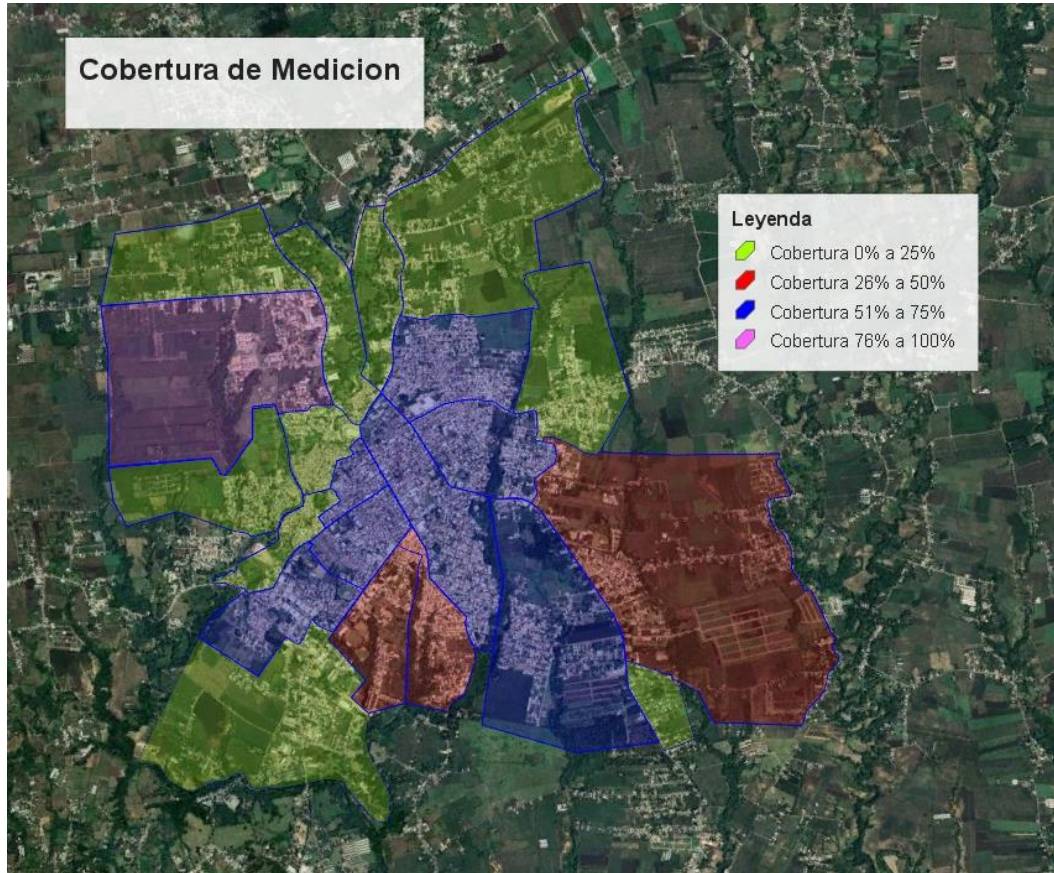
Se iniciará con el proyecto de mejoramiento de los sistemas de medición de agua potable en varios sectores del Municipio de Moca, Provincia Espaillat. Bajo del código SNIP No.16340.

La población beneficiada, tomando como base para el cálculo de está, el censo nacional de población y vivienda del 2010 es de 160,615 habitantes y el factor de consumo o dotación en el orden del rango de 250lit. /hab.día para los diferentes sectores que se abastecen desde planta Potabilizadora La Dura en el municipio de Moca. El costo de inversión de este proyecto es de RD \$63,571,780.2. El proyecto se subdivide:

- Suministro e Instalación de micro medidores, campañas de concientización durante la ejecución del proyecto conlleva la inversión de RD\$38,530,004.84 con un impacto directo en 6,000 viviendas.



Imagen aérea de la zona de impacto del área de medición en la zona urbana.



- Independización de acometidas con ampliación de redes, Suministro y colocación de tuberías, acometidas, honorarios profesionales, piezas y herramientas general, movimiento y excavación de tierra. La inversión es de RD \$12,269,273.69.
- Instalación de macro medidores, Suministro y colocación de tuberías, válvulas Suministro y piezas especiales en general, movimiento y excavación de tierra. Para esta actividad van a invertirse RD\$15,898,688.49. Esta actividad es el mayor



impacto, beneficiando a 160,000 ciudadano, es decir a totalidad de los que se abastecen de la planta potabilizadora de “La Dura”.

