

# Plan Operativo Anual COAAROM 2019

CÓDIGO DOCUMENTO: PA-DG-002  
VERSIÓN: 00

## PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

### PRESENTACIÓN

COAAROM, ha elaborado el Plan Operativo Anual para el ejercicio fiscal 2019, en coordinación con las gerencias y áreas responsables de su ejecución, en donde se han establecido las estrategias de las diversas actividades a ejecutar, con la finalidad de buscar el equilibrio operacional, comercial, administrativo, económico y financiero, así como orientar y asesorar en la priorización de las actividades y proyectos a desarrollar por las diversas áreas orgánicas, que permitan alcanzar los objetivos planteados, siendo el objetivo principal el garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, metas e indicadores aprobados y en consecuencia garantizar la prestación de los servicios, con calidad, oportunidad, eficiencia y eficacia.

El POA es una herramienta y un instrumento de gestión de corto plazo articulado de manera técnica y funcional al Presupuesto Institucional, a los objetivos institucionales, actividades y proyectos establecidos en el Plan Estratégico Institucional

El, considerado de vital importancia para el desarrollo de las distintas acciones para el desarrollo de la Empresa.

Los ingresos de esta empresa se dan por la fuente de financiamiento: Recursos Directamente Recaudados por la prestación de los servicios de agua y saneamiento, y se deben orientar hacia aquellas acciones que nos conduzcan al cumplimiento de las metas establecidas en el PEI, dando prioridad a la problemática relacionada con la cobertura del servicio, continuidad del servicio, reducción

## PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

del nivel de agua no facturada, micromedición, incremento de la presión, incremento de Conexiones activas, reducción demorosidad, reducción de costos, entre otros.

Con este instrumento de gestión se espera ejecutar, controlar y evaluar las actividades y/o proyectos programados por cada unidad orgánica de manera planificada, determinando su fecha de inicio y culminación de cada una de estas; asimismo medirá el avance físico y financiero de las actividades y proyectos programados en el corto plazo con la finalidad que la Alta Dirección tome las alternativas y/o decisiones oportunas.

La alta Dirección confía en el esfuerzo de todo el capital humano de Coaaron. para el logro de los objetivos institucionales y así avanzar en el camino y convertirnos en una empresa Líder en la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario acorde a lo establecido en la Visión Institucional.

## PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

### ANTECEDENTES

El Plan Operativo de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana-COAAROM, es programado con el propósito de establecer las acciones que deben ser ejecutadas para lograr el avance en la gestión 2019 que permitan dar cumplimiento con las metas trazadas a largo plazo en el plan estratégico 2018-2021. Y así cubrir la creciente demanda de la población por servicios de agua y alcantarillado sanitario, tomando en cuenta la reducida disponibilidad de recursos para inversión y procurando lograr una gestión cada vez más eficiente eficaz y transparente.

Este Plan Operativo Anual 2019, tiene como razón de ser la prestación del servicio de agua y saneamiento enmarcado dentro del área urbana de la Provincia de La Romana, y áreas circundantes a la ciudad de La Romana, que estarán ligadas a la producción de agua potable, expansión del sistema de agua potable y alcantarillado sanitario, densificación de conexiones, de acuerdo a las demandas de la población del área de acción, el requerimiento administrativo de la Coaarom, sus necesidades operativas y las posibilidades financieras. El conflicto climatológico, inciden negativamente en la parte económica y se enfrenta un panorama de elevado gasto de insumos químicos en el tratamiento del servicio de agua potable.

Con el propósito de poder establecer las variables fundamentales del desarrollo del servicio, se ha considerado como información válida la contenida en el informe de evaluación de población y cobertura de servicio en base al Censo Nacional del 2010 proyectado.

Los recursos financieros para la ejecución de obras y operación del servicio, son de vital importancia para poder lograr el cumplimiento de las metas establecidas, debiendo asegurar los ingresos provenientes de la venta de agua, compensar con subvención gubernamental la limitante de inversión, y establecer criterios de eficiencia en cuanto al presupuesto de gasto. En la medida que se puedan reducir los costos operativos y los gastos de la empresa, se podrá realizar mayores inversiones en la expansión del servicio.

## PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

El presente POA será preparado en base a lo estudiado en el plan estratégico institucional 2018-2021. Es oportuno señalar que el presente Plan Operativo no ha tomado en cuenta financiamientos externos de cooperación, que se pudieran concretar para la gestión 2019. Se consideran los proyectos que actualmente se están ejecutando o serán ejecutados con un presupuesto dividido en 50% de recursos propio y el otro 50% aporte del gobierno central. Siendo estas actividades señaladas como operaciones de la institución en las gestiones de financiamiento que realiza.

Se considera el diseño y ejecución de varios proyectos de mejoramiento de las instalaciones de producción, expansión y mejoramiento hidráulico de las redes de agua potable, expansión y optimización de las redes de alcantarillado sanitario, la habilitación de Plantas de Tratamiento de Agua Residual y la implementación de nuevos sistemas de abastecimiento de agua potable. Asimismo se está considerando como prioritario programas, planes y proyectos de fortalecimiento a la empresa, para mejorar sus actividades.

### 1. BASE LEGAL DE CREACIÓN

#### 1.1 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 OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

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.

### ESTRUCTURA ORGÁNICA VIGENTE

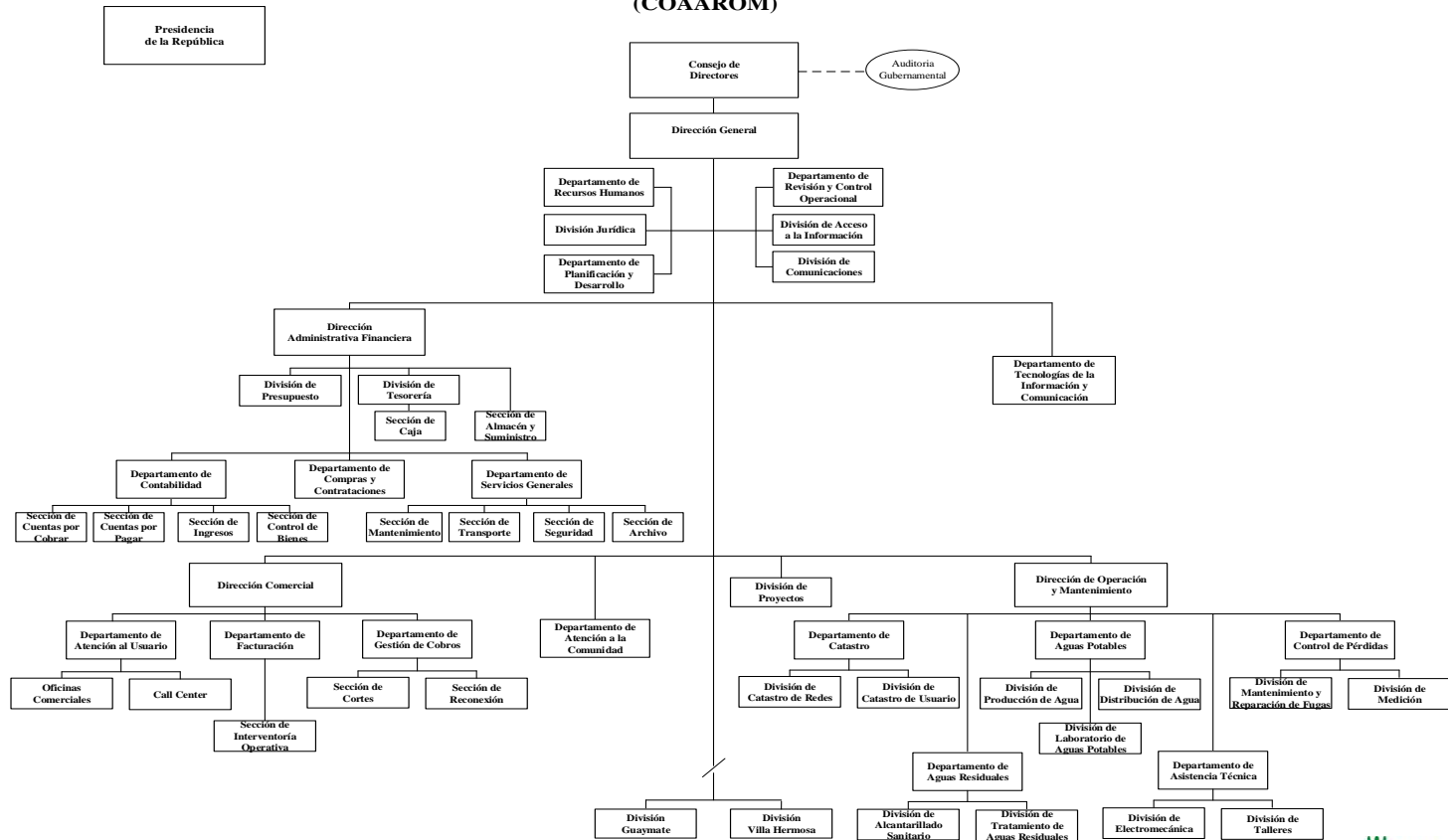
#### ORGANIGRAMA DE LA CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA (COAAROM)

