

Plan Estratégico de COAAROM 2018-2021

CÓDIGO DOCUMENTO: PA-DG-001
VERSIÓN: 00

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021



PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

INDICE

PALABRAS DEL DIRECTOR GENERAL	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO-1 INTRODUCCIÓN	4
1.1. OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO	4
1.2 VISION INSTITUCIONAL	5
1.3 MISION Y VALORES CORPORATIVO	6
1.4 LA ROMANA Y COAAROM EN EL CONTEXTO DEL DESARROLLO NACIONAL	8
1.5 LINEAMIENTO DE POLITICAS	11
1.6 LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO	12
1.7 CONSTITUCIÓN Y CAPACIDAD GESTIONARIA DE COAAROM	14
1.8 LEY 247-12 DE ADMINISTRACION PUBLICA Y SEPARACION DE LOS ROLES	15
CAPÍTULO-2 ENFOQUE METODOLOGICO	18
2.1.1 GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PROCESO	19
2.1.3 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LAS MUESTRAS	23

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

2.2. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COAAROM (resultado de la encuesta)	23
2.3. CONCEPTOS Y DEFINICIONES	33
2.4. VISIÓN INTROSPECTIVA MATRIZ- FODA	35
2.4.1. FORTALEZAS	36
2.4.2. OPORTUNIDADES	37
2.4.3. DESAFÍOS O DEBILIDADES	38
2.4.4. AMENAZAS	39
2.5. VISIÓN EXTERNA SOCIAL-POLITICA-ORGANIZACIONAL	40
2.6. ANÁLIS INSTITUCIONAL	41
2.7. FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA	42
CAPÍTULO- 3. ANÁLISIS SITUACIONAL	43
3.1 DEMANDA DE LOS SERVICIOS	43
3.2 DESCRIPCIÓN Y CALIDAD TECNICA DE LOS SERVICIOS.	46
3.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA	46
3.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO	50

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

3.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DRENAJE PLUVIAL	53
CAPÍTULO- 4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN ARMONIA CON LA END (LEY 1.12)	55
4.1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN	58
4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.....	58
4.3. OBJETIVO 1.....	61
4.4. OBJETIVO-2 SERVICIO MEJORADO PARA EL 100% DE LA POBLACIÓN.....	64
4.5. OBJETIVO-3 GESTIÓN ECONÓMICA FINANCIERA SOSTENIBLE	66
4.6. OBJETIVO 4 DESARROLLO INSTITUCIONAL CON ENFOQUE GENERAL Y SEPARACIÓN DE ROLES.....	70
4.7 OBJETIVO-5 GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DISEÑO CONSIDERANDO EL CAMBIO CLIMÁTICO	72
4.8 OBJETIVO 6: GESTIÓN DE LA DEMANDA.....	74
CAPÍTULO-5 PROYECTOS Y TÁCTICAS PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	76
5.2 CORRECCIÓN DE FUGAS PARA MEJORAR LA OFERTA Y AUMENTO DE PRESIÓN	78
5.2.1 LÍNEA DE ACCIÓN PARA LOGRAR EL OBJETIVO-2	78
5.3. LÍNEA DE ACCIÓN PARA LOGRAR EL OBJETIVO-3.....	79
5.4. LÍNEA DE ACCIÓN PARA LOGRAR EL OBJETIVO-4.....	81

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

5.5. LÍNEA DE ACCIÓN PARA LOGRAR EL OBJETIVO-5.	82
5.6. LÍNEA ACCIÓN PARA LOGRAR EL OBJETIVO-6.	83
5.7. PLATAFORMA ORGANIZACIONAL ESTRATÉGICA: MOTOR INDUCTIVO DEL CAMBIO.	84
CAPÍTULO-6 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL AVANCE	84
6.1.1 INDICADOR POR COBERTURA DE AGUA POTABLES.	85
6.1.2 INDICADOR POR COBERTURA DE SANEAMIENTO	85
6.1.3 INDICADOR DE CALIDAD DE AGUA POTABLE: PLANTA-RED-VIVIENDA	85
6.1.4 INDICADOR DE CALIDAD DE LA GESTIÓN: CONTINUIDAD, PRESIÓN, PERDIDAS, CAUDALES MEDIOS	86
6.1.5 INDICADOR DEL SERVICIO MEDIDO	86
6.1.6 COBERTURA DE AGUA NO CONTABILIZADA	86
6.1.7 PERSONAL POR ACOMETIDAS	87
6.1.8 ÍNDICE DE REGULARIZACIÓN DE SERVICIOS	87
6.1.9 ÍNDICE DE RECAUDO	87
6.1.10 ÍNDICE DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	88

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

6.3 DEFINICION DE LOS INDICADORES	89
6.4 PROYECTOS Y PROGRAMA PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS GENERALES DE (PEC) 2018-2021.....	94
6.2 ASPECTOS OPERATIVOS Y LOGÍSTICOS DEL PLAN ESTRATÉGICO.	104
CAPÍTULO 7 MONITOREO Y COMUNICACIÓN DEL PLAN.....	106
7.2. COMUNICACIÓN DEL PLAN.	108
11- ANEXOS	146
11.1 LEY NO.385-98 QUE CREA LA CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA (COAAROM).....	146
11-2 RESPONSABLES DE PROYECTOS.	157
11.3 LISTADOS DE PARTICIPANTES DE TALLERES Y REUNIONES.....	158
11.4 FOTOS	160

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

PALABRAS DEL DIRECTOR GENERAL

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana (COAAROM), se puede definir como un esfuerzo realizado para proporcionar a las comunidades de La Romana los servicios demandados, con satisfactorios niveles de calidad, eficacia y continuidad; así como, disponer en el corto y mediano plazo de un instrumento que permita superar o cerrar la brecha de capacidades y recursos para el logro de la misión. Así, tomando en cuenta las prioridades manifestadas por los Actores Institucionales (AI) de la comunidad y el mandato de servicios de la Ley No.385-98 que crea a COAAROM, la Matriz FODA, la Visión y Misión Institucional, se han determinado un conjunto de desafíos importantes desde el punto de vista de las necesidades señaladas, los cuales se han agrupado en 6 Objetivos Estratégicos fundamentales:

Objetivo No. 1: Cobertura de Agua Potable y Saneamiento.

Objetivo No. 2: Eficiencia Operativa, Continuidad y Calidad en el servicio de Agua Potable.

Objetivo No. 3: Autosuficiencia Económica y Financiera.

Objetivo No. 4: Modernización Institucional.

Objetivo No. 5: Gestión del Recurso Humano.

Objetivo No. 6: Atención y Educación al Usuario.

Todos los Objetivos Institucionales definidos están interrelacionados, los que a su vez incluyen varios objetivos específico con sus indicadores y metas de productos, que van a contribuir a la provisión de más y mejores servicios y las comunidades que demandan los servicios de agua potable y un sistema de saneamiento (Alcantarillado Sanitario). En los talleres de análisis, discusión y validación, se presentó las propuestas de solución a los principales problemas que afectan los servicios y las respuestas a las necesidades identificadas para el corto y mediano plazo, determinados como las principales metas u objetivos del PEI. A modo de síntesis, para el período de ejecución de este Plan 2018-2021, COAAROM se ha trazado desarrollar las siguientes metas:

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Mantener los parámetros de calidad del agua ofrecida dentro de las normas nacionales.

Aprovechar al máximo y ampliar la capacidad de captación y producción de agua para disminuir el déficit en la distribución con respecto a la demanda.

Mejorar la Operación y Mantenimiento del Sistema de Alcantarillado Sanitario en el Municipio de Guaymate.

Mejorar la facturación y gestión de cobro de los servicios en la Provincia de La Romana.

Modernizar y actualizar el catastro de redes en la Provincia de La Romana.

Mejorar el reclutamiento, selección y rotación del personal.

Fortalecer la Planificación y Desarrollo Institucional.

Mejorar la planificación Administrativa y Financiera de acuerdo a las normas existentes y mejores prácticas.

Desarrollar programas de concientización a la ciudadanía sobre el uso adecuado del servicio de Agua.

La demanda presupuestaria para la ejecución de este PEI en el período del 2018-2021 asciende a **RD\$ 929, 546,568.01** mil millones, distribuidos en los seis (6) objetivos estratégicos institucionales ya referidos, siendo el objetivo 1: Cobertura de Agua Potable y Saneamiento, el de mayor costo, con un valor de RD\$ 496, 777,949.10 millones, y el de menor costo, el objetivo 6: Atención y capacitación al usuario con un gasto total previsto de RD\$ 13, 418,676.80 millones. Esta demanda de recursos financieros se calculó de acuerdo a los insumos requeridos por 3 los productos demandados para el logro de las metas de cada objetivo estratégico y con sus correspondientes unidades de medidas, costos unitarios y totales. En ese mismo orden, la distribución anual de la demanda presupuestaria de este Plan es RD\$, 259, 012,607.55 millones para el 2018, RD\$ 325, 630,637.39 mil millones para el 2019, RD\$ 187, 975,400.61 millones en el 2020 y 156, 927,922.76 millones para el 2021.

Cabe destacar que el Eje No. 1: Cobertura Agua Potable y saneamiento, el de mayor inversión, será cubierto en un 80% con fondos gubernamental (Inversión Pública). Los mecanismos de seguimiento y control de este PEI, incluyen la revisión del Plan a los seis meses de la puesta en implementación, para

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

corregir las desviaciones de los cambios del entorno externo a COAAROM, así como, una continua revisión anual del mismo, para verificar el logro de las metas, de lo cual pueden surgir ajustes en los objetivos y metas originales del plan.

Las recomendaciones más importantes de este Plan Estratégico de COAAROM es el siguiente: Es de alta prioridad continuar el contacto permanente con los actores institucionales y un manejo equilibrado de las relaciones, alianzas y estrategias con los mismos. En definitiva, las entidades públicas son el resultado de un balance de fuerzas de estos actores, buscando la atención y el control de recursos e incidencia en las decisiones de COAAROM y de la efectividad con que ésta se desempeñe frente a estos involucrados claves, dependerá su cuota de apoyo de la comunidad para lograr sus objetivos estratégicos.

Arq. Manuel de Jesús Cedeño
Director General



PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

CAPÍTULO-1 INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico de COAAROM -2018-2021 tiene como finalidad lograr los objetivos siguientes:

- a. Entregar a la dirección de COAAROM un documento de planificación, alineado a las necesidades de agua potable y saneamiento de la Provincia de La Romana, para un período de 4 años.
- b. Identificar los proyectos comerciales, humanos, operacionales, financieros, administrativos, de comunicación y educación, que son indispensables para encaminar la institución hacia un desempeño eficiente, denotando una gran responsabilidad en el sector agua potable y saneamiento en la Provincia de La Romana.
- c. Determinar los recursos necesarios para poder ejecutar los proyectos identificados como vitales e identificar las fuentes de recursos, nacionales e internacionales, con las cuales se podrá lograr su ejecución en los plazos establecidos.
- d. Ajustar la estructura administrativa y operativa al Plan estratégico de COAAROM, de manera que se logre la necesaria complementariedad, concurrencia y coherencia y los proyectos se puedan ejecutar con la fluidez que demandan las circunstancias y las necesidades.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

e. Adecuar a COAAROM, con la ejecución de sus proyectos, para que pueda operar acorde con las mejores prácticas nacionales e internacionales y responda, en consecuencia, a los máximos estándares de funcionamiento de los acueductos, previstos tanto por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el Ministerio de Industria y Comercio, a través de la Dirección General de Normas de Calidad, Ministerio de Salud Pública y el Ministerio de Medio Ambiente.

1.2 VISIÓN INSTITUCIONAL

El marco general de la metodología explicada en los diferentes análisis y ejercicios corresponde a la guía metodológica del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD), ajustada a las características institucionales y legales de COAAROM, institución descentralizada y autónoma, con personalidad jurídica y jurisdicción en la Provincia de La Romana, lo cual delimita su alcance geográfico.

La misión y visión, constituyen el eslabón de mayor alcance en la jerarquía de objetivos del Plan Estratégico Institucional. Estos fines, unidos a los valores, constituyen el pensamiento estratégico de COAAROM, los cuales se presentan a continuación conforme a los trabajos de los talleres realizados con el equipo estratégico de la institución, valorados y consensuados en la Plenaria de los Talleres realizados para estas discusiones con la asesoría del Ministerio de Administración Pública (MAP).

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Visión: La visión es lo que será la organización cuando ha trabajado perfectamente, ha desarrollado todo su potencial y se ha vinculado efectivamente con sus actores institucionales y su entorno. Es decir, es el ideal de la institución que aspiramos tener. La visión debe enfatizar en los objetivos trazados, así como el futuro que la institución va a construir, debe ser difundido en la institución y usado en la toma de decisiones.

1.3 MISIÓN Y VALORES CORPORATIVO

Misión: La misión debe reflejar lo que la Institución es, refiriendo directamente a la función general que cumple como organismo de gestión pública. Esta debe responder a los problemas y necesidades de la población que va a contribuir o resolver. En síntesis, la Misión es una: declaración explícita de la razón de ser de una organización.

Valores Institucionales: Un valor es un concepto que se refiere a una creencia sobre la manera en que se debieran hacer las cosas. Cuando se habla de valores institucionales, se refiere a la aplicación de estos valores morales a una institución en particular, a como los enfrenta y refleja una institución. Son el sello distintivo del personal de la organización.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021



Misión



Garantizar de forma integral el agua potable y alcantarillado sanitario de la Provincia de La Romana, con un enfoque en la preservación del medio ambiente.

Visión



Lograr la cobertura total del agua potable y saneamiento en la Provincia de La Romana, mediante una gestión ética y sostenible de los recursos, que nos conviertan en una institución líder del sector.

Valores

Vocación de servicio:

Compromiso real de ayudar dando oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados.



Trabajo en equipo: Esfuerzo íntegro y responsable de todos los colaboradores para alcanzar un objetivo en común.

Transparencia: Prudencia en el manejo de las informaciones y las operaciones de la Corporación.

Respeto: Consideración, trato y empatía que asumo ante nuestros compañeros, clientes y el medio ambiente.

Política de calidad



En COAAROM nos comprometemos a satisfacer la demanda de agua potable y alcantarillado sanitario de los usuarios, cumpliendo con las regulaciones aplicables, apoyados en un personal calificado que mantiene la mejora continua en los procesos y servicios para cumplir con las expectativas y necesidades de todas las partes interesadas.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

1.4 LA ROMANA Y COAAROM EN EL CONTEXTO DEL DESARROLLO NACIONAL

Durante el gobierno de Rafael L Trujillo (1930-1961), los servicios de agua fueron, inicialmente, proporcionados en forma centralizada y, seguidamente Hasta 1955, el gobierno nacional proporcionaba los servicios a través de la Dirección General de Acueductos de la Dirección de Fomento, Obras Públicas y Riego.

En 1955, el gobierno transfirió todas las responsabilidades y los activos a los ayuntamientos locales, un modelo que para 1962 ya había fracasado. 1962 el gobierno del presidente Joaquín Balaguer creó entonces la INAPA, bajo la Ley 5994 del 30 de julio, volviendo así a un esquema de administración centralizada de todos los sistemas de agua.

En 1973, bajo el segundo período de Joaquín Balaguer en la presidencia (1966-1978), se estableció CAASD en la capital, Santo Domingo, como la primera empresa regional de agua potable y alcantarillado y en 1977 Creación de CORAASAN en la segunda ciudad más grande del país, Santiago.

1996-2004 Inversiones sustanciales en el sector agua y saneamiento, aumenta cobertura y acceso a conexiones domiciliarias de agua en las zonas rurales. Pasamos de 35% en 1990 a 62% en 2004.

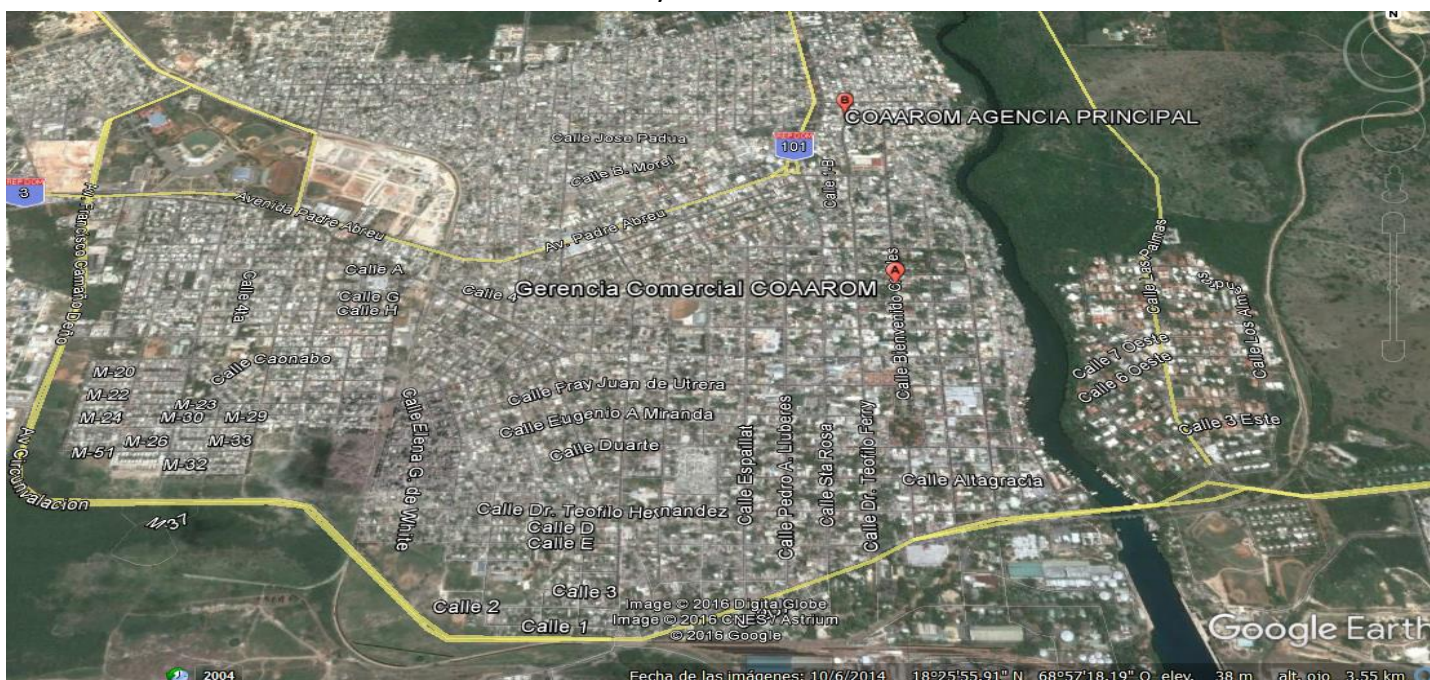
1997-1998 se aprobaron leyes bajo las cuales se crearon tres empresas regionales de agua potable y alcantarillado en las provincias de Puerto Plata, Moca y La Romana.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

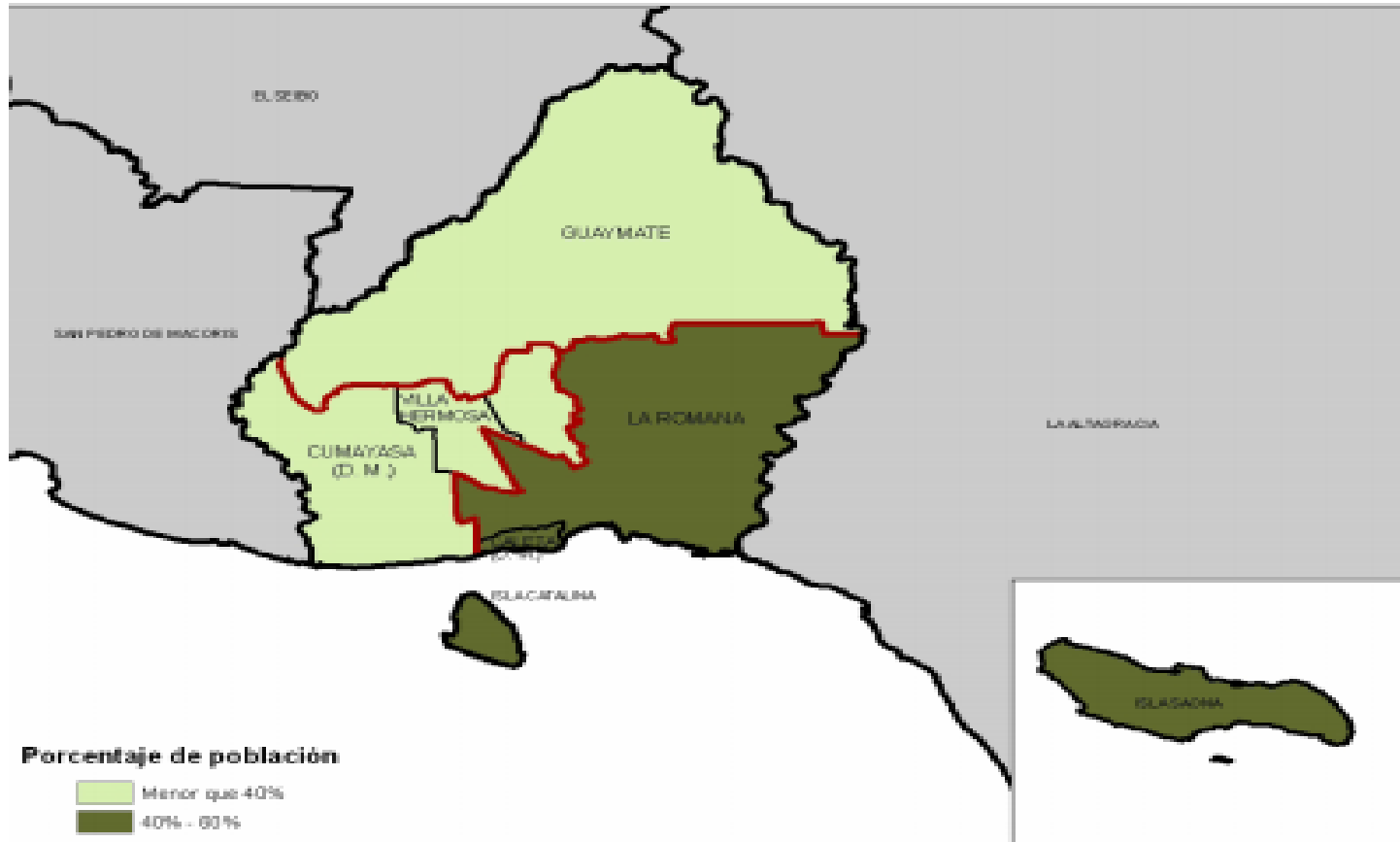
1.4.1 Análisis de la situación actual

Provincia La Romana: 262,551 Habitantes (ONE Proyecciones al 2017)³ Municipios: La Romana, Guaymate y Villa Hermosa.² Distritos Municipales: La Caleta y Km. 10 de Cumayasa. 652 km² Densidad: 376 hab. /km² 245 mil

Corresponde al total de habitantes potenciales con demanda de los servicios de COAAROM en los tres municipios. COAAROM ha avanzado en los últimos tres años en facilitar información de datos contables, como parte del ejercicio de transparencia, y para mejorar la toma de decisiones que buscan aumentar cada día la cantidad de ciudadanos que reciben el servicio e incorporar cada vez más zonas con menos intermitencia y calidad en la potabilización del agua. La meta de largo plazo de COAAROM es la universalidad en el acceso de los servicios con una calidad adecuada. Para ello, el objetivo de corto plazo es reducir las pérdidas físicas y comerciales, encaminando así a COAAROM hacia la sostenibilidad y rentabilidad financiera.



PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021



Fuente: censo 2010

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

1.5 LINEAMIENTO DE POLÍTICAS

La gestión de los servicios de Agua Potable y Saneamiento (APS) en la República Dominicana se ha caracterizado por el dominio del modelo de propiedad pública y gestión estatal centralizada. La gestión pública ha demostrado ser ineficiente en la prestación del servicio, lo que se ha reflejado en un deterioro de la situación financiera y técnica de las empresas responsables por la administración de los servicios. El Gobierno Central históricamente ha sido altamente paternalista con el sector APS y no ha promovido el auto sostenibilidad de las diferentes instituciones existentes ni un marco de actuación legal, que sirva de referente para el manejo eficaz del recurso agua. En la República Dominicana, las funciones normativa y de formulación de políticas en el sector agua y Saneamiento están altamente fragmentados:

- El Ministerio de la Presidencia tiene a su cargo la formulación de políticas.
- La normativa en cuanto a calidad del agua potable es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- La regulación del medio ambiente es una responsabilidad compartida entre el Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales, la cual determina los límites de descarga de los desechos residuales y el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), el cual regula las concesiones para todo el consumo y la conservación del agua.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- La Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR), dependencia del Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES, aprueba las normas de calidad en el sector.

No existe un ente regulador de los aspectos económicos para el sector. La ausencia de una estrategia nacional para el sector agua y saneamiento se considera una limitante al desarrollo del mismo. Sin una estrategia bien definida, se carece de dirección y de una separación aparente de las funciones de las distintas dependencias sectoriales activas que se relacionan con el sector agua. Esto genera una superposición de responsabilidades y, en ocasiones, actividades en conflicto.

1.6 LA ESTRATÉGIA NACIONAL DE DESARROLLO

Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030.

Las instituciones descentralizadas y autónomas, como es el caso de COAAROM, deberán acogerse a los lineamientos generales de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana, 2010-2030 (END), razón fundamental que justifica la elaboración y puesta en marcha de sus respectivos Planes Estratégicos.

En el marco de esta normativa, se describen los principales artículos que determinan la observancia y cumplimiento de la formulación del PEI de COAAROM.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

En el Artículo 1, se hace referencia al ámbito de aplicación de la END y “se adopta el documento como fundamento conceptual de las políticas públicas que se aplicarán durante el período de vigencia, y de su puesta en operación mediante los instrumentos del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública”. El período de vigencia de la END se establece en veinte años, a partir de la promulgación de la Ley, como lo indica otro aspecto de relevancia a tomar en consideración es lo consignado en el Artículo 5, el cual establece que “cada gestión de Gobierno deberá contribuir a la construcción de la Visión País de largo plazo, a través de las políticas públicas plasmadas en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, el Presupuesto Plurianual, el Plan anual de Inversión Pública y los Planes Sectoriales, Territoriales e Institucionales; y deberá establecer la articulación de dichas políticas con la Estrategia Nacional de Desarrollo”.

El documento de la END se desglosa en 4 ejes sustanciales orientados a los planes estratégicos, objetivos y las líneas de acción, que para los fines de este proyecto y en esta fase inicial de la formulación del PEI de COAAROM, se hará referencia al Primer Eje Estratégico, definido en el Artículo 7 y que propugna por: “Un Estado con instituciones eficientes y transparentes, al servicio de una ciudadanía responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve el desarrollo y la convivencia pacífica”. En ese mismo orden, en el Párrafo I, del citado artículo, se indica que: Las acciones se dirigirán a la obtención de objetivos generales, mediante la realización de sus correspondientes objetivos específicos. El objetivo general y su consecuente objetivo específico a los cuales nos acogeremos en esta primera fase del proyecto, se describen a continuación:

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Objetivo General

1. Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados

Objetivo Específico

Estructurar una administración pública eficiente que actúe con ética y transparencia, orientada a la obtención de resultados, al servicio de la ciudadanía y del desarrollo nacional.

1.7 CONSTITUCIÓN Y CAPACIDAD GESTIONARIA DE COAAROM

Ley No. 385-98 que crea a COAAROM.

El 21 de agosto del 1998, el Poder Ejecutivo promulgó la Ley No. 385-98 que crea a COAAROM.

Artículo 1.- Se crea la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana, entidad de servicio público, sujeta a las prescripciones de esta ley y a sus reglamentos, la cual se denominará también en lo adelante, como la Corporación o COAAROM.

Artículo 2.- Esta Corporación constituirá una institución pública autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio e independiente y duración indefinida, provista de todos los atributos inherentes a tal calidad, con plena capacidad para contratar, adquirir y contraer obligaciones y actuar en justicia.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Artículo 3.- La Corporación tendrá por objeto la realización de los fines en los motivos expuestos en el preámbulo de esta ley, para lo cual:

- a) Tendrá a su cargo la administración, operación y mantenimiento del acueducto y alcantarillado de la ciudad de La Romana. Asimismo, tendrá a su cargo los acueductos y alcantarillados de las poblaciones ubicadas en el área de influencia de la provincia de La Romana, lo cual se establecerá de común acuerdo entre COAAROM y las entidades públicas que administren los referidos acueductos o mediante decreto del Poder Ejecutivo;
- b) Sugerirá al Poder Ejecutivo los casos en los cuales deberá proceder a expropiaciones por causa de utilidad pública, necesarias para la ejecución de sus programas, de conformidad con las leyes de expropiación;
- c) Coordinará y ejecutará las demás actividades relacionadas con sus fines:

Artículo 4.- La Corporación podrá realizar todas las operaciones necesarias para la consecución de sus fines, así como contratar empréstitos con el Estado Dominicano o instituciones nacionales e internacionales.

1.8 LEY 247-12 DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SEPARACIÓN DE LOS ROLES

Ley 247-12 de Administración Pública:

Establece separación de roles entre rectoría/regulación y prestación de servicios.

Funciones de tutela de los ministerios:

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Artículo 1.- Objeto. Esta ley tiene por objeto concretizar los principios rectores y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública, así como las normas relativas al ejercicio de la función administrativa por parte de los órganos que conforman la Administración Pública del Estado.

Artículo 2.- Función administrativa. La función administrativa comprende toda misión, competencia o actividad de interés general, otorgada conforme al principio de Juridicidad para regular, diseñar, aprobar, ejecutar, fiscalizar, evaluar y controlar políticas públicas o suministrar servicios públicos, aunque éstos tengan una finalidad industrial o comercial y siempre que no asuman un carácter legislativo o Jurisdiccional.

Artículo 3.- Ámbito de aplicación. Las disposiciones de la presente ley serán aplicables a todos los entes y órganos que conforman la Administración Pública bajo dependencia del Poder Ejecutivo'. Administración Pública Central, desconcentrada y organismos autónomos y descentralizados. Los principios de organización, funcionamiento y competencias establecidos en esta ley son aplicables al Distrito Nacional, los municipios y los distritos municipales.

1.9 LEY DE PLANIFICACIÓN

Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública.

Los artículos de la ley No. 498-06 sobre Planificación e Inversión Pública que están estrechamente vinculados con las distintas actividades que se desarrollarán para la realización del Plan Estratégico Institucional (PEI) de COAAROM, son los siguientes:

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

-En el **Artículo 4**, se expresa que todos los Organismos del Sector Público estarán sujetos a esta Ley y sus reglamentaciones, especificando en el literal b, tanto las instituciones Descentralizadas del Gobierno como las Autónomas no Financieras, dentro de la cual se incluye COAAROM.

En el Párrafo I, se define este grupo de instituciones de la siguiente forma:

“Para los fines de esta Ley, se considera como Instituciones Descentralizadas y Autónomas No Financieras a los Organismos que actúan bajo la autoridad del Poder Ejecutivo, tienen personería jurídica, patrimonio propio separado del Gobierno Central y responsabilidades delegadas para el cumplimiento de funciones gubernamentales especializadas y de regulación”.

Por su parte, el **Artículo 21**, determina que, en cada institución gubernamental, incluyendo las Descentralizadas y Autónomas no Financieras, deberán existir unidades de planificación y desarrollo, que tendrán la responsabilidad de asesorar en materia de políticas, planes, programas y proyectos a las máximas autoridades de las mismas.

En el **Artículo 25**, literal d, queda claramente expresado como instrumentos de planificación de las instituciones la realización de los “Planes Sectoriales e Institucionales a mediano plazo, que expresarán las políticas, objetivos y prioridades a nivel sectorial e institucional.

Los planes estratégicos institucionales deberán estar compatibilizados con los respectivos planes sectoriales que los comprenden”.

Otro artículo que merece importancia citarlo, corresponde al **Artículo 40** de la referida Ley, en el cual se establece de forma clara y precisa, lo siguiente:

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

“Los organismos e instituciones contempladas en esta ley no podrán incorporar en sus presupuestos ningún proyecto de inversión que no haya sido aprobado previamente por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD), y deberán contar con financiamiento asegurado para la ejecución total del mismo”.

CAPÍTULO-2 ENFOQUE METODOLÓGICO

2.1 Metodología General.

Como corresponde a la formulación de toda estrategia, la de COAAROM fue participativa. En un primer momento se buscó el consenso de los mandos medios y ejecutivos. En un segundo momento se promovió la participación de todo el personal. Esta metodología busca socializar el contenido y los alcances de la estrategia, pero, además, persigue empoderar y alinear a todos los integrantes de la institución, alrededor de su ejecución, monitoreo y evaluación.

Por otro lado, la estrategia también se socializó con los miembros del Consejo Directivo y otros agentes, que la Dirección consideró pertinente su participación y orientación. También se hizo una consulta a los clientes institucionales a través de la aplicación de una encuesta, mediante la cual se reveló la percepción sobre la calidad en el servicio prestado por COAAROM, la información primaria recolectada por las vías antes señaladas se reforzó con una amplia revisión documental, que incluyó, entre otros, lo siguiente:

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

• Estrategia Nacional de Desarrollo (2010-2030) • Organigrama de COAAROM • Leyes y normativas relativas a los acueductos y al uso del agua en República Dominicana • Ante proyecto de Ley del Agua • Misión, visión y valores de COAAROM • Plan Estratégico de CORAASAN, CORAAPLATA Y CORAAMOCA.

2.1.1 Gestión y organización del proceso

El trabajo estuvo comprendido en dos etapas fundamentales, siendo la primera de ellas la relacionada con el levantamiento de informaciones necesarias para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), las cuales estarían enmarcadas en las siguientes actividades:

- Reunión de introducción con Directivos y personal técnico de COAAROM.
- Examen de informaciones disponibles e identificación de fuentes y tiempo necesario para recolección de informaciones adicionales.
- Realizar un balance de las capacidades internas de COAAROM, enfocado su potencial para proveer y / o apoyar la oferta de servicios actuales y de mediano plazo.
- Presentar una síntesis de los principales desafíos de la oferta de servicios de COAAROM y sus sugerencias de mejora.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- Elaborar propuesta de objetivos estratégicos con sus indicadores, metas intermedias y finales, medios de verificación, productos, acciones y sus correspondientes requerimientos de insumos y de demanda presupuestaria.
- Recomendar mecanismos de seguimiento y control de la ejecución de este PEI.
- Organizar los grupos de trabajo y de la dirección del Plan.
- Realizar sesión de explicación y actualización de la metodología y principales conceptos a utilizar en la formulación del plan de acuerdo a la Guía y formato puesto en vigencia por el MEPyD.
- Entregar formatos para levantamiento de información en las áreas funcionales de COAAROM, del FODA, y los servicios que ofrece la institución.
- Revisar y ajustar los cuadros con las informaciones anteriores de las áreas y servicios de COAAROM.
- Presentar una síntesis de los principales desafíos de la oferta de servicios de COAAROM y sus sugerencias de mejora.
- Conducir taller de discusión y consenso de la orientación estratégica, desafíos externos e internos, fuerzas y debilidades de los servicios y desafíos para cumplir con el mandato de COAAROM.

En concordancia con los términos anteriores, se desarrollaron las notas metodológicas y conceptuales, las presentaciones correspondientes y se planificaron los talleres para la determinación de las distintas matrices que

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

componen los cuadros bases de análisis del PEI, con la participación de la Dirección Ejecutiva y el personal técnico de la Organización.

La segunda fase de la metodología de trabajo estuvo comprendida en la realización de las Ejecución de los Talleres de Análisis, Discusión y Validación para la realización de las tres fases de desarrollo del PEI:

- a) Determinación de la Matriz FODA, Oferta /Demanda de Servicios de COAAROM, Reafirmación de Misión, Visión y Valores Institucionales.
- b) Determinación de Ejes Estratégicos y la Formulación de los Objetivos, Indicadores, Metas y Acciones que conformarán cada Eje identificado para el PEI, con la correspondiente construcción de la Matriz de Objetivos Estratégicos por ejes.
- c) Elaboración de la Matriz de Demanda Presupuestaria, y el análisis para la determinación del seguimiento y control del (PEI).

2.1.2 Fuentes de Información.

Conforme al contenido del Plan Estratégico propuesto, mencionado en los Términos de Referencia, y que fueron discutidos y validados por las autoridades de COAAROM, el requerimiento de información se realizó bajo las premisas siguientes:

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- Informaciones del entorno sobre los principales factores y tendencias que afectan y podrán afectar a mediano y largo plazo la misión y el desempeño de la Institución, las que se conseguirán durante los ejercicios con el personal designados de las distintas Direcciones o Departamentos de la estructura organizativa vigente.
- Información interna de la organización sobre sus fortalezas, recursos, capacidades y debilidades internas, así como programas y proyectos que afectan o pueden afectar el logro de su misión institucional. Éstas se obtendrán de las diferentes Gerencias vinculadas con las áreas de RRHH, finanzas, planificación, tecnología de la información y legal. Así como de reuniones con los Directivos.
- Las informaciones sobre identificación, evaluación de recursos, intereses y aptitudes y opiniones de los actores institucionales sobre la Misión y Servicios que ofrece COAAROM de acuerdo a las opiniones aportadas por los diferentes actores institucionales que inciden sobre el desempeño o las funciones de ésta.
- Revisión del material bibliográfico pertinente para el enriquecimiento de los trabajos técnicos y relacionados con la formulación del Plan Estratégico Institucional.

Se utilizó un muestreo aleatorio simple, el cual consiste en elegir una muestra de una población al azar, con una confiabilidad del 90%, un error del 10% en ambas poblaciones. Se consideró un nivel bastante confiable para estimar a partir de la muestra la opinión o grado de satisfacción de los habitantes de la comunidad de interés para este estudio de acuerdo a los resultados del Censo Nacional de Población y Vivienda 2010,

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Estas son las poblaciones que se emplearon para determinar el número de encuestas aplicadas en la investigación presente. Se aplicaron repartidas de manera proporcional a la distribución de los habitantes, empresas e instituciones entre los municipios que entraron en el universo considerado para la investigación.

2.1.3 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LAS MUESTRAS

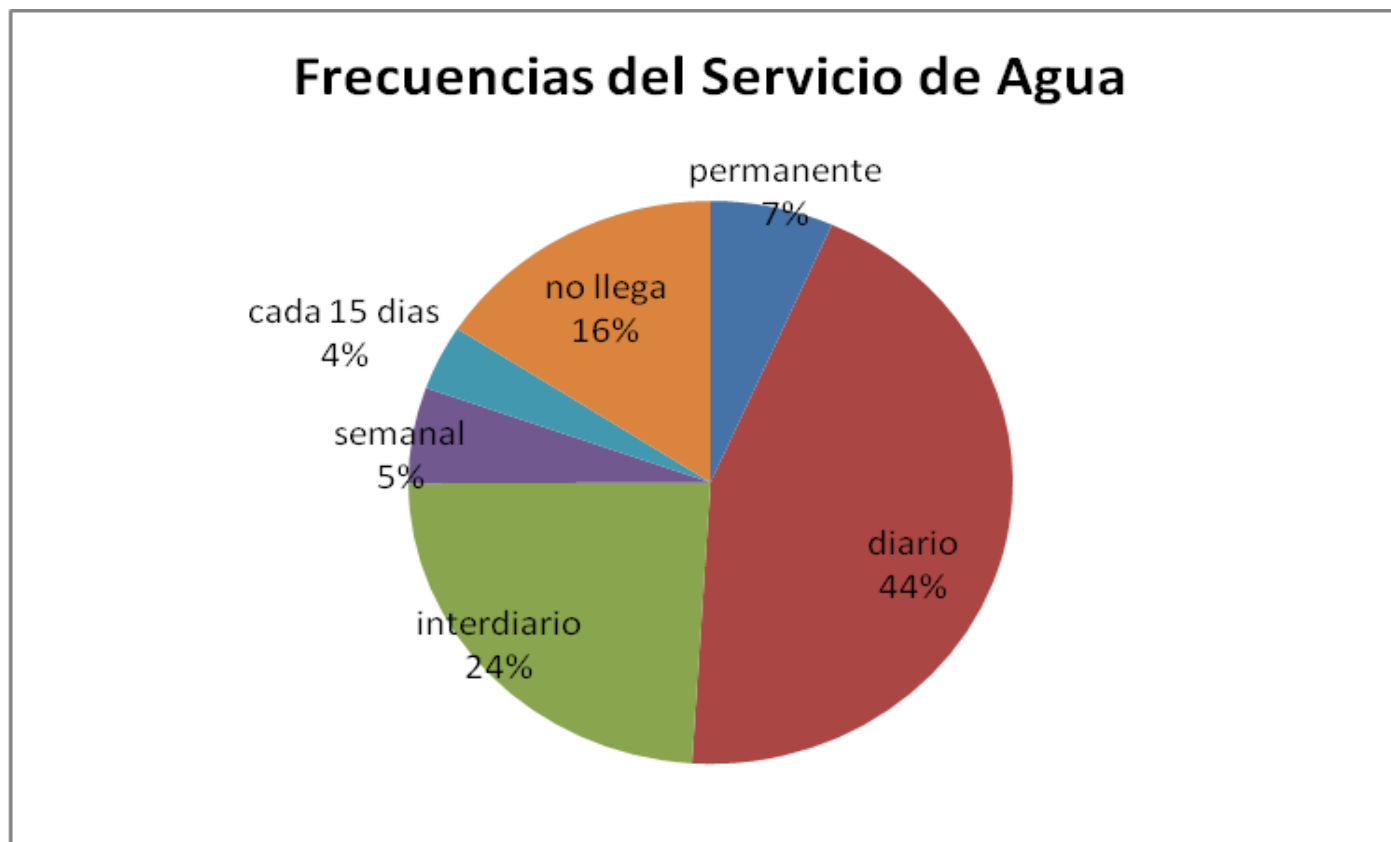
Se determinaron las muestras que se entrevistaron para recoger los datos requeridos por la investigación, de modo que fueran válidos y confiables. Se determinó 450 encuestas realizadas de forma combinada directamente en las oficinas de pagos y en encuestas realizadas a través del departamento de catastro en campo.

2.2. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COAAROM (resultado de la encuesta aplicada).

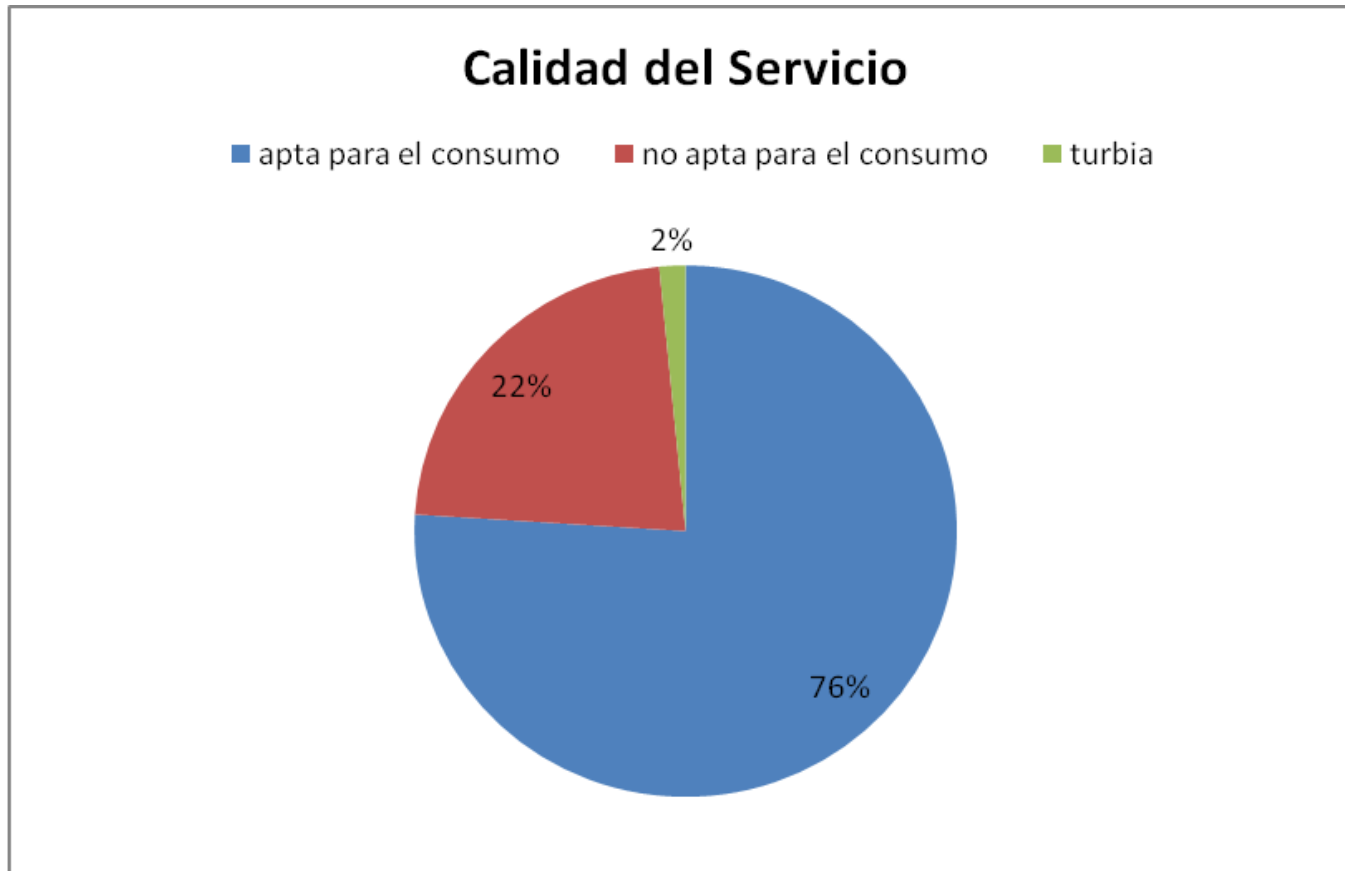
A continuación, se presentan los resultados obtenidos del procesamiento de los datos de la encuesta aplicada Mediante gráficos.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