Municipio Gaspar Hernández.

En el marco de la iniciativa de ampliación de campos de pozos en el municipio de Gaspar Hernández, se llevará a cabo la perforación y equipamiento de ocho (8) pozos. Cada pozo contará con una Bomba Sumergible, con una capacidad de bombeo de 250 GPM. La infraestructura se complementará con una línea de impulsión, dividida en dos tramos.

El costo total estimado del proyecto se cifra en RD\$62,083,021.66, reflejando un compromiso significativo para mejorar la disponibilidad y distribución del recurso hídrico en la región. La población beneficiaria de esta iniciativa asciende a 45,945 habitantes, marcando un aumento del 22.48% desde el Censo de 2010, que registró 37,378 habitantes en la zona. Con una tasa de crecimiento del 1.6%, este proyecto responde proactivamente al aumento demográfico, asegurando un acceso sostenible y mejorado al agua potable.



ANEXOS

Memoria Institucional 2023

a. Matriz de logros relevantes.

MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)													
Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total, año 2023
M3 de aguas Producida	3,280,925	2,424,586	2,489,828	2,482,440	2,919,992	3,231,784	3,148,228	2,840,858	2,901,660	3,185,158	3,129,519	3,307,078	35,342,056
Residentes de viviendas de la provincia Espaillat con abastecimiento de agua potable a través de la red pública	RD\$	RD\$	18,076,422	RD\$	RD\$	27,447,874	RD\$	RD\$	18,124,911	RD\$	16,760,025	RD\$	80,409,231
M3 recolectados	1,529,797	1,529,797	1,529,797	1,529,797	1,529,797	1,529,797	1,529,797	1,529,797	1,529,797	1,529,797	1,529,797	1,529,797	18,357,559
Residentes de los sectores bajo la jurisdicción de CORAAMOCA con agua residuales tratadas y vertidas al medio ambiente conforme a los parámetros establecidos por las normas.	RD\$	RD\$	440,328	RD\$	RD\$	400,057	RD\$	RD\$	399,826	RD\$	857,109	RD\$	2,097,321
M3 de aguas tratadas	37,344	37,344	37,344	37,344	37,344	37,344	40,494	40,494	40,494	40,494	40,494	40,494	467,028
Residentes de viviendas de la Provincia Espaillat con servicio de recolección	RD\$	RD\$	264,474	RD\$	RD\$	264,012	RD\$	263,089	RD\$	RD\$	225,243	RD\$	1,016,818
Clientes/usuarios atendidos	98%	98%	98%	100%	100%	100%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
Residente de la provincia Espaillat reciben atención a las solicitudes de servicios comerciales de conformidad con el tiempo de respuesta establecido	RD\$	RD\$	11,665,467	RD\$	RD\$	13,742,193	RD\$	11,657,794	RD\$	RD\$	9,130,469	RD\$	46,195,923



b. Índice de gestión presupuestaria.

Código Programa/ Subprograma	Nombre del Programa	Asignación Presupuestaria 2023(RD\$)	Ejecución 2023(RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por Programa
1	Actividades Centrales	228,085,877.81	152,973,086.81	0	67%	54.75%
11	Abastecimiento de Agua Potable	335,449,285.10	77,095,185.00	3	23%	27.60%
12	Saneamiento y Disposición de Aguas Residuales	4,799,400.00	3,114,210.82	2	65%	27.60%
13	Gestión Comercial	59,739,998.00	46,195,929.12	1	77%	16.54%
96	Deudas Pública y Otras Operaciones Financieras	0.00	0	0	0%	0
98	Administración de Contribuciones Especiales	4,500,000.00	0	0	0%	0
99	Administración de Activos, pasivo y transferencias	0	0	0	0	0
	Total	632,574,560.91	279,378,411.75	6		



c. Matriz de principales indicadores del POA.

NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Todas las áreas de CORAAMOCA	Reducidas las Pérdidas Físicas y Comerciales	Reducidas las pérdidas comerciales	Mensual	80%	75%	82%	2%
2	Todas las áreas de CORAAMOCA	Aumentada la Calidad del Agua en los Acueductos	Informe Mensual (Estadísticas institucional)	Mensual	96%	98%	96%	0%
3	Dirección Técnica, Ingeniería y Dirección de Planificación y Desarrollo	Ampliación de Redes de Agua Potable (Aumentada la Cobertura de Agua Potable)	Conexión de viviendas al sistema de agua potable	Mensual	0	4000 MI	2000 MI	50%
4	Dirección Técnica, Dirección Comercial	Macro-Medición de Caudales de Agua Potable.	Volumen de Agua Potable Medido	Mensual	5	5	0	-
5	Dirección Técnica, Dirección Comercial y Dirección de Planificación y Desarrollo	Catastro de Redes de Agua Potable	Distrito Municipal Catastrado	Mensual	1	2	1	50%
6	Dirección Técnica, Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera	Rehabilitado Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de CORAAMOCA	Cantidad plantas en funcionamiento	Mensual	20	24	20	83%
7	Dirección Técnica, Departamento de Aguas Residuales	Porcentaje de agua residual tratada con respecto a la recolectada en la provincia de Espaillat	Informe mensual	Mensual	8.1	10.50	8.1	77%
8	Dirección Técnica, Departamento de Aguas Residuales	Porcentaje de agua residual tratada con respecto a la recolectada en la provincia de Espaillat	Informe mensual	Mensual	50%	80%	50%	63%



9	Dirección Comercial, Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo y Departamento Ingeniería, Servicios Generales.	Plan de mejora los Servicios Comerciales en Servicio al Cliente.	Informe del Departamento Comercial	Mensual	55%	100%	80%	25%
10	Dirección Comercial, Dirección de TICS y Dirección de Planificación y Desarrollo, catastro	Eficiencia del Recaudo (Facturación / Recaudación)	Informe mensual	Mensual	79%	86%		-79%
11	Dirección Comercial, Dirección de TICS y Dirección de Planificación y Desarrollo, catastro	Plan Actualización de Catastro de Usuario.	Informe Mensual (Estadísticas y avances de clientes catastrados)	Mensual	47%	60%	60%	13%
12	Dirección Comercial, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de TICS y Dirección de Planificación y Desarrollo	Modernización Sistema para el Catastro de Usuario.	Informe Trimestral (Estadísticas y avances de modernización)	Mensual	5%	15%	5%	100%
13	Corte y Reconexión Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Compras Dirección General, Dirección Comercial y Dirección Técnica.	Usuarios Regularizados.	Informe mensual	Mensual	40%	65%	40%	100%
14	Gestión de Cobros, Comercial	Plan de Reducción del Índice de Morosidad.	Informe mensual	Mensual	40%	60%	40%	100%
15	Macro-medición Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Compras Dirección General, Dirección	Aumentar la Cartera de Clientes Medidos.	Informe mensual	Mensual	20%	30%	17%	-3%



	Comercial y Dirección Técnica.							
16	Dirección Comercial	Programa de Apoyo Red Comercial y Reducción de Tiempo de Respuesta a los Servicios.	Informe Mensual (Estadísticas institucional)	Mensual	15,726,148	16,770,000	14,695,508	0%
17	Dirección Comercial	Actualización Sistema Comercial	Informe Mensual (Estadísticas institucional)	Mensual	0	100%	70%	70%
18	Todas las áreas	2	Memoria de rendición de cuentas elaborada	Mensual	0	1	1	100%
19	Todas las áreas	Informes Semestrales de Seguimiento	Memoria de rendición de cuentas elaborada	Mensual	0	2	2	200%
20	MAP, todas las áreas, Comité de Calidad, Planificación y Desarrollo.	Actualización de las -NOBACI-	Documentos cargados NOBACI	Mensual	30%	100%	30%	-
21	MAP, todas las áreas, Comité de Calidad, Planificación y Desarrollo.	Actualización de autoevaluación CAF y plan de mejora continua.	Guía CAF actualizada.	Mensual	0	1	1	100%
22	Todas las áreas de CORAAMOCA	Requerimientos de información del ciudadano gestionado	Correo electrónico de la solicitud de información y correo con la respuesta, matriz de control mensual de solicitudes, estadística y balance de gestión OAI,	Mensual	0	100%	100%	100%
23	Todas las áreas de CORAAMOCA	Sub Portal de Transparencia Institucional, actualizado	correo electrónico remitido al web máster, Correo de socialización, reporte digital	Mensual	0	100%	100%	100%
24	Todas las áreas de CORAAMOCA	Denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias	Captura de pantalla de la respuesta disponible en	Mensual	0	100%	100%	100%