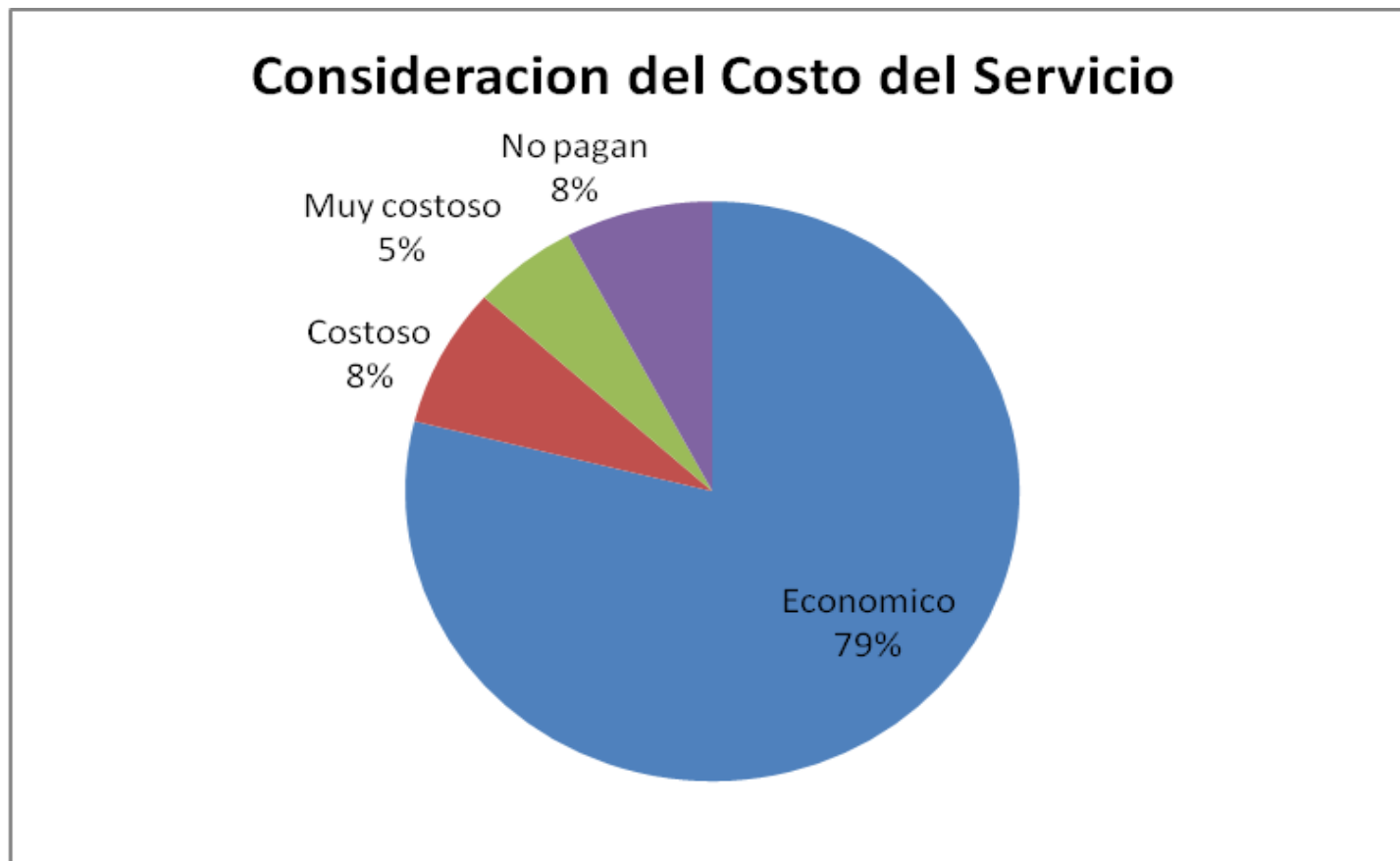
PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021



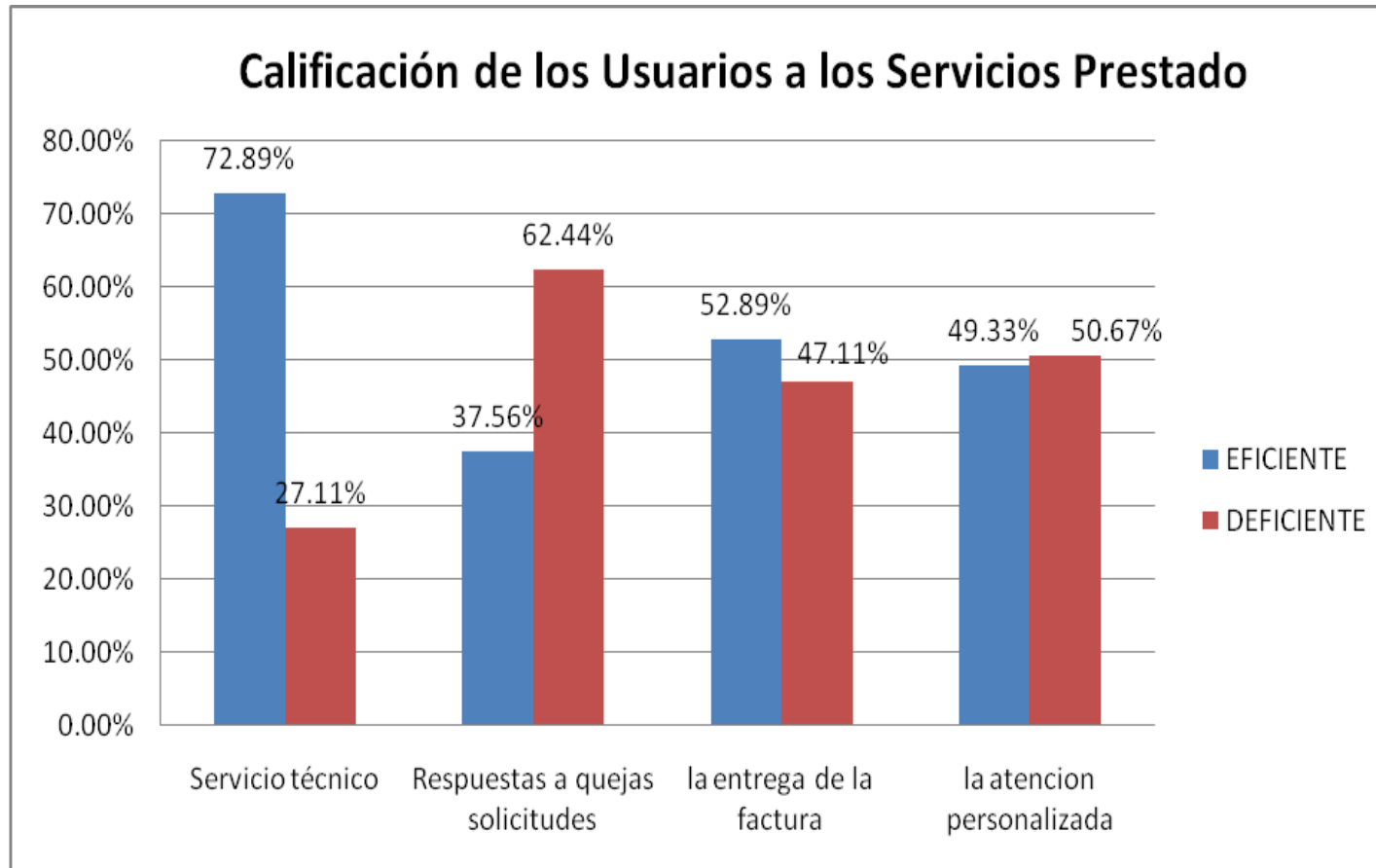
PLAN ESTRATÉGICO DE COAROM 2018-2021



PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

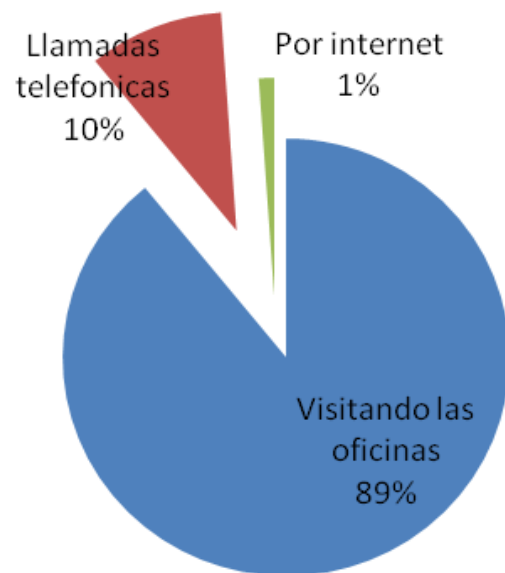


PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021



PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

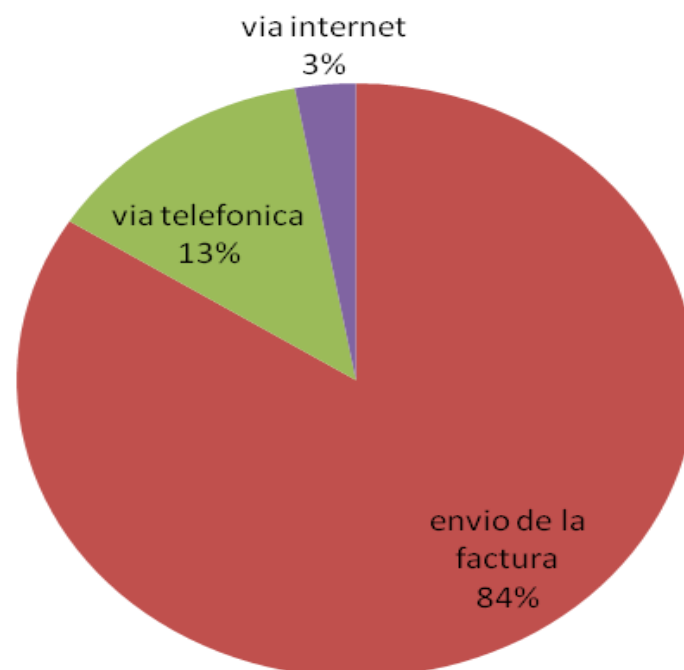
Como se Comunican los Usuarios con COAAROM



PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Como se Comunica COAAROM con los Usuarios



PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Persepción del Usuario de que debe mejorar COAAROM



PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

2.3. CONCEPTOS Y DEFINICIONES.

Los principales conceptos y definiciones que están estrechamente vinculados a un plan estratégico institucional, soportado en la metodología del MEPyD. Respecto a este, se destacan, a continuación, los conceptos más relevantes:

- a) Planeación Estratégica: Es una forma de definir el rumbo a mediano/largo plazo de una organización (empresa).
- b) Actores Institucionales (Stakeholders): Posiblemente, uno de los eslabones más importantes en el proceso de Planeación Estratégica es el análisis de los grupos de interés (Stakeholders). Por “grupos de Interés” o actores institucionales (AI), se debe entender que son individuos, grupos u organizaciones que pueden afectar los recursos, servicios y objetivos de una organización, o que son afectados por la misma.
- c) Misión: La misión debe reflejar lo que la organización es, refiriendo directamente a la función general que cumple como organización de gestión pública. Esta debe responder a los problemas y necesidades de la población que vamos contribuir a resolver. En síntesis, la Misión es una: declaración explícita de la razón de ser de una organización.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- d) **Visión:** La visión es lo que será la organización cuando ha trabajado perfectamente, ha desarrollado todo su potencial y se ha vinculado efectivamente con sus actores institucionales y su entorno. Es decir, es el ideal de institución que aspiramos tener. La visión debe enfatizar los Ideales a conseguir, así como el futuro que la institución va a construir, debe ser difundida en la institución y usada en la toma de decisiones.
- e) **Valores Institucionales:** Un valor es un concepto que se refiere a una creencia sobre la manera en que se debieran hacer las cosas. Cuando se habla de valores institucionales, se refiere a la aplicación de estos valores morales a una institución en particular, a como los enfrenta y refleja una institución. Son el sello distintivo del personal de la organización.
- f) **Análisis FODA/SWOT:** Es una forma estructurada de elaborar un diagnóstico de la realidad de una organización y su relación con el medio interno/externo en el cual se desenvuelve. De conformidad con este enfoque, el proceso de elaboración de un plan estratégico, implica la identificación de las oportunidades y amenazas, así como de las fortalezas y debilidades.
- g) **Objetivos Estratégicos:** Los objetivos generalmente se escogen en términos de su contribución a la Misión Institucional, su vinculación con las Prioridades gubernamentales y la gobernabilidad o control de la institución que ejecutará el plan sobre estos. Deben ser claros, precisos y de fuerte compromiso con la Organización.
- h) **Los productos** son bienes o servicios que la institución entrega a clientes /usuarios externos y los efectos del uso o consumo de estos, en la población objetivo, son los resultados. En cuanto a producción de servicios, el significado es más amplio e integral. Es “el conjunto de actividades que la organización realiza para satisfacer una necesidad del usuario”.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- i) Los indicadores son las variables que se utilizan para medir el progreso hacia el logro de los objetivos.
- j) Las metas son los valores a alcanzar en los indicadores, las cuales pueden ser metas finales para el horizonte completo del plan o metas intermedias para un periodo menor, ambas pueden definirse tomando en cuenta línea de base que es la situación inicial o punto de partida previo a la implementación del plan/programa/proyecto;
- k) Otra variable necesaria a incluirse en el plan estratégico son las acciones que definen lo que hará la organización / entidad para alcanzar las metas y moverse hacia sus objetivos.
- l) Los medios de verificación son las fuentes y métodos de información para comprobar los avances o el logro de las metas.
- m) Supuestos, Hipótesis y Riesgos, todo plan o proyecto tiene condiciones de éxito o también llamadas factores de riesgos (que están fuera de control de la entidad). Estas pueden afectar el cumplimiento de los objetivos y metas. Por lo cual es necesario definir los supuestos o hipótesis para alcanzar los objetivos, completando así una matriz que ayudará al seguimiento.

2.4. VISIÓN INTROSPECTIVA MATRIZ- FODA

Se requiere desarrollar un análisis FODA para determinar los problemas y posibilidades que deberá enfrentar cualquier intervención pública. En consecuencia, se consideraron el conjunto de variables internas referentes a los servicios que recibe la comunidad a la capacidad organizacional de COAAROM, los aspectos de

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

governabilidad, los aspectos de infraestructura, medioambiente, y los actores institucionales que tienen incidencia en la ejecutoria de la institución. Desde el punto de vista de la comunidad se examinaron todas las variables que corresponden a fortalezas y cuáles a debilidades, según las definiciones de la guía del MEPyD antes referida.

2.4.1. FORTALEZAS

Las fortalezas son las capacidades humanas y materiales con las que cuenta la organización para adaptarse y aprovechar al máximo las ventajas que ofrece el entorno y enfrentar con mayores posibilidades de éxito las posibles amenazas.

FORTALEZAS DE COAAROM

- Estructura Organizacional Renovada
- Personal con experiencia en el área técnica y profesional
- Autonomía para la toma de decisiones
- Personal con experiencia y permanencia

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- Calidad en el servicio del Agua
- Condición de monopolio
- La infraestructura del acueducto
- Buenas Fuentes de aguas superficiales y subterráneas
- Sistema de catastro de usuarios
- Sistema de gestión comercial
- Los operativos de cobros móviles
- Cumplimiento de pagos salarial y de las prestaciones laborales
- Los centros de Atención al usuario
- La estructura física que permite una mejor operación

2.4.2. OPORTUNIDADES

Las oportunidades son circunstancias que se presentan para aprovechar las habilidades, conocimientos, información, tecnología y recursos financieros que tiene la organización, y que podrían permitir la optimización de las actividades y planes del entorno interno y externo.

Oportunidades de COAAROM

- Apoyo del gobierno central

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- Aumento de las recaudaciones por instalación de medidores
- Implementación del sistema administrativo y financiero
- Regularización de los servicios presuntamente clandestino
- Facilidades de acuerdos nacionales e internacionales para inversión.
- Potencial Turístico
- Existencia de aguas subterráneas no explotadas
- La capacitación continua de los Recursos Humanos
- La existencia de pérdidas físicas y comerciales

2.4.3. DESAFÍOS O DEBILIDADES

Desafíos (D): Son hechos/condiciones fuera de la organización (COAAROM) que pueden afectar favorablemente el logro de la misión/mandato. Ejemplo: donaciones de países o agencias multilaterales, apoyo político a la entidad, mejora en la ley, campaña del sector privado demandando más recursos para COAAROM.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Debilidades de COAAROM

- Bajo índice de cobertura de saneamiento
- Deficiencia en la actualización en el catastro de redes
- Falta de un marco regulatorio en que apoyarse la gestión
- Carencia de transporte
- Recursos Financieros limitado
- Falta de mantenimiento preventivo.
- No gestión Judicial en la cuenta por cobrar
- Política de consumo y tarifa lineal
- Necesidad de capacitación respecto a saneamiento y agua residual
- Carencia de equipos de trabajo de oficina y de campo
- Ruido de la comunicación entre departamentos.

2.4.4. AMENAZAS

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Amenazas (A): Son factores o situaciones fuera de COAAROM que pueden afectar negativamente el logro de la misión/mandato. Ejemplo: reducción del presupuesto, aumento del costo de energía, recesión de la economía, conflictos de actores institucionales del sector.

Amenazas para COAAROM

- Mayor incidencia de fenómenos naturales, por estar en la ruta de huracanes.
- El cambio climáticos
- Desforestación de los ríos.
- La contaminación ambiental.
- Inestabilidad del sistema energético.
- La variación de los costos del combustible.
- El crecimiento urbanístico no planificado.
- Actos vandálicos.
- La no aprobación de la ley de Agua y Saneamiento.
- La sequía estacionaria

2.5. VISIÓN EXTERNA SOCIAL-POLÍTICA-ORGANIZACIONAL

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Entre las principales ideas para mejorar la situación del entorno externo, COAAROM propone las siguientes acciones a tomar en consideración:

- Buscar recursos económicos para explotar más fuentes acuíferas y poder ampliar la cobertura del servicio.
- Canalizar donaciones de organismos internacionales para hacer el plan maestro de alcantarillado.
- Dar seguimiento a las mejoras incorporadas y adquirir nuevas tecnologías.
- Crear una metodología de trabajo en equipo con otras organizaciones, para que influyan en nuestros clientes para el pago a tiempo del servicio y captar los usuarios clandestinos existentes en cada zona.

2.6. ANÁLISIS INSTITUCIONAL

COAAROM tiene al momento un plan de desarrollo institucional para reorientar labores del personal hacia mantenimiento preventivo del sistema hídrico y así alargar la vida útil de la infraestructura, también se espera preparar Institucionalmente a la COAAROM para integrar servicios de saneamiento, tratamiento y re-usó del agua a partir de una integración administrativa y operativa de las infraestructuras. COAAROM ha transformado su planeación estratégica a partir de establecer objetivos de difusión de la cultura del agua, ahorro, identificación de fugas, y atención a la comunidad, además este objetivo se extiende a otros ámbitos sociales de importancia

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

como son las escuelas y los centros comunitarios. El énfasis en mejorar la recaudación ha brindado frutos tangibles para la COAAROM dado que desde 2014 los ingresos por concepto de venta de servicio se han incrementado de RD\$4.2 millones, a RD\$ 8.5 millones (un incremento del 56 por ciento. A la fecha.

2.7. FORMULACIÓN DE LA ESTRATÉGIA

Dentro de los objetivos estratégicos fundamentales de la COAAROM está en primer lugar el velar por la optimización de operaciones que requiere el abastecimiento de agua potable, distribución y mantenimiento de las redes de saneamiento en beneficio de la población a la que sirve. Para ello, COAAROM está desarrollando un sistema de información sobre la calidad del agua que se sirve a la población, en donde se tendrá un mayor control sobre las instalaciones, herramientas y equipos asignados al área de mantenimiento para alcanzar un mayor escrutinio de los costos y aumentar el flujo de información sobre emergencias y controles de distribución del agua para ajustarse a la demanda, además de varios proyectos que contribuyen aumentar la cobertura de servicios.

Además, COAAROM está trabajando en ampliar los servicios disponibles y aumentar las alternativas de pago con el objeto de incrementar de manera efectiva la recaudación por pagos de servicios. Por otra parte, COAAROM tiene contemplado hacer los servicios de agua potable y alcantarillado costeables para los estratos socioeconómicos más bajos, Además de la gestión de la comunidad, se está desarrollando la gestión con los

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

clientes morosos que existen, a partir de un trato personalizado con el objetivo de actualizar las bases de datos de usuarios y a la par captura de manera diligente los casos con potencial de reinserción en el padrón de usuarios. Con el sistema de gestión comercial en pie, las actividades operativas vinculadas a la corporación permiten una gestión integral de los recursos.

Un panorama de corto plazo que enfrenta COAAROM es reducir la alta dependencia que tiene de las aportaciones gubernamentales directas. El objetivo estratégico de mejorar la eficiencia de los procesos está trayendo frutos en áreas de medición, reducción de cortes y en mejora del servicio. No obstante, se debe mejorar en la reducción de costos operativos para que los ingresos generados por la propia corporación, con base a los pagos facturados, sean el mecanismo de solvencia financiera y económica a futuro. Sustentada en lo ante resaltado están diseñadas las estrategias de este plan para lograr objetivos a corto, mediano y largo plazos.

CAPÍTULO- 3. ANÁLISIS SITUACIONAL

3.1 DEMANADA DE LOS SERVICIOS

Cobertura de agua potable: 78.4%. En particular se puede decir que La Romana y Guaymate tienen una cobertura cercana al 100%, pero la deficiencia está dada en Villa Hermosa. Esta es una zona que incluye a

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

población de bajos recursos económicos, las que seguramente tengan dificultades de acceso al agua potable. En particular, hay varios proyectos identificados por el SNIP (Sistema Nacional de Inversiones Públicas) que implican la construcción de un sistema de agua potable en el municipio de Villa Hermosa, y proyecto de distribución de redes, Villa Zorrilla y Villa Progreso.

Demanda del sistema es igual a **509** litros por habitante por día Consumo per cápita efectivo (dotación) igual a **347** litros por habitantes por día (lppd). Este valor considera el volumen autorizado y las pérdidas comerciales, quedando excluidas las pérdidas físicas. Se debe entender que el valor obtenido es un promedio de consumo de todos los usuarios conectados al sistema. Si efectivamente todos los usuarios tuvieran una dotación como la obtenida en la matriz de balance de agua, la población abastecida estaría satisfecha durante **24** horas al día (valores normales de dotación están comprendidas entre **200 a 250 lppd**). Sin embargo, el sistema de distribución es intermitente, por lo que se debe interpretar el valor obtenido como una media. En la realidad sucede que usuarios del sistema están consumiendo un valor muy por encima respecto al obtenido y otros valores muy inferiores, inclusive llegando a cero en aquellas zonas de la red de distribución en que el agua llega de forma escasa y a bajas presiones. El indicador de Agua No Facturada es del 79.7%, lo que implica que solamente es facturada por la empresa un 20.3% (eficiencia operativa) del volumen elevado.

26, 865.20 GPM Producción de diseño del Acueducto COAAROM

300 litro al día = 82 Galones al día Consumo según OMS

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

265 mil POBLACIÓN LA ROMANA=**21,730.000GPM** Demanda Según Población.

	cantidad
Núm. De conexiones activas	34,636
Núm. De conexiones medidas	6,804
Núm. Viviendas al 2018	70,323
Núm. Viviendas No de conexiones activas	30,655
Núm. Viviendas con conexiones no incluidas.	18,655
Núm. Total de conexiones incluidas y clandestina	51,804
Núm. Habitantes por conexión	3.5
Núm. Habitantes conectados.	181,314

Fuentes: Base de datos Comercial y Censo Nacional-2010.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

3.2 DESCRIPCIÓN Y CALIDAD TÉCNICA DE LOS SERVICIOS.

El sistema de producción cuenta con una obra de toma, planta de tratamiento de agua potable, pozos de extracción de agua subterránea, tanques de almacenamiento y recalques. La obra de toma está ubicada en el río Chavón. El sistema de bombeo está compuesto por siete (7) equipos de bombeo de tipo sumergibles.

La planta está dividida en dos modulo con capacidad de 0.5m³/s cada uno, con las siguientes instalaciones:

Tanque de contacto de cloro 500,000 galones, tanque de balance, equipos de bombeos.

Un laboratorio para análisis físico químico y bacteriológico, sala de cloración.

El sistema arriba descrito y la responsabilidad de nuestros colaboradores permiten tener la calidad del servicio de agua potable que brindamos a la provincia de La Romana de 99% de potabilidad.

3.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA

La situación del servicio de agua, aunque ha experimentado una mejora sustancial en especial en la calidad y continuidad del servicio prestado. El diagnostico permite identificar que este servicio todavía presenta debilidad

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

en la gestión, evidenciada en las bajas tarifas y bajos niveles de micro y macro medición entre otros. Las necesidades identificadas requieren de inversiones importantes.

Municipios y distritos municipales	Provincia	
	Total	Menores de 5 años
Total	245,433	24,964
La Romana	139,671	13,099
La Romana ¹	130,426	12,221
Caleta (D.M.)	9,245	878
Guaymate	16,558	1,883
Guaymate	16,558	1,883
Villa Hermosa	89,204	9,982
Villa Hermosa ¹	77,241	8,649
Cumayasa (D.M.)	11,963	1,333

¹Corresponde al área del "municipio", donde no se contemplan los distritos municipales
Fuente: IX Censo Nacional de Población y Vivienda 2010

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Demanda Según Población

26, 865.20 GPM Producción en Diseño COAAROM = 300 litro al día = 82 Galones al día Consumo según OMS.

265 mil, POBLACION LA ROMANA 21,730.000

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Número de hogares, según el tipo de hogar, provincia La Romana, 2010

Tipo de hogar	Provincia		% total país
	Hogares	%	
Total	70,323	100.0	100.0
Unipersonal	11,603	16.5	14.6
Nuclear	34,213	48.7	49.9
Extendido	22,282	31.7	31.9
Compuesto	1,730	2.5	3.3
Hogar sin núcleo	495	0.7	0.2

Fuente: IX Censo Nacional de Población y Vivienda 2010

Concepto	Cantidad
Viviendas	70,323

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Viviendas reciben agua potable	52 MIL
Bajo contratos	36 mil
Usuarios activos	11 mil
Usuarios medidos	6,804

3.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO

Es importante indicar las estrategias de articular esfuerzos orientados a estructurar acciones planteadas para enfrentar la problemática de cobertura de saneamiento en la provincia de La Romana. La cobertura de alcantarillado sanitario en la provincia de La Romana es de un 1%, tomando en cuenta que tenemos una planta de tratamiento en Guaymate, un municipio de la provincia, pero en la ciudad de la Romana (El más importante de los municipios,) no hay planta de tratamiento de aguas residuales.

La contribución de la extensión de cobertura de alcantarillado sanitario en el mejoramiento ambiental y de salubridad orienta a que la institución incluya en su proyección de inversiones la elaboración del plan maestro de alcantarillado de la Romana y la optimización de la planta de tratamiento de aguas residuales de Guaymate.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Tipo de servicio / forma de uso	Provincia		% total país
	Hogares	%	
Total	70,323	100.0	100.0
Total de inodoros	51,907	73.8	69.6
Inodoro particular	43,294	61.6	63.9
Inodoro compartido con otros hogares	8,613	12.2	5.6
Total de letrinas	14,528	20.7	24.2
Letrina particular	5,783	8.2	16.5
Letrina compartida con otros hogares	8,745	12.4	7.7
No tiene servicio sanitario	3,888	5.5	6.2

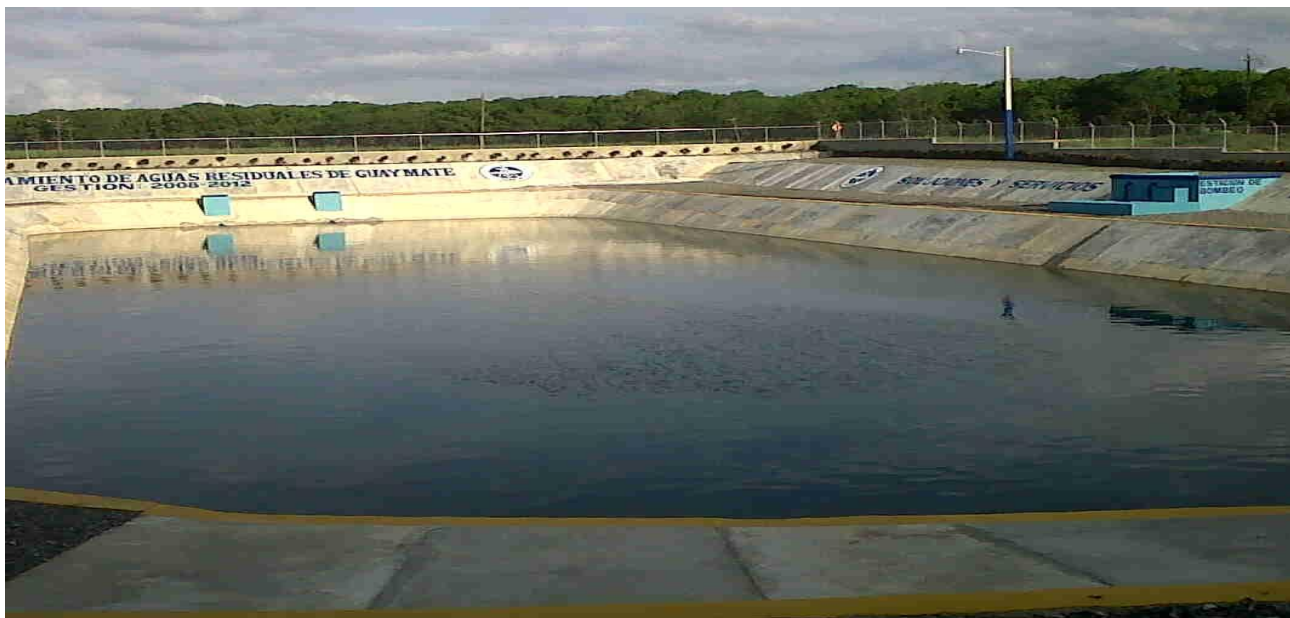
Fuente: IX Censo Nacional de Población y Vivienda 2010

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Sistemas Alcantarillados por Municipio

Municipio	Sistema	Capac. l/s	Long. (Kms.)	No. Conexiones	Pob. Benef. 2010	Tipo					Planta de tratamiento				
						Urb.	Rural	Grav.	Bomb.	Mixto	Capac. idad l/s	Tipo de planta	Nivel operación		
													Bueno	Reg.	Def.
Guaymate	Sanitario	14	7.06	833	5000	si		si				C/lag. Facult.; Cam. Biológica; Filtro Anaeróbico	si		
TOTAL		14													

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021



Planta de tratamiento de agua residual de Guaymate

3.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DRENAJE PLUVIAL

Aunque el servicio de drenaje pluvial es competencia de las alcaldías, por la importancia que reviste para la salud de la gente y el medio ambiente, además por la vinculación que tiene el componente con el alcantarillado sanitario según la experiencia de otros territorios dominicanos, deseamos en este periodo que ejecutaremos la presente estrategia de planificación, realizar una agenda en común para lograr soluciones en el casco urbano del municipio cabecera como primera etapa. El plan maestro de alcantarillado sanitario que visionamos, pretendemos

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

incluir obras de ingeniería civil que reduzca la posibilidad de la intrusión del agua pluvial a los conductos sanitarios, desbordando la capacidad de la futura PTAR que ocasionarían daños para la operación de la misma. Por tales motivos, el acuerdo deberá abarcar un apoyo interinstitucional para una solución conjunta, en nuestro caso, sabiendo de la estrechez presupuestaria, nos ofrecemos y comprometemos para la gestión de la asesoría técnica.

3.6 GESTIÓN ECONÓMICA FINANCIERA

Las perspectivas financieras se enmarcan en el análisis situacional que se presenta a continuación.

FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES	ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • La naturaleza de los servicios prestados. 	Una de las ventajas competitivas de la institución es la naturaleza de los servicios prestados por la corporación. El servicio de agua y alcantarillado sanitario son producto de primera necesidad.
<ul style="list-style-type: none"> • los planes de optimización administrativa y financiera. 	Mejorar sus indicadores de eficiencia en las reclamaciones, instalación de conexiones nuevas y servicio al usuario en general.
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos Operativo 	La actividad principal de la institución se proyecta ingresos de 111 millones de peso mínimo para el año 2018 y crecimiento sostenido a partir del 2019.
<ul style="list-style-type: none"> • Inversión de Capital Gobierno Central 	La inversión de capital para el año 2018 es de 30 millones de pesos, lo que proyectamos gestionar un aumento para los años siguientes. También gestionamos financiamientos externos, para proyectos como el plan maestro de alcantarillado y el acueducto de Villa Hermosa.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Con base a lo anterior es claro que la viabilidad financiera del plan tiene base en la Gestión Operativa y en los aportes de capital del gobierno central y la COAAROM ha tomado acciones para afirmarla en el mediano y largo plazo.

CAPÍTULO- 4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN ARMONIA CON LA END (LEY 1.12)

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Matriz 1: Objetivos Generales institucionales 2018-2021 VS Objetivos Plan Nacional de Desarrollo 2030

Plan Nacional de Desarrollo 2030				
Objetivo Estratégico Institucional 2018-2021	Objetivo General	Objetivo específico	Líneas de Acción	
1- Cobertura de agua potable y saneamiento.	2.5 Vivienda digna en entornos saludable	2.5.2 Asegurar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia.	2.5.2.3 Desarrollar nuevas infraestructuras de redes que permitan la ampliación de la cobertura de servicio 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.	
2- Eficiencia Operativa, continuidad y calidad del servicio de agua.	2.5 Vivienda digna en entornos saludable	2.5.2 Asegurar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia.	2.5.2.2 Transformar el modelo de gestión de los servicios de agua potable y saneamiento para orientarlo hacia el control de la demanda que desincentive el uso irracional y tome en cuenta el carácter social de los servicios mediante la introducción de mecanismos de educación y sanción.	

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

3-Autosuficiencia económica y financiera de COAAROM.	2.5 Vivienda digna en entornos saludable	2.5.2 Asegurar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia.	2.5.2.1 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.
4-:Modernización Institucional	3.3 Competitividad e innovación en un ambiente saludable a la cooperación y la responsabilidad social.	3.3.4 Fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnológica e innovación para dar respuesta a las demandas económicas, sociales y culturales de la nación y propiciar la inserción en la sociedad y economía del conocimiento.	3.3.4.2 Priorizar e incentivar los programas de investigación, desarrollo e innovación y adaptación tecnológica en aéreas y sectores con potencial de impactar significativamente en el mejoramiento de la producción, el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y la calidad de vida de la población.
5-: Gestión de los Recursos Humano	3.4 Empleos suficientes y Dignos.	3.4 Consolidar el sistema de capacitación continua para el trabajo, a fin de acompañar al aparato productivo en su proceso de escalamiento de valor, facilitar la inserción en el mercado laboral y desarrollar capacidades emprendedoras.	3.4.2.2 Adecuar de forma continua los currículos, las metodologías de enseñanza y las plataformas tecnológicas para asegurar su correspondencia con las demandas actuales y previsibles de las empresas y con el desarrollo de las iniciativas emprendedoras.
6-: Atención y Educación al usuario.	2.5 Vivienda digna en	2.5.2 Asegurar el acceso universal a	2.5.2.5 Desarrollar una conciencia ciudadana sobre el

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

	entornos saludable	servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia.	ahorro, conservación y uso racional del recurso agua y el desecho del residuo sólido.
--	--------------------	--	---

Fuente: Estrategia Nacional de Desarrollo 2030

4.1. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN

Definición y Alcance.

El conjunto de desafíos provenientes del FODA, del análisis del mandato de COAAROM y de sus principales actores involucrados, se han agrupado convenientemente en 6 Ejes Estratégicos, que incluyen los principales objetivos institucionales de las diferentes Direcciones y áreas de apoyo de la institución, así como los productos, indicadores, metas finales e intermedias y las acciones necesarias para alcanzar las metas mencionadas. De esta forma, el PEI-COAAROM contiene los siguientes ejes estratégicos para el período 2018-2021.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Cuadro-1 Objetivo estratégicos institucionales

OE1: Cobertura de Agua Potable y Saneamiento.

OE2: Eficiencia Operativa, Continuidad y Calidad del servicio de Agua Potable.

OE3: Autosuficiencia Económica.

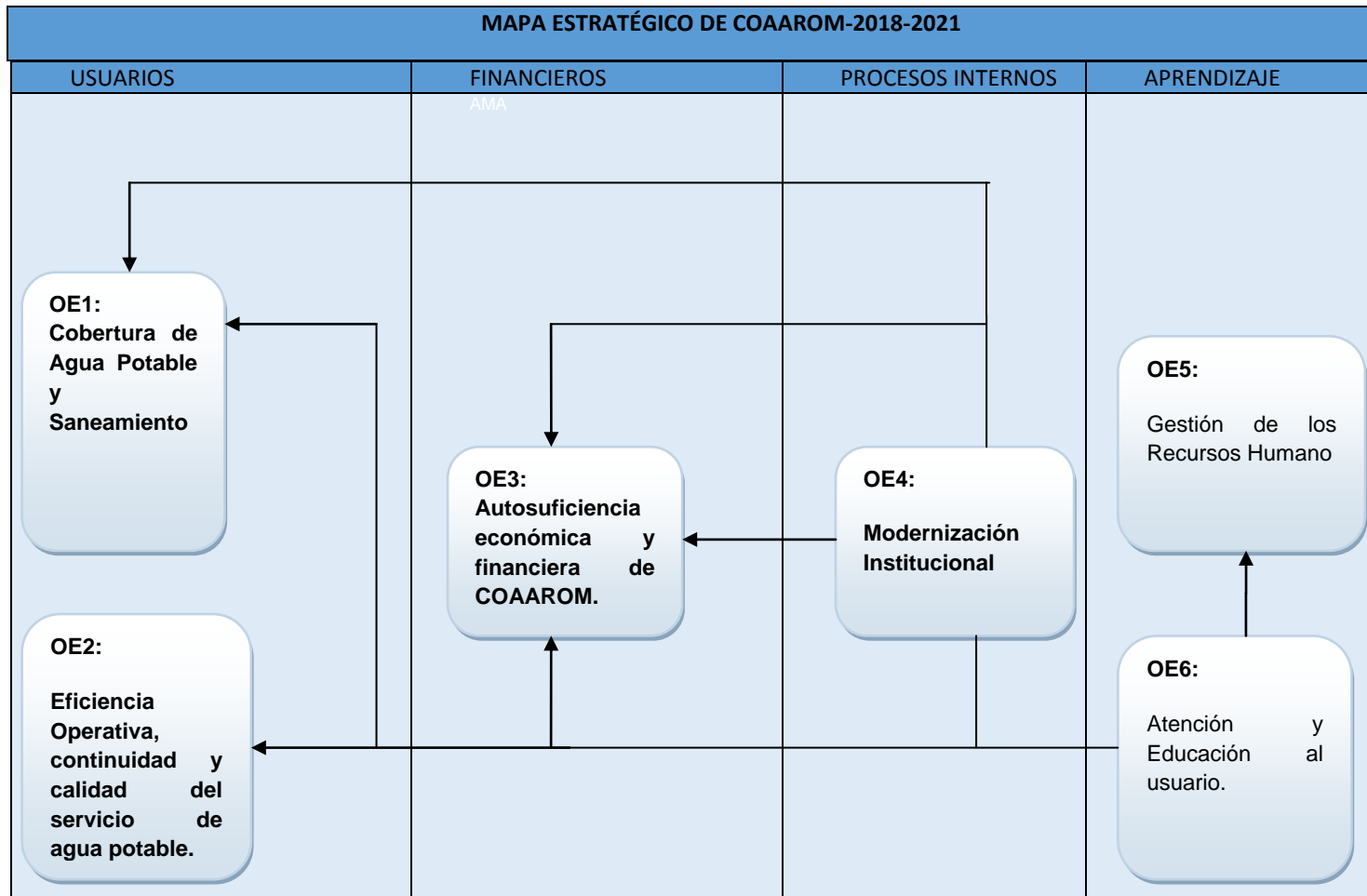
OE4: Modernización Institucional.

OE5: Gestión de los Recursos Humano.

OE6: Atención y Educación al Usuario.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Cuadro-2 Mapa estratégico



PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

4.3. OBJETIVO 1

4.3.1 Agua potable intradomiciliaria para toda la población

El mundo competitivo de hoy exige, en el accionar público como en el privado, el mejoramiento continuo de la calidad de los productos y servicios ofrecidos a los usuarios beneficiarios, la COAAROM no puede mantenerse al margen de esta evolución, pues debido al alto crecimiento poblacional que ha experimentado la población, existen aéreas con un alto grado de vulnerabilidad social, cada vez más conscientes y demandantes de sus derechos, como lo es el acceso a agua potable, un servicio vital para la vida. Para este sentido se plantea, la posibilidad de llevar a cabo algunas estrategias que, aunque representan retos importantes para la institución, y pueden ser viables en un plazo de 4 años.

“Garantizar la cobertura y cantidad del agua ofrecida a la población de la Provincia de La Romana y la ampliación y fortalecimiento de los Servicios de Alcantarillado Sanitario y Tratamiento de Aguas Residuales”.

Se derivan de este objetivo general cuatros (4) grandes objetivos específicos, los cuales se describen a continuación.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Matriz-2 objetivo 1 PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Objetivo estratégico	Objetivo Especifico	Curso de Acción	Tiempo/Lugar	Responsable	Indicadores/Metas
OEI-1. Cobertura de agua potable y saneamiento.	1. Gestionar de manera sostenible y participativa el patrimonio hídrico, con enfoque de mayor cobertura, para asegurar el derecho humano al Agua. Fortaleciendo los programas de producción de agua, a fin de garantizar la provisión de Agua para el consumo de La Provincia de La Romana.	<ul style="list-style-type: none"> • Explorar puntos posibles para nuevas fuentes de producción de Agua. • Identificación de fuentes de abastecimientos en zonas comunitarias. 	4 años/ La Provincia de la Romana.	Dirección Operaciones/división de Proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en la producción de Agua.
	2. Gestionar recursos para lograr mayor cobertura de saneamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de redes de distribución. • Análisis y Rehabilitación de pozos existente. • Construcción de tanques de almacenamiento. • Elaboración del Plan Maestro de Alcantarillado de La Romana. • Rehabilitación de la Planta de tratamiento de Guaymate. • Mejoramiento de la operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado sanitario de Guaymate 			<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la cobertura del sistema de Agua Potable con respecto al Área de Acción (79% a 90%) • Disminución de efectos de impacto ambiental. • Aumento en la calidad de vida de los ciudadanos de la Romana.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

4.3.2 (OEI) No. 1: Cobertura de Agua Potable y Alcantarillado.

- 1.1. Gestionar de manera sostenible y participativa el patrimonio hídrico, con enfoque de mayor cobertura y lograr el 90% el área urbana y 60% en las zonas rural, para asegurar el derecho humano al Agua Potable 100% clorada. Fortaleciendo los programas de producción de este recurso natural tratado, a fin de garantizar la provisión para el consumo de La Provincia de La Romana.
- 1.2. Gestionar Recursos para lograr mayor cobertura de saneamiento.
- 1.3. Elaboración del Plan Maestro de Alcantarillado de La Romana.
- 1.4. Mejoramiento de la operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado sanitario de Guaymate,

4.4. OBJETIVO-2 SERVICIO MEJORADO PARA EL 100% DE LA POBLACIÓN

4.4.1 Objetivos Específicos (OEI) No2: Eficiencia Operativa Continuidad y Calidad del servicio de Agua Potable.

- 2.1. Mejorar la continuidad del servicio en la zona urbana y rural.
- 2-2. Mejorar la eficiencia operativa.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

-2-3. Optimizar la calidad del servicio de agua potable según los estándares internacionales.