		recibidas a través del sistema 311, procesadas	la plataforma, correo interno					
25	Comunicación Interna / Redes Sociales y Medios Digitales / Relaciones Públicas y Prensa / Áreas sustantivas	Contenido y material comunicacional gestionado y elaborado	Carpetas mensuales con registro de contenido elaborado (publicaciones en página web, redes sociales, notas de prensa, murales, correos institucionales, diseño gráfico y contenido audiovisual).	Mensual	3	100%	100%	100%
26	Relaciones Públicas y Prensa / Áreas Sustantivas	Fortalecimiento en los medios de comunicación gestionado	Media tours y ruedas de prensa.	Mensual	1	8	8	70%
27	Relaciones Públicas y Prensa		Listados, fotos y publicaciones de Encuentros y/o capacitaciones en temas económicos, con periodistas.	Mensual	0	4	4	100%
28	Relaciones Públicas y Prensa / Redes Sociales y Medios Digitales	Publicaciones institucionales y de procesos monitoreadas	Carpetas mensuales con informes de prensa, análisis periodísticos de coyuntura, publicitas.	Mensual	0	10	10	100%
29	Relaciones Públicas y Prensa	Crear y suministrar información oportuna a través de los medios impresos.	Documentos con publicaciones	Mensual	0	4	4	100%
30	Dirección General, Administrativa. /Financiera., Recursos Humanos	Control de calidad de los expedientes e informes de gestión.	Reporte, Informes y Récord	Mensual	100%	100%	100%	100%
31	Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Contabilidad, División de	Mantenimiento de la infraestructura gestionado.	Mantenimiento gestionado	Mensual	0	100%	100%	100%



	Control de Bienes, Dirección Técnica. Tecnología de La Información.							
32	Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Contabilidad, División de Control de Bienes, Dirección Técnica. Tecnología de La Información.	Realizado Inventario de Propiedad Planta y Equipos.	Conciliado el Sistema de Activo Fijo al registro Contable/ Informe Tasación y Valoración/ Implementado Sistema de Administración de Bienes SIAB	Mensual	0	100%	100%	100%
33	Dirección Administrativa Financiera División de Control de Bienes, Dirección General, Transportación	Implementado el Mantenimiento Preventivo Parque Vehicular.	Parque vehicular operando	Mensual	0	100%	25%	25%
34	Dirección Administrativa Financiera, Sección Compras	Almacenes de Materiales creados y funcionando.	Almacenes de Materiales creados	Mensual	0	100%	10%	10%
35	Dirección Administrativa Financiera, Sección Compras	Incrementada la valoración de los indicadores de compras	Indicadores de compras	Mensual	98.17%	100%	90.24%	90%



d. Resumen del plan de compras.

		DATOS DE CABECERA PACC
Monto Estimado Total		RD\$ 45,574,500.68.05
Cantidad De Procesos Registrados	92	
Capítulo	6107	
Sub Capítulo	01	
Unidad Ejecutora	0001	
Unidad De Compra	Corporación De Acueducto Y Alcantarillado Moca	
Año Fiscal		2023
Fecha Aprobación		
Montos Estimados Según Objeto De Contratación		
Bienes		RD\$ 38,212,456.40
Obras		RD\$ -
Servicios		RD\$ 7,362,044.28
Servicios: Consultoría		RD\$ -
Servicios: Consultoría Basada En La Calidad De Los Servicios		RD\$ -
Montos Estimados Según Clasificación Mipyme		
Mipyme		RD\$ 104,000.00
Mipyme Mujer		RD\$ -
No Mipyme		RD\$ 45,470,500.68
Montos Estimados Según Tipo De Procedimiento		
Compras Por Debajo Del Umbral		RD\$ 4,001,840.40
Compra Menor		RD\$ 19,41,640.28
Comparación De Precios		RD\$ 6,730,020.00
Licitación Pública		RD\$ 14,901,000.00
Licitación Pública Internacional		RD\$ -
Licitación Restringida		RD\$ -
Sorteo De Obras		RD\$ -
Excepción - Bienes O Servicios Con Exclusividad		RD\$ -
Excepción - Construcción, Instalación O Adquisición De Oficinas Para El Servicio Exterior		RD\$ -
Excepción - Contratación De Publicidad A Través De Medios De Comunicación Social		RD\$ -
Excepción - Obras Científicas, Técnicas, Artísticas, O Restauración De Monumentos Históricos		RD\$ -
Excepción - Proveedor Único		RD\$ -
Excepción - Rescisión De Contratos Cuya Terminación No Exceda El 40% Del Monto Total Del Proyecto, Obra O Servicio		RD\$ -
Excepción - Resolución 15-08 Sobre Compra Y Contratación De Pasaje Aéreo, Combustible Y Reparación De Vehículos De Motor		RD\$ -