-2.4. Actualización del catastro de redes y elaboración de los planos con el catastro saneado

Matriz-3 Objetivo-2

Objetivo estratégico	Objetivo Específico	Curso de Acción	Tiempo/Lugar	Responsable	Indicadores/Metas
OEI-2. Eficiencia Operativa, continuidad y calidad del servicio de agua	<p>2-1 Mejorar la eficiencia operativa.</p> <p>2-2 Mejor Continuidad del Servicio.</p> <p>2-3 optimizar la calidad del servicio de agua potable según los estándares internacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de frecuencia del Servicio. • Colocar macro-medidores, manómetros y válvulas en los puntos estratégicos. • Medir el Volumen del Caudal y la Presión en las Redes. • Detectar las fugas Inter domiciliarias. • Crear un manual de operación del sistema de distribución. • Realización de un Censo casa por casa para determinar la calidad del servicio en los Hogares y los niveles económicos de los Usuarios • Evaluar las condiciones de los depósitos existentes. • Construir depósitos reguladores (tanques) en comunidades que lo ameriten • Colocar dosificadores de cloro en los acueductos que lo ameriten. • Obtener mayor control de los puntos de muestreo y análisis en laboratorio. 	4 Años/ Provincia La Romana.	Dirección de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora del Caudal de Agua. • Aumento de la presión del agua en redes en puntos altos. • Mayor control de la distribución de agua potable, de las fugas y averías. • Reducción de las fugas Inter domiciliarias • Sectores identificados para mejorarle el servicio y colocarles medidores (50%). • Mejoramiento del sistema de distribución. • Aumento de la Seguridad del entorno de los depósitos. • Mayor presión en el sistema de distribución • Mayor control de la calidad del agua.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021



4.5. OBJETIVO-3 GESTIÓN ECONÓMICA FINANCIERA SOSTENIBLE

- 3.1. Mejorar la facturación y gestión de cobro de los servicios en la provincia de La Romana desde el 2018 al 2021.
- 3.2. Mejorar el servicio al cliente.
- 3.3. Mejorar la actualizar del catastro de usuarios en la Provincia de La Romana para el año 2018.
- 3.4-Establecer incentivos para un comportamiento racional de los usuarios en el uso de las prestaciones sanitarias, a través de las tarifas y medición de los consumos, sancionando el uso irregular del servicio.
- 3.5-Integración ciudadana a través de las acciones de trabajo con la comunidad.
- 3.6-Implementación plan tarifario y de subsidios.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Mariz-4 objetivo-3

Objetivo estratégico	Objetivo Especifico	Curso de Acción	Tiempo/Lugar	Responsable	Indicadores/Metas
OEL.3 Autosuficiencia económica y Financiera de Coaarom	3.1. Mejorar la facturación y la gestión de cobro de los servicios de agua y alcantarillado en la provincia de La Romana, desde el 2018 al 2021.	<ul style="list-style-type: none"> • Rediseñar la base de datos del Sistema medido. • Aumentar la capacidad logística y tecnología del departamento de micro medición. • Diseñar los esquemas necesarios para el buen desenvolvimiento de las Recaudaciones de los usuarios medidos. • Estudio Socio Económico de los Barrios. • Implementación Gestión de Grandes Consumidores. • Definir Políticas Efectivas de Cobranzas y Plan de Recuperación de Cuentas por cobrar. • Crear una tarifa de penalidades por conexiones clandestinas y daños a propiedades de la institución por actos Vandálicos. • Propuesta de plan tarifario y de subsidios focalizados. 	4 años/ Provincia La Romana.	Dirección Comercial/Facturación y Gestión de Cobros.	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento progresivo de las recaudaciones y relación correcta con el sistema de instalación de micro medición. • Mejora en facturación (100 %/). • Aumento en la cartera de clientes. • Calificación Socio Económica de los Sectores Identificados (100%). • Reducción de la cartera de los clientes morosos en un 75%. • Recaudación estable. • Mejor monitoreo efectivo de los cobros y deudas (85%) • Aumento en las recaudaciones (90%). • Disminución de costos en daños causados por terceros (60%). • Sostenibilidad para proyectos menores.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

	3.2. Mejorar el servicio al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un procedimiento para buscar soluciones rápidas y efectivas a los problemas. • Definir un perfil para los servidores que tienen contacto directo con los usuarios. • Capacitar continuamente el personal involucrado. 	4 Años/Provincia de La Romana-	Dirección Comercial/Atención al Usuario/Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes satisfechos. • Personal más calificado. • Aumento de la valoración y reconocimiento de la Institución.
	3.3. actualización del catastro de usuarios en la Provincia de La Romana para el año 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Confección de los planos necesarios. • Censo casa por casa para determinar el uso de cada propiedad y su localización en los planos de la ciudad y en los planos particulares de cada manzana. • Vaciado en los planos y formularios de los datos obtenidos. • Digitalización de datos y planos actualizados. • Codificación de las propiedades 	4 Años/Provincia de La Romana	Departamento de Catastro de Redes y Catastro de Usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Informaciones para ser usadas convenientemente en estudios y análisis. • Usuarios Localizados y Propiedades codificadas (100%). • Aumento en la facturación por servicios regulados.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

	<p>3.4-establecer incentivos para un comportamiento racional de los usuarios en el uso de las prestaciones sanitarias, atreves de las tarifas y medición de los consumos, sancionando el uso irregular del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Programa de Cobertura de medición. • Implementación de programa de Estimación de Consumo. • Programa de detección de servicios irregulares catastrados. •Implementación de detección de servicio irregulares no catastrado. 	<p>4 Años/Provincia de La Romana</p>	<p>Dpto. de Control de Perdidas/Catastro /Gestión de Cobros</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la cobertura de Medición de 12% a 50% de 2017 a 2020. •Disminución de las pérdidas comerciales. • 80% mayor de una facturación real. • Aumento en los cobros por otros conceptos.
	<p>3.5-Identificar Nuevas Fuentes de Recursos Financieros</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar las reglas que respalden la gestión de cobro de las aguas subterráneas. • Concienciar a la población sobre el uso de las aguas Subterráneas. • Individualizar cada usuario para realizar el cobro independiente 	<p>2 a 4 años/ La Provincia de La Romana.</p>	<p>Dirección General, Dpto., Planificación y Desarrollo/ División Jurídica/División de Comunicación/ Dpto., de Atención a la Comunidad,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en la cartera de pagos. • Aumento de las Recaudaciones

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

4.6. OBJETIVO 4 DESARROLLO INSTITUCIONAL CON ENFOQUE GENERAL Y SEPARACIÓN DE ROLES

4.6.1 Objetivo Específico (OEI) No.4- Modernización Institucional

- 4.1. Optimizar los Macro procesos y procesos de apoyo sustentados en nuevas plataformas tecnológicas, que permitan una mejora en la eficiencia operativa, de los RRHH y de la gestión comercial, entre otros.
- 4.2. Fortalecer la Planificación y Desarrollo Institucional.
- 4.3. Mejorar la planificación Administrativa y Financiera de acuerdo a las normas existentes y mejores prácticas.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Matriz -5 Objetivo-4

Objetivo estratégico	Objetivo Especifico	Curso de Acción	Tiempo/Lugar	Responsable	Indicadores/Metas
OEI.4. Modernización Institucional	<p>4.1 Optimizar los Macro procesos y procesos de apoyo sustentados en la nueva plataforma tecnológica, que permita una mejora en la eficiencia operativa, de los RRHH y de la gestión comercial, entre otros.</p> <p>4.2. Fortalecer la Planificación y Desarrollo Institucional.</p> <p>4.3. Mejorar la planificación Administrativa y Financiera de acuerdo a las normas existentes y mejores prácticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un sistema integrado de comunicación, tales como: correos electrónicos, uso de las redes sociales, anuncios telefónicos, murales, uso de conexión telefónica. • Reuniones periódicas por departamentos y generales • Crear y Revisar los Manuales de Procesos, los instructivos de Procedimientos existentes en todas las áreas. • Elaboración del plan Anual de Compras y contrataciones. • adquirir Sistema ERP Administrativo Financiero (incluye módulo de contabilidad de costo y presupuestario. • Coordinar programas de mejora al proceso de transporte. 	4 años/Provincia de La Romana.	Dirección General/ Dirección Administrativa Financiera/Dpto. Planificación y Desarrollo. /Tecnología/ Comité de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiente el flujo de información (90%). • Reducción de tiempo y costos (70%). • Incorporación y participación departamental • Mejor organización Institucional. • Mayor rendimiento laboral. • Aumento de la imagen institucional.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

4.7 OBJETIVO-5 GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DISEÑO CONSIDERANDO EL CAMBIO CLIMÁTICO

4.7.1 Objetivo Especifico (OEI) No.5- Gestión de los Recursos Humanos

El componente esencial para lograr el éxito del Plan Estratégico de la organización, el Capital Humano, requiere efectuar un fortalecimiento tanto a nivel estructural, de reingeniería, como en mejorar sustancialmente las actividades implícitas en las áreas de los recursos humanos, con la finalidad de sintonizar con la Visión, Misión y Valores institucionales, y proyectar, por ende, un compromiso con el desarrollo del PEI en todas sus dimensiones. En este contexto, La Misión General de este Objetivo quedó establecida de la siguiente forma:

- 5.1. Capacitación de los recursos humanos periódicamente en todos sus niveles.
- 5.2. Aplicación de un programa de Higiene y Seguridad Laboral.
- 5.3. Mejorar el sistema de comunicación interna.
- 5.4. Mejores prácticas para el reclutamiento y selección del personal.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

-5.5. Evaluación de desempeño y carrera administrativa.

Matriz -6 objetivo-5

Objetivo	Objetivos	Cursos de	Tiempo/	Responsable	Indicadores
Estratégico	Específicos	Acción	Lugar		metas
OEl.5.Gestión de los Recursos Humanos.	<p>5.1 Capacitación de los recursos humanos periódicamente en las diferentes áreas, según sus requerimientos. con programas ofrecidos por organismos estatales y con fondos asignados para este efecto.</p> <p>5.2 Lograr la aplicación de un programa de Higiene y Seguridad Laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Levantamiento de las necesidades de formación del personal. Implementar programas de educación continua, mediante cursos, talleres, entre otras. Acuerdos interinstitucionales <ul style="list-style-type: none"> Creación y Capacitación del Comité de Salud y Riesgo Laboral. Equipamiento del personal. Señalización de rutas de evacuación. Colocación de equipos de contingencia Salario Competitivo. 	4 Años/Provincia de La Romana.	RRHH/planificación y desarrollo/comunicación/ Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"> Mayor rendimiento del personal. Personal más capacitado. Adquisición de nuevas habilidades. Mayor control de la cualificación del puesto Disminución de accidentes laborales (85%). Disminución de costos en atenciones médicas (80%). Mayor satisfacción del personal en sus trabajos. Mayor disposición laboral Aumento de la productividad.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

	5.3 crear un ambiente laboral competitivo y un sistema de comunicación interna.	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos Laborales. • Bonos vacacionales. • Desarrollar talleres de capacitación sobre los temas vinculados a la protección del agua y el medio ambiente. • Reconocimientos (Empleado del mes y año). • Flexibilidad en horarios (por la realización de estudios). 			<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los empleados con la institución. • Mejor imagen corporativa.
--	---	--	--	--	--

4.8 OBJETIVO 6: GESTIÓN DE LA DEMANDA

Objetivo Especifico (OEI) No. 6- Atención y Educación al Usuario

--6.1. Formar Líderes Comunitarios para la Protección del Agua.

-6.2. Conformar Los/as Guardianes del Agua.

-6.3. Educar y Sensibilizar a los Usuarios Sobre el Uso Racional del Agua.

-6.4. Actualizar la Imagen Corporativa de COAAROM.

-6.5. Construir y Desarrollar Relaciones Amigables y Duraderas con la Comunidad y Otras Organizaciones Públicas y Privadas

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Matriz-7 objetivo-6

Objetivo	Objetivos Especifico	Curso de Acción	Tiempo/Lugar	Responsable	Indicadores/Metas
OEI.6. Atención y Educación al usuario.	<p>6-1. Integración ciudadana a través de las acciones de trabajo con la comunidad.</p> <p>6.2 Formar Líderes Comunitarios para la Protección del Agua.</p> <p>6.3 Conformar Los/as Guardianes del Agua.</p> <p>6.4 Educar y Sensibilizar a los Usuarios Sobre el Uso</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un diagnóstico que revele la realidad ambiental y la situación del agua en las comunidades de La Romana. Redefinir la relación cromática que identifica la Institución. Identificación Corporativa de los Colaboradores. Firmar acuerdos de colaboración con otras instituciones de la provincia. Involucrar a grupos comunitarios, juntas de vecinos, asociaciones y otras, en trabajos de la institución. 	4 años/ La Provincia de La Romana.	<p>División. de Comunicación y Relaciones Publica/Dpto. Atención a la Comunidad</p> <p>/Dpto. Recursos Humano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 30 dirigentes comunitarios capacitados y trabajando por una nueva cultura del agua. Una red constituida por representantes de 25 juntas de vecinos trabajando por la protección del agua y resolviendo conflictos de manera colectiva Campaña Publicitaria. Web Site. Órgano Informativo. Usuarios educados y Concientizados

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

	<p>Racional del Agua.</p> <p>6.5 Actualizar la Imagen Corporativa de COAAROM.</p> <p>6.6 Construir y Desarrollar Relaciones Amigables y Duraderas con la Comunidad y Otras Organizaciones Públicas y Privadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un flujo comunicativo con estas organizaciones mediante la emisión de material impreso. • Enviar cartas y tarjetas de felicitación en fechas especiales para las instituciones. • Capacitar y concientizar a los estudiantes para trabajar los temas de Agua y ambientales dentro del centro y el entorno inmediato. • Realizar operativos de limpieza con los estudiantes. • Realizar talleres de reciclaje bajo el manejo de las tres Rs (Reducir, Reutilizar y Reciclar 		<ul style="list-style-type: none"> • Uniformidad de imagen corporativa. • Identificación de la Institución por los Usuarios. • Acuerdos interinstitucionales. • Participación de Actores claves en Actividades de Apoyo. • Mejor imagen institucional. • Mayor influencia de la institución en los ciudadanos. • 50 maestros de los centros educativos urbanos capacitados y concienciados. • 300 estudiantes organizados en grupos estudiantiles, trabajando activamente por la protección del agua y el medio ambiente
--	--	---	--	--

CAPÍTULO-5 PROYECTOS Y TÁCTICAS PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

5.1. Proyectos para lograr el Objetivo-1.

La corporación de acueducto y alcantarillado de la Romana, COAAROM, es una institución pública descentralizada, cuya razón de ser es brindar agua de calidad y suplir la demanda que requieren todos los que vivimos en La

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Romana o pasan por ella. Por ello como entidad de carácter autónomo, garantizaría un idóneo y racional manejo y aprovechamiento de los recursos de agua potable. Nuestros objetivos están estrechamente ligados a nuestra misión y visión.

5.1.1. Eficiencia en la prestación del servicio de Agua Potable.

Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Proyectos COAAROM 2018-2021
	Gestionar de manera sostenible y participativa el patrimonio hídrico, con enfoque de mayor cobertura, para asegurar el derecho humano al Agua. Fortaleciendo los programas de producción de agua, a fin de garantizar la provisión de Agua para el consumo humano.	Fortalecimiento Acueducto Villa Hermosa
		Construcción de mini acueductos comunitarios.
		Instalación y Reposición de líneas Matriz en los sectores

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

<p>OE1-</p> <p>Cobertura de Agua Potable y Saneamiento.</p>	<p>Gestionar recursos para lograr mayor cobertura de saneamiento.</p> <p>1.3. Elaboración del Plan Maestro de Alcantarillado de La Romana.</p> <p>1.4. Mejoramiento de la operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado sanitario de Guaymate.</p>	Urbano de La Romana.
		Construcción de redes Villa Caoba
		Instalación Línea de Conducción en la Av. Caamaño.
		Construcción de redes Villa Zorrilla
		Construcción de redes Villa Progreso
		Plan director de Alcantarillado La Romana.
		Rehabilitación de la planta de tratamiento Municipio de Guaymate.

5.2 CORRECCIÓN DE FUGAS PARA MEJORAR LA OFERTA Y AUMENTO DE PRESIÓN

5.2.1 LÍNEA DE ACCIÓN PARA LOGRAR EL OBJETIVO-2

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Objetivos Estratégico Institucional	Objetivo Especifico	Proyectos COAAROM 2018-2021
<p>OE2-: Eficiencia Operativa, continuidad y calidad del servicio de agua.</p>	<p>2-1 Mejorar la eficiencia operativa.</p>	<p>Mejorar el catastro técnico de redes</p>
		<p>Instalación de Macro Medidores</p>
		<p>Instalación de 10,000 Micro Medidores</p>
		<p>Sectorización y control de presiones en las redes.</p>
		<p>Mejoras en los componentes electromecánicos.</p>
		<p>Plan de control de fugas.</p>
		<p>Rehabilitación y reposición de redes y válvulas.</p>
		<p>Optimización de planta potabilizadora.</p>
	<p>Plan de calidad de agua.</p>	

5.3. LÍNEA DE ACCIÓN PARA LOGRAR EL OBJETIVO-3.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Objetivos Estratégico Institucional	Objetivo Especifico	Programas estratégico 2018-2021
<p>OE₃-Autosuficiencia económica y Financiera de Coaarom</p>	<p>3.1. Mejorar la facturación y gestión de cobro de los servicios en la provincia de La Romana desde el 2018 al 2021 y llevarlo a menos del 50% en pérdidas comerciales y físicas.</p>	<p>Acuerdo de cooperación entre instituciones de las mismas naturalezas y no afines.</p>
	<p>3.2. Mejorar el servicio al cliente.</p>	
	<p>3.3. Mejorar la actualización del catastro de usuarios en la Provincia de La Romana para el año 2018</p>	<p>Gestión de grandes consumidores</p>
	<p>3.4-Establecer incentivos para un comportamiento racional de los usuarios en el uso de las prestaciones sanitarias, a través de las tarifas y medición de los consumos, sancionando el uso irregular del servicio.</p>	<p>Programas de recuperación cuentas morosas.</p>
	<p>3.5-Integracion ciudadana a través de las acciones de trabajo con la comunidad.</p>	<p>Detección de servicios irregulares catastrados y no catastrado.</p>
	<p>3.6-Implementacion plan tarifario y de subsidios.</p>	<p>Programa de revisión de estimación de consumo.</p>
		<p>Propuesta de revisión de tarifa</p>
		<p>Crear unidad móvil de centro de atención al usuario.</p>

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

5.4. LÍNEA DE ACCIÓN PARA LOGRAR EL OBJETIVO-4.

Objetivos Estratégico Institucional	Objetivo Especifico	Proyectos COAAROM 2018-2021
OE4-: Modernización Institucional	4.1. Optimizar los Macro procesos y procesos de apoyo sustentados en la nueva plataforma tecnológica, que permita una mejora en la eficiencia operativa, de los RRHH y de la gestión comercial, entre otros.	Compra de sistema administrativo y financiero.
	4.2. Fortalecer la Planificación y Desarrollo Institucional.	Adquisición de sistema de mantenimiento preventivo y correctivo de activos.
	4.3. Mejorar la planificación Administrativa y Financiera de acuerdo a las normas existentes y mejores prácticas.	Consultoría de sistema técnico Geográfico.
		Infraestructura, hardware, comunicaciones y sistema base (TI).
		Compras de Programas informáticos
		Fortalecimiento de la Identidad Corporativa

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

5.5. LÍNEA DE ACCIÓN PARA LOGRAR EL OBJETIVO-5.

Objetivos Estratégico Institucional	Objetivo Especifico	Proyectos COAAROM 2018-2021
OE5:- Gestión de los Recursos Humano	5.1. Capacitación de los recursos humanos periódicamente en las diferentes áreas, según sus requerimientos. con programas ofrecidos por organismos estatales y con fondos asignados para este efecto.	Plan de desarrollo del personal calificado en áreas especifica.
	5.2. Lograr la aplicación de un programa de Higiene Seguridad Laboral.	Implementación del calendario de Capacitación.
	5.3. Mejorar el sistema de comunicación interna	Proceso de evaluación de desempeño
		Programas de becas para estudios especializados.
		Mejora en el reclutamiento de personal.
		Programa de alfabetización.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

5.6. LÍNEA ACCIÓN PARA LOGRAR EL OBJETIVO-6.

Objetivos Estratégico Institucional	Objetivo Especifico	Programas COAAROM 2018-2021
OE6-: Atención y Educación al usuario.	6.1. Formar Líderes Comunitarios para la Protección del Agua.	Proceso de atención al usuario centralizado.
	6.2. Conformar Los Guardianes del Agua.	Campaña de atención al usuario y trabajos comunitarios.
		Capacitación al personal para una mejor Atención al Usuario.
	6.3. Educar y Sensibilizar a los Usuarios Sobre el Uso Racional del Agua Actualizar la Imagen.	Programas de concienciación en las escuelas
	6.4. Actualizar la Imagen Corporativa de COAAROM.	Campañas publicitarias de ahorro y buen uso del agua potable
	6.5. Construir y Desarrollar Relaciones Amigables y Duraderas con la Comunidad y Otras Organizaciones Públicas y Privadas.	

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

5.7. PLATAFORMA ORGANIZACIONAL ESTRATÉGICO: MOTOR INDUCTIVO DEL CAMBIO.

CAPÍTULO-6 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL AVANCE

En el presente capítulo, consideraremos en primer lugar, cuales son los Indicadores de Gestión seleccionados y Metas Corporativas, que COAAROM se ha propuesto cumplir para el período cuatrienio 2018-2021.

En la *tabla N°1 Cronograma de logros de las metas corporativas*, se muestran los valores de línea base al año 2016 de los indicadores correspondientes al último período con cierre anual a esa fecha. Así mismo se presentan las respectivas metas establecidas en el Plan Estratégico para el cuatrienio 2018-2021.

En la *tabla N°2 Matriz de Programas y Proyectos de cortos y largo plazo del plan estratégico de COAAROM*, se presentan la totalidad de las propuestas seleccionadas para el Plan Estratégico, indicándose si son de corto o

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

mediano plazo en su ejecución, como así mismo, el impacto que tiene cada proyecto o programa en los indicadores de gestión.

6.1 INDICADORES DE MEDICIÓN

6.1.1 INDICADOR POR COBERTURA DE AGUA POTABLES.

INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACION	DE	INTERPRETACION DEL INDICADOR
COBERTURA DE AGUA POTABLE.	$\frac{UCCR \times Coef \times 100}{PTS_{COAAROM}}$	Departamento de Operación COAAROM Nacional (ONE).	de Censo	Indica el porcentaje de Población que está conectada a la red de Agua potable.

6.1.2 INDICADOR POR COBERTURA DE SANEAMIENTO

INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACION	DE	INTERPRETACION DEL INDICADOR
COBERTURA DE ALCANTARRILLADO SANITARIO	$\frac{UVCA \times Coef \times 100}{PTSA_{COAAROM}}$	Censo Nacional (ONE).		Indica el porcentaje de la población que está conectada a la red de alcantarillado sanitario.

6.1.3 INDICADOR DE CALIDAD DE AGUA POTABLE: PLANTA-RED-VIVIENDA

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACION	DE	INTERPRETACION DEL INDICADOR
Por definir				

6.1.4 INDICADOR DE CALIDAD DE LA GESTIÓN: CONTINUIDAD, PRESIÓN, PÉRDIDAS, CAUDALES MEDIOS

INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACION	DE	INTERPRETACION DEL INDICADOR
INDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	$\frac{T_{Horas} \times 100}{T_{Horas} Sem}$	Departamento de Operación y Mantenimiento COAAROM	de	Indica las horas promedio estimadas de suministro de agua potable diaria.

6.1.5 INDICADOR DEL SERVICIO MEDIDO

INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACION	DE	INTERPRETACION DEL INDICADOR
COBERTURA DE MEDICION.	$\frac{NCMF \times 100}{NCCS}$	Sistema Información COAAROM.	de	La cobertura de medición Mide la cantidad de conexiones catastradas incorporadas al régimen de medición domiciliaria.

6.1.6 COBERTURA DE AGUA NO CONTABILIZADA

INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACION	DE	INTERPRETACION DEL INDICADOR
INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA.	$\frac{(MCP - MCF) \times 100}{MCP}$	Departamento de Operación y Mantenimiento	de	Mide la eficiencia operativa Total (procesos de Producción, distribución y

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

		COAAROM.	Comercialización).
--	--	----------	--------------------

6.1.7 PERSONAL POR ACOMETIDAS

INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACION	INTERPRETACION DEL INDICADOR
INDICE DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL	$\frac{N_{EMP} \times 1000}{NCCSAP}$	Departamento de Recursos Humanos Estadísticas del Sistema Comercial.	Mide una media de productividad de los recursos humanos de una empresa sanitaria.

6.1.8 ÍNDICE DE REGULARIZACIÓN DE SERVICIOS

INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACION	DE	INTERPRETACION DEL INDICADOR
INDICE DE REGULARIZACIONES DE SERVICIOS.	$\frac{NSNC \times 100}{TUC}$	Estadísticas Sistema	de	Estimado el valor del fraude en el servicio de agua potable.

6.1.9 ÍNDICE DE RECAUDO

INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACION	INTERPRETACION DEL INDICADOR
-----------	---------	-----------------------	------------------------------

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

INDICE DE RECAUDO.	$\frac{VRFA \times 100}{VAF}$	Sistema de Información COAAROM	Mide la Eficiencia de la recaudación.
--------------------	-------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------

6.1.10 ÍNDICE DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACION	INTERPRETACION DEL INDICADOR
INDICE DE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO.	$\frac{NR \times 100}{TR}$	Estadísticas del Sistema Comercial.	Calidad de resolución de Reclamaciones.

6.2 SIGNIFICADO DE SIGLAS DE LOS INDICADORES

UVCR: Unidades de viviendas con conexión a la red.

PTS: Población total Servida por la COAAROM.

UVCA: Unidad de Viviendas por Conexión a la Red de Alcantarillado.

PTSA: Población Total Servida en Alcantarillado por la COAAROM.

NCMF: Numero de Conexiones con Micro medidores Funcionando.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

NCCS: Numero de Conexiones Catastrada en Servicio.

VRFA: Valor Recaudado Anual de la Facturación.

VAF: Valor Anual Facturado.

MCP: Metros Cúbicos Producido.

MCF: Metros Cúbicos Facturados.

NEmp: Números de Empleados.

NCCSAP: Numero de Conexiones Catastradas con Servicios de Agua Potable.

THoras: Total de Horas de servicios a los diferentes Sectores.

THorasSem: Total de Horas de una Semana.

NSNC: Numero anual de Servicios no Catastrados.

TUC: Total de Usuarios Catastrados.

NR: Números de Reclamos.

TR: Total de Reclamos Realizados

6.3 DEFINICION DE LOS INDICADORES

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

COBERTURA DE AGUA POTABLE. = Porcentaje de población con conexión al servicio de agua potable.

COBERTURA DE ALCANTARRILLADO SANITARIO. = Porcentaje de población con conexión al servicio de alcantarillado.

COBERTURA DE MEDICIÓN. = Mide la Proporción de conexiones con medidor instalado y en normal funcionamiento en relación a las conexiones en el servicio de agua potable. Se considera las conexiones que tienen medidores instalados cuyo estado es correcto.

NUMERO DE CONEXIONES EN SERVICIO DE AGUA: Son todas las conexiones catastradas con servicio.

INDICE DE RECAUDO. = mide el porcentaje que representa la recaudación en función de la facturación.

VALOR ANUAL FACTURADO: Son los valores que COAAROM factura por la acción de la venta de agua potable y alcantarillado del período.

INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA. = *mide el porcentaje de agua producida no facturada.*

M3 PRODUCIDOS = *Cantidad de Agua Producida por los Sistemas de la COAAROM*

M3 FACTURADOS = *Cantidad de Agua Facturada por la Venta de Agua Potable (no se incluye el agua de pozos privados facturada).*

INDICE DEPRODUCTIVIDADDEL PERSONAL. = *cantidad de empleados fijos que prestan servicios por cada 1000 conexiones catastradas*

NÚMEROS DE EMPLEADOS: *Se considera a todo el personal de planta: funcionarios, empleados, obreros y personal de la Gestión.*

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

ÍNDICE DECONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUAPOTABLE. =se realiza en base al promedio de horas diarias suministradas por la empresa considerando los distintos sectores.

INDICE DE REGULARIZACIONES DE SERVICIOS. = mide porcentaje de servicio de agua potable regularizados anualmente.

INDICE DE CALIDAD DE ATENCION ALCLIENTE. = mide el porcentaje de reiteración de reclamos de cliente.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Tabla 1 Línea Base y metas

Indicador	Unidad de medida	Línea Base 2017	2018	2019	2020	2021
Cobertura de Agua Potable de COAAROM	%	80.2%	83,1%	85,7%	86,5%	88,8%
Cobertura de Alcantarillado de COAAROM	%	1,1%	1,2%	1,2%	1,3%	1,4%
Cobertura de Medición	%	12,6%	15,4%	21,2%	27,0%	32,8%
Índice de Recaudo	%	60,0%	72,0%	78,0%	84,0%	90%
Índice de Agua no Contabilizada	%	79,1%	72,6%	68,8%	66,0%	64,0%
Índice de Productividad del Personal (*)	%	9,4	9,1	8,8	8,5	8,0
Índice de Continuidad del Servicio de Agua Potable	Hrs días	8,0	8,7	9,2	10,5	12,2
Índice de regularizaciones de servicio	%	12,8%	7,8%	4,7%	4,0%	3,4%
Índice de Calidad de Atención al Cliente (**)	%	-	-	-	-	-

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Cuadro 4 Impacto de los Indicadores Corporativos de COAAROM

Indicador	Principal impacto en la operación de la Institución			Principal impacto en evaluación económica implicada	
	Facturación	Recaudación	Eficiencia operativa	Aumento de Ingresos	Reducción de Costos
IANC	+	+		Sí	
ICM	+	+		Sí	
IR				Sí	
ICSAP			+	Sí	
ICAC			+		Sí
IRS	+	+	+	si	Sí
IPP			+		Sí
ICAP			+	Sí	
ICAL	+			Sí	

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

6.4 PROYECTOS Y PROGRAMAS PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS GENERALES DE (PEI) 2018-2021.

La Corporación de Acueducto y Alcantarillado de La Romana, COAAROM, es una institución pública descentralizada, cuya razón de ser es brindar agua de calidad y suplir la demanda que requieren todos los que vivimos en La Romana o pasan por ella. Por ello como entidad de carácter autónomo, garantizaría un idóneo y racional manejo y aprovechamiento de los recursos de agua potable. Nuestros objetivos están estrechamente ligados a nuestra misión y visión.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Tabla-2. PROYECTOS DE INVERSIÓN DE ARRASTRE Y NUEVOS.

Principales Proyectos de Inversión						
	Monto en RD\$ 516,177,794.29					
Proyectos	Monto en RD\$	SNIP	2018	2019	2020	2021
Ampliación de Redes en el Sector Villa Caoba, Mun. V. Hermosa, Provincia La Romana, Rep. Dom.	54,681,570.00	5802	6,000,000.00	16,227,190.00	16,227,190.00	16,227,190.00
Ampliación de Redes en Sector Villa Zorrilla, Mun. V. Hermosa, Provincia La Romana, Rep. Dom.	15,256,743.25	5628	3,000,000.00	6,128,371.62	6,128,371.63	0
Const. Sist. Agua Potable en Sector Villa Progreso, Mun. V. Hermosa, Provincia La Romana, R.D.	234,829,646.05	12533	7,000,000.00	75,943,215.35	75,943,215.35	75,943,215.35
Equipamiento C/10,000 Medidores en Sector Urbano del Mun. La Romana, Rep. Dom.	36,225,394.18	12518	4,000,000.00	10,741,798.06	10,741,798.06	10,741,798.06

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Instalación Línea de Conducción desde el ave. Padre Abreu hasta la calle de acceso al distrito Municipal de Caleta, Provincia La Romana, República Dominicana.	25,810,653.13	Nuevo	25,810,653.13	-	-	-
Instalación y Reposición de redes en los sectores urbanos del Municipio de La Romana, República Dominicana. 24,6744.4 Mts.	14,197,746.50	Nuevo	3,190,296.29	3,190,296.29	3,190,296.29	4,626,857.63
Construcción de mini sistemas de alivio y cobertura para el servicio de agua potable, en los municipios de Guaymate y Villa Hermosa, en la Provincia de La Romana, República Dominicana.	11,200,000.00	Nuevo	4,087,457.00	3,556,271.50	3,556,271.50	-
Incorporación de pozos, línea de Impulsión y Depósito de almacenamiento del sistema de servicio de agua potable en el municipio de Villa Hermosa Provincia de La Romana, República Dominicana.	123,976,041.38	Nuevo	61,988,020.69	61,988,020.69	-	-
Total, por Año	516,177,794.29		115,076,427.11	177,775,463.51	115,787,142.83	107,539,061.04

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Tabla 3 – Inversión por Objetivo.

PROYECTOS	VALOR EN RD\$	2018	2018	2019	2020
Inversión del Objetivo 1, en RD\$	496,777,949.10				
OE-1 COBERTURA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO					
Construcción de redes Villa Caoba.	54,681,570.00	6,000,000.00	16,227,190.00	16,227,190.00	16,227,190.00
Construcción de redes Villa Zorrilla.	15,256,743.25	3,000,000.00	6,128,371.63	6,128,371.63	-
Construcción de redes Villa Progreso.	234,829,646.05	7,000,000.00	75,943,215.35	75,943,215.35	75,943,215.35
Construcción de mini acueducto comunitario.	11,200,000.00	4,087,457.00	3,556,271.50	3,556,271.50	-
Instalación y reposición de redes en diversos sectores del Municipio de La ROMANA.	14,197,746.31	3,190,296.29	3,190,296.29	3,190,296.29	4,626,857.63
Proyecto Renguelito	123,976,041.37	61,988,020.69	61,988,020.69	-	-
Instalación de línea de conducción en la AV. Caamaño.	25,810,653.13	25,810,653.13	-	-	-
Plan Maestro de Alcantarillado de La ROMANA.	13,825,548.99	698,260.05	8,937,728.64	4,189,560.30	-
Rehabilitación planta tratamiento de GUAYMATE.	3,000,000.00	-	3,000,000.00	-	-
Sub-total	496,777,949.10	111,774,687.16	178,971,094.10	109,234,905.07	96,797,262.98
OE-2 EFICIENCIA OPERATIVA					
Instalación de macros medidores	3,190,686.16	-	3,190,686.16	-	-
Mejora en el catastro técnico de redes.	3,451,530.58	1,921,398.60	1,455,605.00	37,263.49	37,263.49
Mejora de infraestructura física (tanques, recalque, locales, otros)	65,151,919.08	14,574,681.74	24,938,589.34	13,973,808.00	11,664,840.00
Sectorización y control de presiones en las redes.	15,641,349.10	4,667,251.87	3,782,244.03	3,595,926.59	3,595,926.59

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Mantenimiento Preventivo y Correctivo de medidores	37,263.48	9,315.87	9,315.87	9,315.87	9,315.87
Mejora en los componentes electromecánicos.	12,803,348.25	3,957,398.55	3,026,245.95	4,422,974.85	1,396,728.90
Plan de control de fugas.	110,730,784.00	51,817,702.46	30,334,808.20	16,106,649.70	12,471,623.64
Rehabilitación y reposición de redes y válvulas.	35,689,105.60	18,221,845.63	17,467,260.00	-	-
Elaboración de un Programa de mejora operacional y continuidad del servicio.	2,793,457.80	2,374,439.13	139,672.89	139,672.89	139,672.89
Plan de calidad de agua.	893,903.42	456,261.70	437,641.72	-	-
Reducción de fugas en acometidas (mejora de las conexiones domiciliarias)	3,726,348.80	1,863,174.40	1,863,174.40	-	-
Optimización de la planta potabilizadora.	16,768,569.60	2,794,761.60	13,973,808.00	-	-
Sub-total	270,878,266.20	102,658,231.55	100,619,051.56	38,285,611.99	29,315,371.10
OE-3 AUTOSUFICIENCIA ECONOMICA					
Instalación de micros medidores.	36,225,394.18	4,000,000.00	10,741,798.06	10,741,798.06	10,741,798.06
Programas de recuperación de cuentas morosa.	5,868,999.36	1,676,856.96	1,676,856.96	1,676,856.96	838,428.48
Gestionar alianzas.	-	-	-	-	-
Gestión de grandes consumidores.	130,422.21	130,422.21	-	-	-
Programa de revisión de estimación de consumo.	1,396,728.90	1,396,728.90	-	-	-
Detección de servicios irregulares catastrados y no catastrado.	1,496,071.20	98,690.40	698,690.40	698,690.40	-
Crear unidad móvil de pago.	887,336.81	887,336.81	-	-	-
Propuesta de revisión de tarifa.	16,302,796.00	465,793.60	16,302,776.00	-	-
Conformación comité RANC (reducción de agua no	116,448.40	-	116,448.40	-	-

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

contabilizada).					
Sub-total	62,889,970.66	8,665,828.88	29,536,569.82	13,117,345.42	11,580,226.54
OE-4 DESARROLLO MODERNIZACION INSTITUCIONAL					
Compra de sistema administrativo y financiero.	19,563,331.20	13,973,808.00	-	2,794,761.60	2,794,761.60
Adquisición de sistema de mantenimiento preventivo y correctivo de activo.	5,216,888.32	3,726,348.80	-	745,269.76	745,269.76
Consultoría de sistema técnico geográfico.	4,657,936.00	-	-	4,657,936.70	-
Mejora del proceso de compra.	-	-	-	-	-
Proceso de transportación	7,826,761.60	1,956,690.40	1,956,690.40	1,956,690.40	1,956,690.40
Infraestructura, hardware, comunicaciones y sistema base (TI).	18,631,742.70	4,726,348.80	4,726,348.80	4,863,174.10	4,315,871.
Compra de programas informático.	-	-	-	-	-
Sub-total	55,896,660.52	24,383,196.00	6,683,039.20	15,017,832.56	9,812,592.76
OE-5 GESTION DE LOS RECURSOS HUMANO.					
Plan de desarrollo del personal calificado en áreas específicas.	19,007,916.88	4,751,979.22	4,751,979.22	4,751,979.22	4,751,979.22
Implementación del calendario de capacitación.	4,033,773.	1,080,641.15	55,895.23	2,897,236.19	-
Proceso de evaluación de desempeño.	1,400,000	350,000	350,000	350,000	350,000

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Programas de becas.	2,500,000	625,000	625,000	625,000	625,000
Mejora en el reclutamiento y selección de personal.	1,753,937.24	657,726	438,484	328,863	328,863
Programa de alfabetización.	1,153,936.00	288,484	288,484	288,484	288,484
Sub-total	29,849,562.72	7,753,830.71	6,509,842.76	9,241,562.72	6,344,326.53
OE-6 ATENCION Y EDUCACION AL USUARIO					
Proceso de atención al usuario centralizado.	3,223,420	805,855	805,855	805,855	805,855
Campaña de atención al usuario y trabajos comunitarios.	2,794,761.60	1,164,484	698,690.40	465,793.60	465,793.60
Capacitación al personal, para una mejor atención al usuario.	2,080,132.	520,033.	520,033	520,033	520,033
Programas de concientización en las escuelas del valor y buen uso del agua potable.	1,345,325	336,331.25	336,331.25	336,331.25	336,331.25
Campaña publicitaria de ahorro y buen uso del agua potable.	3,800,520	950,130	950,130	950,130	950,130
Sub-total	13,244,158.60	3,776,833.25	3,311,039.65	3,078,142.85	3,078,142.85
total					

Matriz de proyectos y programas del plan estratégico, plazo de ejecución e impacto en los indicadores.

Programas	Plazos	Impacto en los Indicadores
-----------	--------	----------------------------

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

	corto	media no	largo	IANC	ICM	IR	ICSA P	ICA U	IRS	IPP	ICA P	ICAL
OE-1 COBERTURA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO												
Construcción de redes Villa Caoba.												
Construcción de redes Villa Zorrilla.												
Construcción de redes Villa Progreso.												
Construcción de mini acueducto comunitario.												
Instalación y reposición de redes en diversos sectores del Municipio de La ROMANA.												
Proyecto Renguelito												
Instalación de línea de conducción en la AV. Caamaño.												
Plan Maestro de Alcantarillado de La ROMANA.												
Rehabilitación planta tratamiento de GUAYMATE.												
OE-2 EFICIENCIA OPERATIVA												
Instalación de macros medidores												
Mejora en el catastro técnico de redes.												
Mejora de infraestructura física (tanques, recalque, locales, otros												
Sectorización y control de presiones en las redes.												
Mantenimiento Preventivo y Correctivo de medidores												
Mejora en los componentes electromecánicos.												
Plan de control de fugas.												

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Impacto indirecto en el indicador

6.2 ASPECTOS OPERATIVOS Y LOGÍSTICOS DEL PLAN ESTRATÉGICO.

Operativización del Plan.

El Plan Estratégico elaborado para COAAROM se ha concebido para ser ejecutado en cuatro años y para lograr los resultados y visión en ese plazo. Ello implica que será necesario realizar anualmente un plan de trabajo o plan operativo el cual, partiendo de los plazos planteados por el Plan Estratégico de cuatro años, sirva para programar año tras año los detalles de las actividades, los responsables de cada una de ellas y los costos e inversiones correspondientes.

Para el primer año ya se han ido avanzando los trabajos, para los próximos años los planes operativos deberán estar listos antes de iniciar el ejercicio presupuestario institucional. Para la Operativización se recomienda un formato sencillo que permite ir de lo estratégico a lo operativo, pero sin perder su vinculación. De ese modo, las Acciones Estratégicas definidas en el Plan Estratégico se convierten en verdaderos proyectos operativos

Para fines de empoderamiento en la ejecución del Plan, se recomienda que, a partir de los responsables identificados en el Plan Estratégico, se asignen las responsabilidades de preparación de los planes operativos

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

anuales y de ejecución. En algunos casos podrían crearse equipos de apoyo a la Unidad responsable, y en otros casos, aunque con mayor responsabilidad del líder, los departamentos actuarían como equipos.

De igual manera que se realizó con el Plan Estratégico, los planes operativos deberán surgir de un trabajo participativo de los equipos responsables, y deberían ser presentados a la consideración del Director y del resto de la institución. Por supuesto, los planes operativos en su elaboración se evaluarían utilizando el Plan Estratégico como marco de referencia.

Trabajar con planes operativos por objetivos y objetivos estratégicos tiene la ventaja de que cuestiona la estructura organizativa de la institución, la cual debe responder a la estrategia más que a la tradición. La opción de trabajar con planes operativos por departamento evita duplicidad de trabajo y, además facilita el proceso de presupuesto.

Por otra parte, la Operativización incluye regularmente los objetivos de la labor rutinaria de muchos departamentos. Hay instancias institucionales que participan poco de las acciones estratégicas, pero que son claves para el funcionamiento diario de la institución, por lo menos en la concepción estructural y en la definición de procesos que han primado hasta el momento.

Le corresponde a la institución decidir cómo van a integrar la actividad rutinaria a los planes operativos o de trabajo. Esta decisión está muy ligada a la que se tome sobre la preparación del presupuesto.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

CAPÍTULO 7 MONITOREO Y COMUNICACIÓN DEL PLAN.

7.1. MONITOREO DEL PLAN

Para darle seguimiento a las ejecuciones previstas en el Plan e ir verificando su nivel de cumplimiento, se recomienda la creación de una Unidad de Monitoreo y Evaluación conformada por: Planificación y Desarrollo, una Directora Ejecutiva y un(a) asistente. Ese equipo, de alta gerencia, establecerá un cronograma de reuniones de trabajo bimestrales, a partir de las cuales se tendrá una idea objetiva del nivel de ejecución de los proyectos y de las tareas inmediatas y mediatas pendientes para el periodo siguiente. Las unidades de Monitoreo y Evaluación se reunirán con la Unidad de Seguimiento del PEI, que es la responsable principal de su ejecución. Esta estará conformada por los Directores siguientes: Administrativo, Financiero, Operativo, Comercial, de Recursos Humanos, y de Comunicación y Atención a la comunidad. Los jefes de las distintas Direcciones son claves en dichos encuentros, pues en sus manos descansara la mayor cuota de responsabilidad en la ejecución de las metas del PEI.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

El resultado final de estas reuniones debe ser la rendición de un Informe Técnico, que deberá enviarse al Director General y al Consejo Directivo de COAAROM y en el cual se debe comparar lo planificado con lo ejecutado y explicar las razones de las posibles desviaciones que se presenten. Así mismo, de esas reuniones se deben desprender las recomendaciones y medidas a adoptarse para garantizar la ejecución, acorde con lo previsto en la Planificación Estratégica.

Dado que la Planificación Estratégica de COAAROM, como de cualquier empresa o institución no es una camisa de fuerza, también la Unidad de Monitoreo y Evaluación podrá recomendar la introducción de cambios en la misma, según las nuevas circunstancias lo ameriten. Obviamente, estos cambios no deben, en modo alguno, contravenir con los fundamentos estratégicos definidos, es decir, la misión, la visión, los valores y los objetivos.

Por otro lado, la Unidad de Monitoreo y Evaluación del Plan deberá rendir al Consejo Directivo de COAAROM, un informe anual, con las mismas características del informe bimensual. Este informe será un insumo fundamental de la Memoria institucional y permitirá el seguimiento del nivel de cumplimiento de la Estrategia y verificar, además el grado de compromiso e identificación de todas las áreas de trabajo con la estrategia definida.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

7.2. COMUNICACIÓN DEL PLAN.

La versión final del Plan Estratégico de COAAROM, conocida por un grupo reducido de funcionarios que participaron en la sesión de revisión, debe ser comunicada y compartida con todo el personal. La programación de un gran encuentro interno, sería muy útil, pues, aunque en su diseño participaron representantes de todas las Direcciones y Departamentos, no es menos cierto que fue una minoría con relación al total de empleados.

En la gerencia moderna es recomendable que, para lograr identificación y empoderamiento con los planes estratégicos, el personal lo debe conocer, entender, para luego poderse identificar y defenderlos. Obviamente, esto se logra en un proceso de socialización, del cual el gran evento de puesta en circulación es el primer paso.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

A ese gran evento interno le debe seguir la colocación en murales de los fundamentos estratégicos: misión, visión, valores y objetivos estratégicos, de suerte que el personal, al cabo de un tiempo termine memorizándolos e internalizándolos, lo que ayuda con su alineamiento, identidad y compromiso institucional.

Se recomienda también colocar la misión, visión y valores de la institución en los carnets de identificación de los empleados, como vía para reforzar la identidad corporativa con el Plan Estratégico.

Al evento de divulgación y socialización interna del Plan Estratégico, le debe seguir un gran evento hacia afuera, dirigido a los distintos grupos de interés, es decir, los diferentes públicos con los cuales tiene relación COAAROM. Entre estos, cabe señalar al Consejo Directivo, a las demás instituciones oficiales.

Se recomienda su divulgación a través de un video institucional que contextualice el Plan en la presente coyuntura y focalice su mensaje en los proyectos fundamentales. Así mismo, se debe publicar una separata que resuma, a grandes rasgos, el contenido del Plan Estratégico y que permita una mirada rápida de sus grandes líneas y objetivos estratégicos. Se sugiere la Comunicación del Plan con los que participaron en el encuentro-taller externo, y con instituciones públicas y privadas de las comunidades servidas.

La colocación en INTERNET del resumen del Plan serviría para garantizar la difusión del mismo, y para que todos puedan acudir a él como punto de referencia.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Tabla-4. Inversión del Plan

		Inversión por año RD\$			
Inversión del Plan		2018	2019	2020	2021
OE1	496,777,949.31	111,774,687.16	178,971,094.10	109,234,905.07	96,797,262.98
OE2	270,878,266.20	102,658,231.55	100,619,051.56	38,285,611.99	29,315,371.10
OE3	62,889,970.66	8,665,828.88	29,536,569.82	13,117,345.42	11,580,226.54

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

OE4	55,896,660.52	24,383,196.00	6,683,039.20	15,017,832.56	9,812,592.76
OE5	29,849,562.72	7,753,830.71	6,509,842.76	9,241,562.72	6,344,326.53
OE6	13,244,158.60	3,776,833.25	3,311,039.65	3,078,142.85	3,078,142.85
total	929,546,568.01	259,012,607.55	325,630,637.39	187,975,400.61	156,927,922.76

CAPÍTULO 8. INFORMACIÓN GENERAL DE LOS PROYECTOS

8.1 PROYECTOS DEL OBJETIVO I

1. Información General del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO: AMPLIACIÓN DE REDES DEL SECTOR DE VILLA ZORRILLA, MUNICIPIO DE VILLA HERMOSA, PROVINCIA LA ROMANA, R.D.

Tipología

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Capital Fijo	Capital Humano		Genera Conocimiento
Estado del Proyecto			
Nuevo	Arrastre	x	
Fase			
Pre inversión	inversión	x	
Duración en año de la fase:(4) años, desde el 2018 al 2021			

Costo total del proyecto: RD\$ 15,256,743.25

Costo solicitado para el año presupuestal (2018): RD\$ 5.666,000.00

Población Beneficiaria: para 3,940 personas, 985 acometidas en los años de duración del proyecto.

Proceso: Ampliación de Redes

Objetivo: Escasez de Redes

Localización: Sector Villa Zorrilla, Municipio Villa Hermosa, Provincia de La Romana

2. Información General del Proyecto

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

NOMBRE DEL PROYECTO: INCORPORACIÓN DE POZOS, LÍNEA DE IMPULSIÓN Y DEPOSITO DE ALMACENAMIENTO COMO REFUERZO Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE EN EL MUNICIPIO DE VILLA HERMOSA, PROVINCIA LA ROMANA, R.D.			
Tipología			
Capital Fijo		Capital Humano	Genera Conocimiento
Estado del Proyecto			
Nuevo		Arrastre	
Fase			
Pre inversión		inversión	
Duración en año de la fase: (4) años, desde el 2018 al 2021			

Costo total del proyecto: RD\$ 123,976,041.37

Costo solicitado para el año presupuestal (2018): RD\$ 0

Población Beneficiaria: para 20,000,00 personas.

Proceso: Ampliación de Redes

Objetivo: Escasez de Redes

Localización: Municipio Villa Hermosa, Provincia de La Romana.

3. Información General del Proyecto

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

NOMBRE DEL PROYECTO: INSTALACIÓN DE 2,502.35 MTS DE LÍNEA DE CONDUCCIÓN EN PVC, 020 PLGS + 012 PLGS, EN TRAMOS DE AV. CAAMAÑO- INICIO CARRETERA RESIDENCIAL ROMANA, PROVINCIA LA ROMANA,R.D.				
Tipología				
Capital Fijo		Capital Humano		Genera Conocimiento
Estado del Proyecto				
Nuevo	x	Arrastre		
Fase				
Pre inversión			inversión	
Duración en año de la fase: (4) años, desde el 2018 al 2021				

Costo total del proyecto: RD\$ 35,879,049.17

Costo solicitado para el año presupuestal (2018): RD\$ o (solicitud de snip)

Población Beneficiaria: para 20,000 personas, en los años de duración del proyecto.

Proceso: Ampliación de Redes

Objetivo: Escasez de Redes

Localización: Av. Caamaño- Residencial Romana, Provincia de La Romana.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

4.- Información General del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO: AMPLIACIÓN DE REDES DEL SECTOR DE VILLA PROGRESO, MUNICIPIO DE VILLA HERMOSA, PROVINCIA LA ROMANA, R.D.			
Tipología			
Capital Fijo		Capital Humano	Genera Conocimiento
Estado del Proyecto			
Nuevo		Arrastre	x
Fase			
Pre inversión		inversión	
Duración en año de la fase: (4) años, desde el 2018 al 2021			

Costo total del proyecto: RD\$ 234,829,646.05

Costo solicitado para el año presupuestal (2018): RD\$ 5,000,000.00

Población Beneficiaria: para 55, 000,00 personas, en los años de duración del proyecto.

Proceso: Ampliación de Redes

Objetivo: Escasez de Redes

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Localización: Av. Caamaño- Residencial Romana, Provincia de La Romana.

5.- Información General del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO: AMPLIACIÓN DE REDES DEL SECTOR DE VILLA CAOBA, MUNICIPIO DE VILLA HERMOSA, PROVINCIA LA ROMANA, R.D.				
Tipología				
Capital Fijo		Capital Humano		Genera Conocimiento
Estado del Proyecto				
Nuevo		Arrastre	x	
Fase				
Pre inversión			inversión	
Duración en año de la fase: (4) años, desde el 2018 al 2021				

Costo total del proyecto: RD\$ 54,681,570.00

Costo solicitado para el año presupuestal (2018): RD\$ 5,666,000.00

Población Beneficiaria: para 20,000,00 personas, en los años de duración del proyecto.

Proceso: Ampliación de Redes

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Objetivo: Escasez de Redes

Localización: Sector Villa Caoba, Municipio de Villa Hermosa, Provincia de La Romana.

6.- Información General del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO: CONSTRUCCIÓN DE MINI SISTEMA DE ALIVIO Y COBERTURA PARA EL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LOS MUNICIPIOS DE GUAYMATE Y VILLA HERMOSA, PROVINCIA LA ROMANA, R.D.			
Tipología			
Capital Fijo		Capital Humano	Genera Conocimiento
Estado del Proyecto			
Nuevo		Arrastre	
Fase			
Pre inversión		inversión	
Duración en año de la fase: (4) años, desde el 2018 al 2021			

Costo total del proyecto: RD\$ 11,200,000.00

Costo solicitado para el año presupuestal (2018): RD\$ 0

Población Beneficiaria: para 55, 000,00 personas, en los años de duración del proyecto.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Proceso: Ampliación de Redes

Objetivo: Escasez de Redes

Localización: Av. Caamaño- Residencial Romana, Provincia de La Romana.

7. Información General del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO: INSTALACIÓN Y REPOSICIÓN DE REDES EN DIVERSOS SECTORES DEL MUNICIPIO DE LA ROMANA, PROVINCIA LA ROMANA, R.D.			
Tipología			
Capital Fijo		Capital Humano	Genera Conocimiento
Estado del Proyecto			
Nuevo		Arrastre	
Fase			
Pre inversión		inversión	
Duración en año de la fase: (4) años, desde el 2018 al 2021			

Costo total del proyecto: RD\$ 14,197,746.31

Costo solicitado para el año presupuestal (2018): RD\$ 0

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Población Beneficiaria: para 26, 000,00 personas, en los años de duración del proyecto.

Proceso: Ampliación de Redes

Objetivo: mayor cobertura del servicio en zonas de precariedad

Localización: Municipio de La Romana, Provincia de La Romana.

8-Información General del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO: REALIZACIÓN DEL PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO SANITARIO DEL MUNICIPIO DE LA ROMANA, PROVINCIA LA ROMANA, R.D.			
Tipología			
Capital Fijo		Capital Humano	Genera Conocimiento
Estado del Proyecto			
Nuevo		Arrastre	
Fase			
Pre inversión		Inversión	
Duración en año de la fase: (4) años, desde el 2018 al 2021			

Costo total del proyecto: RD\$ 26,250,000.00

Costo solicitado para el año presupuestal (2018): RD\$

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Población Beneficiaria: personas, en los años de duración del proyecto.

Proceso: Tener el Plan Maestro de Alcantarillado.

Objetivo: Ausencia de Alcantarillado Sanitario.

Localización: Municipio de La Romana, Provincia de La Romana.

9.- Información General del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO: REHABILITACIÓN PLANTA TRATAMIENTO GUAYMATE, MUNICIPIO DE GUAYMATE, PROVINCIA LA ROMANA, R.D.			
Tipología			
Capital Fijo		Capital Humano	Genera Conocimiento
Estado del Proyecto			
Nuevo		Arrastre	
Fase			
Pre inversión		inversión	
Duración en año de la fase: (4) años, desde el 2018 al 2021			

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Costo total del proyecto: RD\$ 6,000,000,00

Costo solicitado para el año presupuestal (2018): RD\$

Población Beneficiaria: para personas, en los años de duración del proyecto.

Proceso: Ampliación de Redes

Objetivo: Resolver los Problemas Operativos de la planta de tratamiento.

Localización: Municipio de Guaymate, Provincia de La Romana.

8.2 PROYECTOS Y PROGRAMA DE LA EFICIENCIA OPERATIVA, OBJETIVO(S) ESTRATÉGICO): OE2, OE3.

Ficha 1 mejor distribución, calidad del servicio y control de perdida físico y comercial.

Acciones	2017	2018	2019	2020
----------	------	------	------	------

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

<p>1-Implementacion mejora del catastro técnico de redes.</p> <p>Descripción: Generar y sistematizar la información básica de cada uno de los elementos que conforman de abastecimiento de Agua, en particular de las redes de distribución.</p> <p>Presupuesto:(se realiza con el personal técnico de COAAROM y apoyo de la asistencia técnica del programa de Agua No Contabilizada.</p> <p>Costo Estimado. RD\$3,451,530.58</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>RD\$1,921,398.58</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>RD\$1, 455,605.</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>RD\$ 37,263.49</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>RD\$ 37,263.49</p>
<p>2-Optimizacion de la planta Potabilizadora.</p> <p>Descripción: Rehabilitar: sistema de cloración, dosificación de sulfato de aluminio (coagulante), montacargas, rehabilitación de válvulas de filtro, distribución de Agua decantada filtro, generador 10 KW, sistema eléctrico. El generador permitirá operar en caso de falta de la energía en la planta y no en la toma; alimenta dosificación de cloro y PPQQ.</p> <p>Presupuesto: (se realiza con personal interno de COAAROM y apoyo de la Asistencia Técnica del Programa de Reducción de Agua no Contabilizada).</p> <p>Valor Estimado del Programa, RD\$16,768,569.60</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>-</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>RD\$2,794,761.6</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>RD\$13, 973,808.</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>-</p>
<p>3-Elaboración de un Programa de mejora operacional y continuidad del</p>				

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

<p>servicio.</p> <p>Descripción: El plan de mejora operacional requiere acciones para lograr el entendimiento de cómo funciona el sistema de distribución de agua potable estudiado. Una vez entendido el funcionamiento del sistema, se pueden definir Aquellas acciones de mayor impacto en mejor la gestión del sistema, impactando directamente en una mejora en la calidad del servicio de distribución de agua potable. La estrategia se basa en generación de excedentes de agua en las zonas que tienen continuidad del servicio y la expansión gradual de esta área a las zonas contiguas. Actividades: mapas de continuidad, RRHH, definición de áreas según continuidad de servicio.</p> <p>Presupuesto: (se realizará con personal interno de COAAROM y apoyo de la Asistencia Técnica del Programa de Agua No Contabilizada).</p> <p>Valor del Programa: RD\$ 2,793,457.80</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>RD\$2,374,439.13</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>RD\$139,672.89</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>RD\$139,672.89</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>RD\$139,672.89</p>
<p>4-Sectorización y control de presiones: la sectorización permite acotar geográficamente el área de estudio y tener un conocimiento adecuado del sistema de distribución de agua potable. Mantener presiones de servicio en un rango razonable, garantizando un mínimo adecuado para el servicio y limitando los valores máximos.</p> <p>Presupuesto: (se realizará con personal interno de COAAROM y apoyo de la Asistencia Técnica del Programa de Agua No Contabilizada).</p> <p>Valor del Programa: RD\$ 15,641,919.08</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>RD\$4,667,251.87</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>RD\$3,782,244.03</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>RD\$3,595,926.59</p>	<p>Aplicación, control y seguimiento.</p> <p>RD\$3,595,926.59</p>

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

<p>del sistema de distribución de agua potable (redes, acometidas, tanques y válvulas entre otros). Implementación de acciones para el combate activo a pérdidas físicas (equipamiento y capacitación adecuada). Adquirir equipos de transporte, herramientas de mano, vestimenta de trabajo y materiales adecuado para ejecutar reparaciones. Presupuesto: (se realizará con personal interno de COAAROM y apoyo de la Asistencia Técnica del Programa de Agua No Contabilizada).</p> <p>Valor del Programa: RD\$ 110,730,784.00</p>	63,853,315.66	30,334,808.20	12,471,623.64	4,071,036.06
<p>8-Implementacion plan Macro Medición:</p> <p>Descripción: Medición confiable del volumen de agua producido y elevado a la distribución de manera de generar el parámetro de partida para la elevación de la eficiencia operativa del sistema.</p> <p>Presupuesto: (se realizará con personal interno de COAAROM y apoyo de la Asistencia Técnica del Programa de Agua No Contabilizada).</p> <p>Valor del Programa: RD\$ 3,190,686.16</p>	Aplicación, control y seguimiento.	Aplicación, control y seguimiento.	Aplicación, control y seguimiento.	Aplicación, control y seguimiento.
<p>9-Mejora en componentes electromecánicos:</p> <p>Descripción: Sustitución de equipos de bombeo, rehabilitación o sustitución de tableros eléctricos con las correspondientes protecciones.</p> <p>Presupuesto: (se realizará con personal interno de COAAROM y apoyo de la Asistencia Técnica del Programa de Agua</p>	Aplicación, control y seguimiento.	Aplicación, control y seguimiento.	Aplicación, control y seguimiento.	Aplicación, control y seguimiento.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

No Contabilizada).				
Valor del Programa: RD\$ 12,803,348.25	RD\$3,957,398.55	RD\$3,026,245.95	RD\$4,422,974.85	RD\$1,396,728.90
10-Mejora Infraestructura física (tanque, recalques y locales).	Aplicación, control y seguimiento.	Aplicación, control y seguimiento.	Aplicación, control y seguimiento.	Aplicación, control y seguimiento.
Descripción: Rehabilitar las instalaciones físicas de los acueductos rurales, tanques y sistemas de desinfección.				
Presupuesto: (se realizará con personal interno de COAAROM y apoyo de la Asistencia Técnica del Programa de Agua No Contabilizada).				
Valor del Programa: RD\$ 61,151,919.08	RD\$14,574,681.74	24,574,681.08	24,938,589.34	11,664,840.00
11-Elaboracion Plan de Control de Calidad de Agua:	Aplicación, control y seguimiento.	Aplicación, control y seguimiento.	Aplicación, control y seguimiento.	Aplicación, control y seguimiento.
Descripción: crear vigilancia frecuente de monitoreo e la calidad del servicio de agua, especialmente donde hay problemas de continuidad del servicio y donde las redes no están en buen estado, crear nuevos puntos de monitoreo y las frecuencias de realización de estos según las normas CAPRE.				
Presupuesto: (se realizará con personal interno de COAAROM y apoyo de la Asistencia Técnica del Programa de Agua No Contabilizada).				
Valor del Programa: RD\$ 893,903.42	RD\$456,261.70	RD\$437,641.72	-	-

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

9.3 MACRO PROCESOS COMERCIALES OBJETIVO(S) ESTRATÉGICO(S) OE2, OE3, OE4

1- Información General del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO: INSTALACIÓN DE 10,000 MEDIDORES EN EL SECTOR URBANO DEL MUNICIPIO DE LA ROMANA, PROVINCIA LA ROMANA, R.D.				
Tipología				
Capital Fijo		Capital Humano		Genera Conocimiento
Estado del Proyecto				
Nuevo		Arrastre	x	
Fase				
Pre inversión		Inversión		
Duración en año de la fase:				
(4) años, desde el 2018 al 2021				

Costo total del proyecto: RD\$ 36,000,000.00

Costo solicitado para el año presupuestal (2018): RD\$ 5,666,000.00

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Población Beneficiaria: para 20,000 hogares en los años de duración del proyecto.

2. PROGRAMA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

2.1 Ficha Técnica del Proyecto.

Nombre del Proyecto: Definición de un Protocolo de Servicio y Atención al Usuario Dirección.

Comercial Departamento: Servicio al Usuario

Área Geográfica: La Romana

Plazo: 4 Años (Permanente) Año de Inicio: 2018

Descripción del Proyecto

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

El objetivo de este proyecto es dar un mejor servicio y atención al usuario, implementando un manual de procedimientos (protocolo) que facilite la búsqueda rápida y efectiva a los problemas cotidianos y eventuales que se presenten, acompañado esto de un plan de capacitación continua de todo el personal involucrado.

Productos entregables Mayor satisfacción de los usuarios, Soluciones más rápidas a los problemas Personal más calificado, Mejor percepción de la institución por la población.

NOMBRE DEL PROGRAMA: DEFINICIÓN DE UN PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO.
<p>Objetivos: Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, mediante la solución rápida y efectiva a los problemas.</p> <p>Diseñar normativas/- y/o procedimientos que faciliten las búsquedas de soluciones, elevando al máximo la valoración y reconocimiento de la institución.</p>
<p>Acción a seguir: Definir un perfil para los colaboradores que tienen contacto directo con los usuarios, y capacitar continuamente el personal involucrado.</p>
<p>Responsables directo. Dirección General, Departamento de Recursos Humano, Dirección Comercial, División de Comunicaciones</p>
<p>Indicadores: •Clientes satisfechos •personal mas calificado• aumento en la cartera de clientes • Aumento de la valoración y reconocimiento de la institución.</p>

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Componentes Presupuestario Montos Totales Estimados (RD\$ 310,000)

RD\$ 60,000 por año Cursos y talleres RD\$ 240,000

RD\$ 30,000 Manual de procedimientos RD\$ 30,000

RD\$ 10,000 Por año Material gastable RD\$ 40,000

3. AUMENTO DE LA CARTERA DE CLIENTE DEL SERVICIO MEDIDO EN UN 100% ANUAL.

3.1. Ficha Técnica del Proyecto.

Nombre del Proyecto: Aumento de la Cartera de Clientes Medidos Dirección.

Comercial Departamento: Micro medición

Área Geográfica: Provincia de La Romana

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Plazo: 4 años (Permanente) Año de Inicio: 2018

Descripción del Proyecto

Con la implementación de este proyecto se busca aumentar la cantidad de clientes instalados del servicio medido, para garantizar un aumento en la facturación, así como también el control y uso racional del agua, apoyándoles el programa de capacitación y equipamiento del personal conjuntamente con una campaña de concientización de los usuarios sobre el uso adecuado del agua y conscientes de que el crecimiento económico de la Institución descansará en la micro medición, ya que actualmente solo existe un 12% de clientes medidos y éstos representan apenas el 32% de la facturación general.

NOMBRE DEL PROGRAMA: AUMENTO DE LA CARTERA DE USUARIOS MEDIDOS.

Objetivos

Aumentar las recaudaciones y controlar el consumo del agua.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAROM 2018-2021

<p>Acción a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detectar las fugas inter domiciliarias. • Rediseñar la base de datos del sistema medido. • Aumentar la capacidad logística y tecnología del departamento de micro medición • Diseñar los esquemas necesarios para el buen desenvolvimiento de las recaudaciones de los medidos
<p>Responsables directo. Coarom, Gobierno Central.</p>
<p>Indicadores: Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento progresivo de las recaudaciones y relación correcta entre el sistema de micro medición. • Mejoría en facturación. • Reducción de las fugas inter domiciliarias.
<p>Componentes Presupuestario Montos Totales Estimados (RD\$ 44,000,000) 4,400.00 (costo de cada medidor incluyendo instalación), total a instalar 10,000 medidores.</p>
<p>Productos entregables: Mayor control del suministro del servicio disminución de las fugas inter-domiciliarias.</p>

4-PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN PERMANENTE PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL USUARIO.

4.1. Ficha Técnica del Proyecto.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Nombre del Proyecto: Programa de Capacitación y Educación Permanente para el Área de Servicio al Cliente

Dirección:

Comercial Departamento: Servicio al Usuario.

Área Geográfica: Provincia La Romana

Plazo: 4 Años (Permanente) Año de Inicio: 2018

Descripción del Proyecto

Este proyecto busca capacitar y educar toda la estructura del Departamento de Servicio al Usuario. Para garantizar una mejora continua de este personal y con esta mantener la confianza en términos de imagen y percepción de la población.

Objetivos específico:

- Contribuir con la mejora en la atención de los usuarios y la satisfacción de estos.
- Lograr la integración de los usuarios en todos los factores que integran la Dirección Comercial.
- Centralizar todas sus orientaciones hacia la parte comercial y sus usuarios.

NOMBRE DEL PROGRAMA: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN PERMANENTE PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL USUARIO.

Acción a seguir:

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- Desarrollar programas de capacitación constantes para el manejo total y fluido de los conceptos de comercialización.
- Ejecutar diseños educativos en función de la problemática de los clientes del área comercial.
- Disminuir los cambios del personal capacitado.
- Señalizar o rotular todas las vías de acceso hacia servicio al usuario.
- Modificar su estructura operacional actual

Responsables directo: Dirección General, Departamento de Recursos Humano, Dirección Comercial, División de Comunicaciones.

Indicadores:

- Nivel de satisfacción de los usuarios.
- Mayor flujo de usuarios en el área comercial.
- Reducción de costo y tiempo de respuestas.
- Mejora de la imagen y percepción de la institución.

Componentes Presupuestario Montos Totales Estimados (RD\$ 240,000.00)

Productos entregables: Empleados Capacitados

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

5-FORMULACIÓN DE UN PLAN PARA EVITAR CONEXIONES ILEGALES, FUGAS Y AVERÍAS.

5.1- Ficha Técnica del Proyecto.

Nombre del Proyecto: Formulación de un Plan para Evitar Conexiones Ilegales, Fugas y Averías. Dirección:

Comercial Departamento: Corte y Reconexión.

Área Geográfica: Provincia La Romana

Plazo: 4 Años (Permanente) Año de Inicio: 2018

Descripción del Proyecto

Este proyecto tiene como objetivo crear conciencia en los usuarios del uso racional del agua, sobre todo en las pérdidas provocadas por fugas y averías; educándolos en cuanto al daño social y económico que esto significa. Además en este proyecto contempla penalización ante los usuarios clandestinos.

Objetivos:

- Disminuir las pérdidas económicas por conceptos de averías y fugas.
- Crear conciencia en los usuarios sobre la importancia y costo del agua.
- Reducir la cantidad de clientes clandestinos.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

NOMBRE DEL PROGRAMA: FORMULACIÓN DE UN PLAN PARA EVITAR CONEXIONES ILEGALES, FUGAS Y AVERÍAS. DIRECCIÓN:
Objetivos Aumentar las recaudaciones y controlar el Desperdicio del agua.
Acción a seguir: <ul style="list-style-type: none"> • Concientizar a los usuarios sobre el daño social y económico que provocan las averías y fugas. • Reglamentar un protocolo de penalización por daños a la propiedad y conexiones clandestinas. • Crear una unidad de seguimiento a las fugas y averías domiciliarias, como también a las conexiones clandestinas. • Dotar al personal responsable de equipos técnicos que faciliten el control y supervisión de lo ya mencionado (detector de fugas).
Responsables directo. Dirección General, Dirección Operacional y Dirección Comercial
Indicadores: Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Mejor aprovechamiento y distribución del caudal. • Disminución de costo por uso de materiales en la corrección de averías. • Aumento de la cartera de usuarios.
Componentes Presupuestario Montos Totales Estimados (RD)
Productos entregables: Mayor conciencia del usuario sobre la importancia del agua Disminución de usuarios clandestinos y averías Reducción de pérdidas económicas en 80%. Mejor aprovechamiento del caudal Aumento de la cartera de usuarios.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

6. AUMENTO DE LA RECAUDACIÓN DE LA INSTITUCIÓN A RD\$ 15, 000,000.00/MES AL CABO DE 4 AÑOS.

6.1-Ficha Técnica del Proyecto.

Nombre del Proyecto: Aumento de la Recaudación de la Institución a RD\$15 Millones al Cabo de 4 años

Dirección: Comercial Departamento: Fiscalización de cuentas por cobrar, Corte y Reconexión y Micro medición.

Área Geográfica: Provincia La Romana

Plazo: 4 Año de Inicio: 2018

Descripción del Proyecto

Este proyecto tiene como propósito el aumento de la facturación y recaudación al cabo de 4 años, con el objetivo de lograr la auto sostenibilidad sustentada en un incremento constante y progresivo de la cartera de usuarios, con el fin de mejorar totalmente la operativa.

Objetivos:

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- Aumentar las recaudaciones generales de la institución.
- Ser una institución auto sostenible.

NOMBRE DEL PROGRAMA: AUMENTO DE LA RECAUDACIÓN DE LA INSTITUCIÓN A RD\$15 MILLONES AL CABO DE 4 AÑOS.

Acción a seguir:

- Captar nuevos clientes en base a la capacitación del personal, catastro de usuarios y reducción de usuarios clandestinos.
- Implementar un reajuste tarifario en un 30%.
- Automatizar el recargo por Reconexión.
- Introducir las incorporaciones a la Dirección Comercial. Realizar una campaña de instalación de 10,000 medidores en los próximos 4 años.

Responsables directo: Dirección General, Dirección Comercial.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

<p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autosuficiencia de la institución. • Aumento de los ingresos. • Mayor confianza crediticia. • Mejores instalaciones físicas y equipamientos. • Mejores condiciones laborales para los empleados.
<p>Componentes Presupuestario Montos Totales Estimados (RD\$ 192,100,000.00 Costo Unitario Estimado/año</p> <p>Componentes Presupuestario Montos Totales Estimados (RD\$ 34,140,000.00 Nómina) RD\$ 170,700,000.00</p> <p>RD\$ 800,000.00 Herramientas y materiales gastables</p> <p>RD\$ 4, 000,000.00 RD\$ 3, 430,000.00 Alquiler de vehículos RD\$ 17, 400,000.00.</p>
<p>Productos entregables: Crecimiento sostenible de los ingresos en 280% Mejores condiciones laborales para los empleados Mejor valoración de la institución por la sociedad, Mejor Capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad, Autosuficiencia de la institución.</p>

7. DEFINICIÓN DE POLÍTICAS EFECTIVAS DE COBRANZAS Y PLAN DE RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR.

7.1. Ficha Técnica del Proyecto.

Nombre del Proyecto: Definición de Políticas Efectivas de Cobranzas y Plan de Recuperación de Cuentas por Cobrar.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Dirección: Comercial Departamento: Facturación, Corte y Reconexión y Fiscalización.

Área Geográfica: Provincia La Romana

Plazo: 4 Años

Año de Inicio: 2018

Descripción del Proyecto

Debido a la problemática que ha venido arrastrando la institución en términos de cobranzas efectivas y recuperación de cuentas por cobrar, se plantea este proyecto con el objetivo de mejorar sustancialmente las políticas de cobros y, por ende, el saneamiento de las cuentas morosas.

Objetivos:

- Definir una estrategia que permita realizar un cobro dinámico y efectivo.
- Disminuir las cuentas por cobrar de la institución.

NOMBRE DEL PROGRAMA: DEFINICIÓN DE POLÍTICAS EFECTIVAS DE COBRANZAS Y PLAN DE RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR.

Acción a seguir:

- Enviar a tiempo las facturas a los clientes.
- Diseñar programas de cortes que ayuden a que los usuarios paguen al día o regularicen sus pagos.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

<ul style="list-style-type: none"> • Creación de la unidad de fiscalización con el objetivo de dar seguimiento a los clientes morosos, reduciendo las cxc al menos en un 50%. • Diseñar un manual de procedimiento que nos ayude al saneamiento de las cuentas por cobrar. • Educar a los clientes sobre la importancia de tener al día el pago del servicio. • Establecer metas al personal responsable basado en la facturación y cuentas por cobrar. • Establecer un plan de incentivo al personal que cumpla con las metas establecidas. • Dotar de tecnología al personal que interviene en los cobros.
<p>Responsables directo: Dirección General, Dirección Comercial.</p>
<p>Indicadores: Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de la cartera de los usuarios morosos. • Recaudación estable. • Personal más motivado e identificado con la institución. • Mejores condiciones laborales para los empleados.
<p>Componentes Presupuestario Montos Totales Estimados (RD\$78,780,000.00 Costo Unitario Estimado/año</p> <p>Montos Totales Estimados (RD\$) RD\$ 14,952,000.00 Nómina de Personal RD\$ 74,760,000.00</p> <p>RD\$ 804,000.00 Materiales RD\$ 4,020,000.00 Total</p>
<p>Productos entregables: Reducción y saneamiento de las cuentas por cobrar en un 75% Balance positivo de las finanzas Monitoreo efectivo de los cobros y deudas en 85%.</p>

CAPÍTULO-9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- El PLAN ESTRATÉGICO de COAAROM (2018-2021) se delineó en un proceso de fructífera participación con representantes de todos los estamentos de la institución. La encuesta aplicada para medir la percepción de los usuarios, arrojó resultados que fueron validados por el análisis FODA y que inducen a la institución a concebir los planes y proyectos enunciados, que de ser ejecutados en los 4 años del PEC, la colocaría en planos de eficiencia operativa y funcional muy superiores a los actuales.
- Es evidente que COAAROM tiene ante sí el reto no solo de seguir eficientizando el servicio de suministro de agua potable y saneamiento de la provincia de La Romana, sino que, es urgencia la necesidad de la ampliación de cobertura en los servicios de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales en toda la provincia de La Romana, fundamentalmente en el municipios de La Romana, que carece de este servicio tan vital en cuanto a salubridad pública. Por lo que se considero de gran importancia que Coaarom considere como un proyecto la elaboración de su plan maestro de alcantarillado en el PIC-2018-221.
- COAAROM, por otro lado, debe procurar aumentar la facturación por encima del 90% de los usuarios y elevar las cobranzas del 66% que es actualmente, al 84% como mínimo en el periodo 2018-2021. Se debe crear La Unidad De Fiscalización de cuenta por cobrar, como área independiente de trabajo, deberá tomar los casos de atrasos de 5 meses y más, para iniciar procesos irreversibles de regularización del pago de facturas de clientes morosos.
- Se reconoce la necesidad y urgencia de definir políticas internas y externas de relacionamiento con los diversos públicos vinculados a COAAROM. Diseñar planes de capacitación del personal, de modo que mejoren su

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

desempeño y adquieran las destrezas y habilidades que demanda el ejercicio eficiente de sus respectivos puestos de trabajo.

- Es pertinente el vínculo estrecho existente entre PEC 2018-2021 y los Planes Operativos Anuales, por lo que en ese periodo estos deben ser consensuados por las diferentes direcciones y armonizados con la planificación mensual definida. La Unidad de Monitoreo y Evaluación del plan, debe hacer conciencia de su rol y, en consecuencia, debe diseñar los instrumentos evaluativos necesarios, que le permitan compilar información sobre los logros que se vayan alcanzando y aconsejar los correctivos ante las desviaciones que se generan respecto a lo previsto.
- La División de Comunicaciones y Educación, a través de revistas, boletines, memorias, notas de prensa, ruedas de prensa, tours de medios, entre otros, debe informar de los avances y logros del PEC 2018-2021, a los diferentes públicos vinculados a COAAROM, sean estos usuarios, suplidores, gobierno, instituciones, entidades comunitarias, entre otros.

La implementación del PEC 2018-2021 permitirá el logro de varios indicadores de desempeño eficaz para una institución de la naturaleza de COAAROM, entre los cuales los más importantes serían los siguientes:

- Ampliación de la cobertura del servicio de suministro de agua y saneamiento.
- Eficiencia de atención al usuario.
- Mejora en todo el sistema de distribución de agua potable.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- Ampliación y mejora del sistema de alcantarillado en la provincia de La Romana.
- Ampliación sustancial del servicio medido y mejora de las cobranzas.

10- BIBLIOGRAFÍA

1-Oficina Nacional de Estadísticas (ONE). Censo Nacional de Población y Vivienda. Santo Domingo, Distrito Nacional, 2011.

2-COAAROM ley 385-98 que crea la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de la Romana, 1998.

3. Banco Central. ENHOGAR 2011. Santo Domingo, Distrito Nacional, 2012.

4. COAAROM. Diversas revistas de caudales, 2015, 2016,2017.

5- Ley No. 41-08 de Función Pública, 2010.

6- Ley estrategia nacional de desarrollo.

7–Informe 1 diagnóstico y línea base- COAAROM, Abril-2013, Inecon.

8–Informe 2-diagnostico- COAAROM, 2013, Inecon.

9–Informe 3-Diseño componente programa de modernización del catastro de COAAROM, Mayo-2013, Inecon.

10–Informe 4-Propuesta de mejoramiento institucional y operativo- COAAROM, Junio-2013, Inecon.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- 13-Plan de negocio de la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de La Romana, octubre-2013, Inecon.
- 14- Plan estratégico CORAASAN-2010.
- 15-Plan estratégico CORAAMOCA-2013-2017.
- 16-Plan estratégico CORAAPLATA-2013.
- 17- Agencia Española de Cooperación Internacional de Desarrollo (2010). Formulación de Estrategia Nacional de Saneamiento de la República Dominicana. Santo Domingo, D. N.
- 18- Ministerio de Salud Pública. Ley General de Salud, No. 42-01 del 08 de marzo del 2001.
- 19- Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI): Ley No. 5852 de fecha 25 de marzo de 1962 sobre Dominio de Aguas Terrestres y Distribución de Aguas Publicas y sus modificaciones.
- 21- Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, No. 64-00, del 18 de agosto del 2000.
- 22- ¿Qué es la planificación estrategia como se utiliza en el sector público?, 2012.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

11- ANEXOS

11.1 LEY NO.385-98 QUE CREA LA CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA (COAAROM).

EL CONGRESO NACIONAL

En Nombre de la República

Ley No. 385-98

CONSIDERANDO: Que la ciudad de La Romana ha experimentado un extraordinario crecimiento en los últimos veinte años;

CONSIDERANDO: Que, para cualquier demarcación, es de vital importancia el manejo y suministro adecuados de los recursos de agua potable para el desenvolvimiento normal de las actividades y de la salud de una comunidad;

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

CONSIDERANDO: Que, en una entidad de carácter autónomo, separado del Gobierno Central y del Gobierno Municipal, en los aspectos técnicos y administrativos, garantizan una aplicación idónea y racional en el manejo y aprovechamiento de los recursos mencionados;

CONSIDERANDO: Que la provincia de La Romana cuenta con sólidas instituciones y personas de reconocida solvencia y experiencia, con marcado éxito en el manejo de grandes recursos;

VISTA la Ley No.5994, del 30 de julio de 1962, que crea el Instituto de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA).

HA DADO LA SIGUIENTE LEY:

Artículo 1

Se crea la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana, entidad de servicio público, sujeta a las prescripciones de esta ley y a sus reglamentos, la cual se denominará también en lo adelante, como la Corporación o COAAROM.

Artículo 2

Esta Corporación constituirá una institución pública autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio e independiente y duración indefinida, provista de todos los atributos inherentes a tal calidad, con plena capacidad para contratar, adquirir y contraer obligaciones y actuar en justicia.

Artículo 3

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

La Corporación tendrá por objeto la realización de los fines en los motivos expuestos en el preámbulo de esta ley, para lo cual:

- a. Tendrá a su cargo la administración, operación y mantenimiento del acueducto y alcantarillado de la ciudad de La Romana. Asimismo, tendrá a su cargo los acueductos y alcantarillados de las poblaciones ubicadas en el área de influencia de la provincia de La Romana, lo cual se establecerá de común acuerdo entre COAAROM y las entidades públicas que administren los referidos acueductos o mediante decreto del Poder Ejecutivo;
- b. Sugerirá al Poder Ejecutivo los casos en los cuales deberá proceder a expropiaciones por causa de utilidad pública, necesarias para la ejecución de sus programas, de conformidad con las leyes de expropiación;
- c. Coordinará y ejecutará las demás actividades relacionadas con sus fines:

Artículo 4

La Corporación podrá realizar todas las operaciones necesarias para la consecución de sus fines, así como contratar empréstitos con el Estado Dominicano o instituciones nacionales e internacionales.

Artículo 5

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana (COAAROM) tendrá un patrimonio compuesto por los bienes y derechos que le transfieren el Gobierno Dominicano, los ayuntamientos del municipio de La Romana y Guaymate y las instituciones particulares, todas las instalaciones que en la actualidad integran el sistema de

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

abastecimiento de agua potable y alcantarillado de la provincia de La Romana que, al momento de la publicación de la presente ley, sean operados por dichas instituciones, y los que fueren eventualmente colocados bajo la administración, operación y mantenimiento de la COAAROM, conforme a lo indicado en el Artículo 3, Inciso a) de esta ley, incluyendo todos los bienes muebles e inmuebles que se utilicen actualmente en la administración, operación y mantenimiento del referido acueducto de La Romana, así como cualquier otro bien o derecho que pueda servir para los fines de la Corporación.

PARRAFO I: Los bienes y derechos aportados al patrimonio de COAAROM, se harán constar en inventarios practicados al efecto. La Corporación tendrá, además, como recursos de financiamiento, las contribuciones que le haga el Estado Dominicano, a través del Presupuesto Nacional, las asignaciones especiales y cualesquiera otras que le sean señaladas por la ley, y los provenientes de la administración, operación, explotación u otra forma de negociación de los sistemas de abastecimiento de agua potable y alcantarillado a que se refiere esta ley,

PARRAFO II: Todas las instalaciones de acueductos y alcantarillados no domiciliarias, dentro de la provincia de La Romana, que posea el gobierno o el municipio pasarán a ser patrimonio de COAAROM conforme se organizará en el reglamento de esta ley, incluyendo edificaciones y otras.

Artículo 6

La Corporación será dirigida por un Consejo de Directores, que estará integrado de la siguiente manera:

- a. Un (1) presidente, nombrado por el Poder Ejecutivo, y que presidirá el Consejo;

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- b. Un (1) representante de la Cámara de Comercio y Producción de La Romana, INC.;
- c. Un (1) representante de la administración del Central Romana Corporación;
- d. El gobernador de la provincia de La Romana;
- e. El Director General de COAAROM, el cual será nombrado por el Consejo de Directores;
- f. Un (1) representante del Instituto de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA);
- g. Los síndicos de los distintos municipios de La Romana;
- h. Los legisladores de la provincia de La Romana;

PARRAFO: Los delegados o representantes de las instituciones arriba indicadas serán designados por los órganos competentes de las mismas y deberán tener niveles de presidentes, vicepresidentes, directores, o gerentes regionales u otras designaciones similares.

Artículo 7

El Director General, independientemente de los poderes que por delegación le confiere el Consejo de Directores, tendrá a su cargo la administración y dirección de COAAROM, con las siguientes atribuciones:

- a. Dirigir las actividades de la Corporación y cumplir y hacer cumplir las resoluciones del Consejo de Directores;

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- b. Proponer al Consejo de Directores la designación o destitución de cualquier miembro del personal, así como la implantación del reglamento interno de trabajo; y suspender o cancelar cualquier empleado o trabajador hasta que el Consejo de Directores conozca de manera definitiva esas medidas;
- c. Preparar la memoria anual al Consejo de Directores sobre la situación de la COAAROM, así como presentar los informes parciales que fueren procedentes o que le sean requeridos;
- d. Someter a la consideración del Consejo de Directores aquellos asuntos que, a su juicio, deba conocer ese organismo, y cuyo estudio, consideración y decisión convenga a la COAAROM.

Artículo 8

Para el logro de sus objetivos y propósitos, el Consejo de Directores trazará política a seguir por la Corporación, con las más amplias facultades para dirigir y administrar dicha entidad y realizar los actos necesarios a tales fines.

El Consejo, sin que ello sea limitativo, ejercerá las siguientes atribuciones:

- a. Representar legalmente a la COAAROM por medio de su presidente o de cualquier delegado o apoderado en lo referente a asuntos específicos;
- b. Elaborar, aprobar o modificar los reglamentos internos necesarios a los fines de la entidad, incluido el sistema de reuniones y convocatorias con por lo menos con tres cuartas $3/4$ partes de los votos;

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- c. Resolver las cuestiones de orden técnico o administrativo que le sean planteadas;
- d. Resolver todo lo relativo al empleo de los fondos y recursos de la Corporación, conforme a los reglamentos existentes;
- e. Designar el personal de la Corporación y fijarle su remuneración y condiciones de trabajo;
- f. Celebrar toda la clase de contratos y actos jurídicos referentes al desarrollo de los objetivos de la Corporación;
- g. Aceptar las donaciones y contribuciones que sean otorgadas a la Corporación;
- h. Adquirir y enajenar, por los medios legales, toda clase de bienes y derechos, mobiliarios e inmobiliarios; contratar empréstitos y abrir y operar las cuentas bancarias de la Corporación;

Artículo 9

El Consejo de Directores podrá delegar en favor del Director General o de uno o varios de sus miembros, o de otros apoderados especiales, los poderes para que dichos mandatarios puedan ejercer, conjunta o separadamente, a nombre de COAAROM, cualquier acto o actividad útil o necesaria al buen funcionamiento de la Corporación. El acto contentivo de dicha delegación determinará la extensión de los referidos poderes y las condiciones bajo las cuales se ejercerán.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

PARRAFO: Las decisiones correspondientes al Artículo 10 tendrán que ser confirmadas o ratificadas por el Consejo en Asamblea Ordinaria o Extraordinaria.

Artículo 10

La Corporación queda facultada, previa autorización del gobierno, a emitir bonos para el cumplimiento de sus fines, de acuerdo con sus programas de inversiones.

Artículo 11

Los funcionarios de COAAROM, debidamente autorizados y acreditados, podrán penetrar, previo aviso a sus dueños u ocupantes, a aquellos terrenos, ríos, manantiales o cuerpos de agua en general, con la finalidad de hacer mensura, sondeos o estudios necesarios para sus proyectos. Asimismo, tendrán acceso a edificaciones o lugares para la investigación de las violaciones a las disposiciones de los reglamentos y de las leyes sobre la materia cumpliendo con los procedimientos legales establecidos para estos casos.

Artículo 12

La Corporación contratará, por el sistema de concurso, la ejecución de las obras que deberán realizar en conformidad con la ley vigente sobre la materia. Excepcionalmente, por disposición del Consejo de Directores, podrá ejecutarlos directamente.

PARRAFO: El Consejo de Directores dictará los reglamentos correspondientes para la adquisición de bienes y servicios por concurso.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Artículo 13

El Consejo de Directores de COAAROM reglamentará las condiciones de prestación de servicios y fijará las tarifas y cargos que deben cobrarse por servicios o facilidades rendidos por la Corporación.

Artículo 14

Todos los bienes de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana (COAAROM), muebles e inmuebles, serán inembargables.

Artículo 15

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de LA Romana (COAAROM) estará exonerada del pago de todo impuesto, gravamen, tasa o arbitrio, creados o por crearse, que recaigan o pudieren recaer sobre sus operaciones, negocios jurídicos que realice, así como los documentos relativos a los mismos. COAAROM estará exonerada, además del pago de todo impuesto de importación, creado o por crearse, sobre productos químicos, como sulfato de aluminio (alumínica), cloro, polielectrolitos y cualquier otro producto que sea necesario para la potabilización de las aguas y tratamientos de las aguas negras.

También estará exonerada del pago de estos impuestos para la importación de vehículos de transporte o de carga, combustible (con excepción de gasolina) grasas y lubricantes, equipos y materiales de construcción necesarios para sus fines.

Artículo 16

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

(Transitorio)

Todas las instalaciones técnicas, administrativas y económicas de los acueductos y alcantarillados de la provincia de La Romana deberán ser traspasadas a COAAROM dentro de un plazo sesenta (60) días, a partir de la promulgación de la presente ley.

Artículo 17

La presente ley deroga cualquier disposición legal que le sea contraria.

DADA en la Sala de Sesiones de la Cámara de Diputados, Palacio del Congreso Nacional, en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintiocho (28) días del mes de mayo del año mil novecientos noventa y ocho, año 155 de la Independencia y 135 de la Restauración.

Héctor Rafael Peguero Méndez

Presidente

Jesús Radhamés Santana Díaz, Néstor Orlando Mazara Lorenzo

Secretario Ad-Hoc. Secretario

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

DADA en la Sala de Sesiones del Senado, Palacio del Congreso Nacional, en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veinticuatro (24) días del mes de julio del año mil novecientos noventa y ocho, año 155 de la Independencia y 135 de la Restauración.

Amable Aristy Castro

Presidente

Enrique Pujals Rafael Octavio Silverio

Secretario

LEONEL FERNANDEZ

Presidente de la República Dominicana

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el Artículo 55 de la Constitución de la República.

PROMULGO la presente Ley y mando que sea publicada en la Gaceta Oficial, para su conocimiento y cumplimiento.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

DADA en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los dieciocho(18) días del mes de agosto del año mil novecientos noventa y ocho, año 155 de la Independencia y 136 de la Restauración.

Leonel Fernández.

11-2 RESPONSABLES DE PROYECTOS.

NOMBRES y RESPONSABILIDAD	
Consejo de Directores	
Arq. Manuel de Jesús Cedeño	Director General
Lcda. Dominga Guilamo.	Directora Administrativa y Financiera.
Ing. Julio Mercedes López	Director de Operaciones
Licdo. Cesar Igor Guerrero	Director Dirección Comercial

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Lcda. Lupa Ubiera	Encargado. Dpto. de Recursos Humanos
Ing. Jean Carlos Santos	Encargado. Dpto. de Tecnología
Ing. Milagros Arrieche	Encargada. Dpto. de Agua Potable
Ing. Leyda Hughes	Encargada. Dpto. de Planificación y Desarrollo
Lcda. Anny Valerio	Encargada. Atención a la Comunidad
Lcdo. Teófilo García	Encargado. Dpto. de Comunicaciones
Licdo. Gerson Candelaria	Encargado. División Jurídica
Lcdo. Francisco Tibo	Encargado. Dpto. Revisión y control

11.3 LISTADOS DE PARTICIPANTES DE TALLERES Y REUNIONES

- 1- ANNY VALERIO – ATENCION A LA COMUNIDAD
- 2- LEYDA HUGHES- PLANIFICACION Y DESARROLLO
- 3- ERICK JIMENES – DIRETOR COMERCIAL
- 4- JULIO MERCEDES-DIRECTOR OPERACIONAL
- 5- DOMINGA GUILAMO-DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

- 6- DIONICIO MARTINEZ – ENC. DPTO. CONTABILIDAD
- 7- FRANCISCO TIBO – ENC. DPTO. DE REVISION Y CONTROL
- 8- VICTOR MANUEL BAEZ- ENC. DPTO. DE CATASTRO
- 9- LIDIA DILONE- ASISTENTE DE LA DIRECCION COMERCIAL
- 10- YADIRA DOROTEO- ENC. DPTO. ATENCION AL USUARIO
- 11- LUPA HUBIERA-ENC. DPTO. DE RECURSOS HUMANO
- 12- TEOFILO GARCIA-ENC. DIV. DE COMUNICACIONES
- 13- ANDY OMAR JOHNSON- ASISTENTE DERECTOR GENERAL
- 14- CESAR IGOR GUERRERO- DPTO. GESTION DE COBROS
- 15- JEAN CARLOS SANTOS – ENC. DPTO. TECNOLOGIA
- 16- FELIZ ABELARDO- ENC. DIV. DE SERVICIOS GENERALES
- 17- JOSE –TECNOLOGIA
- 18- MILAGROS ARRIECHE-ENC. DPTO. DE AGUA POTABLE
- 19- NICOLAS JAVIER PEREZ- ENC. DPTO. ELECTROMECHANICA
- 20- CESAR ISIDRO MOTA- ENC.DPTO. DE CONTROL DE PERDIDA
- 21- ROMULO VILATO- DESARROLLO DE MINI PROYECTOS
- 22- MARINO NOBLE- DIVISION DE DISTRIBUCCION DE AGUA
- 23- FOSTER MEJIA-SECCION DE TALLERES
- 24- JUAN RAMOS – DIV. DE MANTENIMIENTO Y RAPARACION DE FUGAS

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

25- FRANCISCO RIVERA- DPTO. DE FACTURACION

11.4 FOTOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021



PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021



Mesa de Socialización de las informaciones levantadas con los encargados departamentales.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021



PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Taller de trabajo con los directores y encargado de área.

Fotos de reuniones de socialización del análisis foda, con el Asistente del Director General, Enc. De Planificación y Desarrollo, ejecutivos de todas las áreas de COAAROM



PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021



Mesa de trabajo con el Dpto, de Sistema

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Taller de trabajo con la Dirección de Operaciones



PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

Mesa de Seguimiento con la Dirección General y los Directores y Encargado de Áreas.

PLAN ESTRATÉGICO DE COAAROM 2018-2021