Esta estructura responde a una realidad institucional que necesita adoptar medidas de cambio que le permita cumplir con el rol asignado por el Estado. Bajo las premisas mencionadas es importante realizar un diagnóstico institucional que permita precisar la magnitud de los problemas existentes tanto en el ámbito interno como del entorno y definir políticas que permitan solucionar estos problemas. Los problemas internos deberán originar soluciones a partir de una orientación organizacional hacia los objetivos institucionales realizando las modificaciones más adecuadas dentro del concepto de eficiencia en su funcionamiento y en los resultados marcados en su horizonte. Adicionalmente, se debe realizar una propuesta técnica consistente de cómo se debe afrontar los problemas del entorno, lo cual requiere la participación de los actores que están ligadas a la toma de decisiones.

La estructura es la que se muestra a continuación:

## PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

### ORGANIGRAMA DE LA CORPORACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA (COAAROM)



## PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

### 2. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y POLÍTICA DE CALIDAD



#### 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 OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

### DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA COAAROM

#### 3.1 ANALISIS DEL ENTORNO

Se han analizado los factores interno y externo que de manera directa influyen en el logro de los resultados propuesto por la Coaarom.

Análisis Externo e Interno

Amenazas	Oportunidades	Fortalezas	Debilidades
<b>Insuficiencia de fondos para operaciones.</b>	Expansión de la administración a otras provincias de la Región Este.	Alta Disponibilidad de Fuentes hídricas.	Liderazgo organizacional no desarrollado
<b>Tormentas o Huracanes.</b>	Marco legal regulatorio deficiente para casos de infracciones.	Información Catastral completa y actualizada.	Seguimiento deficiente a sometimientos judiciales por influencia política
<b>Sequia</b>	Percepción pública positiva	Personal técnico con experiencia	Nivel de apoyo que hace la gestión legal sobre la gestión de cobro
<b>Terremotos</b>	Negociación del servicio de agua en zonas industriales y hoteleras.	Clima y Relaciones Laborales	Informaciones financieras duplicadas y no oportunas en tiempo real
<b>Asaltos a las aéreas de caja</b>	Revisión del régimen tarifario	Autonomía de Gestión y Patrimonio Propio	No backup de posiciones clave
Robo a las instalaciones	Proyecto de Presa Rio Chavón	Alcance de los puntos de pago	Personal que no cumple con perfil del puesto
Derrames o escape de Químicos	Cobranza mediante la pagina	Calidad del agua por encima de	Personal con bajo conocimiento

### PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

	web	los parámetros nacionales aceptables	tecnológico
<b>Contaminación del Agua en la redes de distribución por rotura</b>	Envío de Factura en formato digital	Horario extendido y múltiples medios de pago	Índice de agua no contabilizada
<b>Comportamiento agresivo por parte del cliente.</b>	Automatización del sistema catastral	Software comercial moderno	Suspensión del servicio por falta de energía eléctrica
	Acuerdo o convenios de colaboración con otras instituciones afines	Condiciones o estado de la Infraestructura	Operatividad manual de procesos que ya se han sistematizado (AQUA VISUM)
	Gestión de inversiones en organismos de cooperación	Organización de los Expedientes con los datos financieros y comerciales	Ausencia de procedimientos y manuales
		Buena relación con los medios de comunicación	Disponibilidad de medios vehiculares para actividades operacionales
		Buen manejo con los proveedores	Nivel de compromiso para asistir a jornadas de capacitación
			Incumplimiento de reglas y normas
			Vida útil del Parque vehicular
			Respuesta no oportuna al cliente interno y externo por falta de seguimiento a los procesos interdepartamentales
			Disponibilidad de herramientas, equipos y maquinarias para el área operativa
			Riesgos físicos del personal

## PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

	operativo
	Tratamiento de aguas residuales

**4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** Considerando la Misión y Visión definidas por institución, se han planteado en el PEI la definición de seis objetivos estratégicos mediante los cuales se pretende lograr alcanzar lo establecido en la visión y misión. Los dos primero están orientados a la razón misma de la empresa; el tercero y cuarto están orientados a la mejora de la gestión administrativa de COAAROM y el 5 y 6 están orientados a una mejor gestión del recurso humano y concientización a los usuarios.

- **Objetivo estratégico 1,2** Contribuir al desarrollo de la Provincia de La Romana, y sus alrededores mejorando la calidad de vida de sus habitantes mediante la prestación eficiente, transparente y sostenible del servicios de agua potable y alcantarillado con calidad, continuidad, cobertura y costos adecuados.

- **Objetivo estratégico 3,4** Mejorar los procesos de la empresa, a través de un enfoque de Gestión de Calidad que permita lograr mayor eficiencia que genere mayor confianza en los clientes internos y externos, con especial énfasis en los usuarios, logrando encausar la empresa hacia la sostenibilidad económica.

- **Objetivo estratégico 5,6** Intensificar la mejora de las destrezas y capacidades del personal de la Coaarom, para una gestión eficaz, eficiente, transparente y con sensibilidad social, retroalimentar la estrategia de comunicación de la Coaarom, que señale su mayor acercamiento a la población como parte del marco social de servicio.

### 4.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE COAAROM

## PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

Para la concreción de los objetivos estratégicos, se han planteado 19 objetivos específicos, los cuales a su vez serán la guía del accionar de los diferentes Direcciones, Departamentos y Divisiones, siempre en el marco de prestar un servicio a la población y de la mejor calidad posible.

Los siete primeros objetivos institucionales están orientados al cumplimiento del objetivo estratégico 1,2; los siguientes objetivos del 8 al 14 están orientados al cumplimiento de los objetivos estratégico 3,4 y los últimos cinco están orientados para el cumplimiento del objetivo estratégico 5,6.

**4.1.1.** 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 humano, con presión y caudal apropiados, considerando el impacto del calentamiento global.

**4.1.2.** Gestionar recursos para lograr mayor cobertura de saneamiento.

**4.1.3.** Mejoramiento de la operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado sanitario de Guaymate.

**4.1.4.** Mejorar la eficiencia operativa.

**4.1.5.** Mejor Continuidad del Servicio.

**4.1.6.** Mejorar la facturación y gestión de cobro de los servicios en la provincia de La Romana desde el 2019 y llevarlo a menos del en pérdidas comerciales y físicas.

**4.1.7.** Mejorar el servicio al cliente.

## **PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019**

- 4.1.8.** Mejorar la actualización del catastro de usuarios en la Provincia de La Romana para el año 2019
- 4.1.9.** 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.
- 4.1.10.** Integración ciudadana a través de las acciones de trabajo con la comunidad.
- 4.1.11.** 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.
- 4.1.12.** Fortalecer la Planificación y Desarrollo Institucional.
- 4.1.13.** Mejorar la planificación Administrativa y Financiera de acuerdo a las normas existentes y mejores prácticas.
- 4.1.14.** 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.
- 4.1.15.** Lograr la aplicación de un programa de Higiene Seguridad Laboral.
- 4.1.16.** Mejorar el sistema de comunicación interna.
- 4.1.17.** Educar y Sensibilizar a los Usuarios Sobre el Uso Racional del Agua, formando los guardianes del Agua en comunidades y escuelas.
- 4.1.18.** Continuar trabajando la Imagen Corporativa de COAAROM.
- 4.1.19.** Desarrollar Relaciones Amigables y Duraderas con la Comunidad y Otras Organizaciones Públicas y Privadas.

## PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

### 5. METAS DE GESTIÓN -2019

Indicador	Unidad de medida	2019
Cobertura de Agua Potable de COAAROM	%	85.7%
Cobertura de Alcantarillado de COAAROM	%	1,2%
Cobertura de Medición	%	21,2%
Índice de Recaudo	%	72,0%
Índice de Agua no Contabilizada	%	68,8%
Índice de Productividad del Personal (*)	%	8,8
Índice de Continuidad del Servicio de Agua Potable	Hrs días	9,2
Índice de regularizaciones de servicio	%	4,7,%
Índice de Calidad de Atención al Cliente (**)	%	90,0%

## PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

### 6. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL PARA EL PLAN OPERATIVO ANUAL-2019

INGRESOS-2019	EN PESOS DOMINICANOS	EGRESOS-2019	PESOS DOMINICANOS
Descripción ( Fuentes)	RD\$	Descripción( Categoría del Gastos)	RD\$
Transferencias Gubernamental	127,491,076.00	Gasto de Capital	40,000.000.00
Recursos Directamente Recaudados	114,000,000.00	Gasto Corriente	201,491,076.00
Donaciones y Transferencias	-		
<b>Total</b>	<b>241,491,076.00</b>		<b>241,491,076.00</b>

### 7. ACTIVIDADES OPERACIONALES DEL AÑO-2019

## PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

### Matriz de estrategias y acciones para el cumplimiento de los Objetivos institucionales

Estrategias y Actividades OE-1,2.	Indicador	Meta 2019	Cronograma por trimestre				Responsable	
Actualización del portafolio de proyecto de la Coaarom.	Proyectos actualizados y elaborado nuevo.	12	3	3	3	3	R.quezada, L.Hughes y Andy Omar Johnson	
Elaborar Proyectos de expansión de redes de agua potable, para mayor cobertura en sitios vulnerables.	Proyectos realizados y ejecutados.	4	0	2	0	2	Planificación, Proyectos y Dirección operaciones.	
Planificar y ejecutar renovaciones de redes de agua potable.	Mts de redes renovada						D. de mantenimiento de redes.	
Interconexiones de redes maestra nueva con redes antiguas.	# De interconexiones.	6	2	2	2	2		
Supervisión y fiscalización de los proyectos de agua potable, tanto con recursos propio como de financiamiento externo.	# De proyectos supervisado o fiscalizado.	4	1	1	1	1	D. Operaciones. Supervisor de obras.	
Gestión de fondo para la elaboración y ejecución del plan maestro de alcantarillado de la Provincia de La Romana.	Gestión realizada.	4	1	1	1	1	Dir. General y Dr. Financiera.	
Realizar censo catastral para determinar calidad de servicio usuarios de COAAROM y nivel socio económico.	# de usuarios censados						D. Catastro de usuarios	
Instalación dosificadores de cloro en acueductos que lo requieran.	Dosificadores instalados.						D. de Agua potable	
Gestionar nuevos proyectos en inversión publica,	Proyecto sometido y código SNIP recibido a Diciembre 2019.	3	1	0	1	1	Proyectos, planificación y financiera	
Actualización del catastro de redes	% de actualización de los sectores.	90%					División de catastro de redes.	
Índice de agua no contabilizada a) Levantamiento de la situación actual b) Análisis de Viabilidad/factibilidad c) Crear Plan de Acción d) Establecer métricas de seguimiento e indicadores.	Métrica establecida.  % de reducción de pérdida de agua no contabilizada	100%  30%		5%	5%	10%	10%	Operaciones/ Departamento de perdida, división de redes y comercial.
Suspensión del servicio por falta								



### PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

de energía eléctrica. a) Evaluar alternativas: Realizar acuerdos con EDESTE para línea única dedicada, Venta del generador para Instalación de paneles solares, etc.	Presentación de alternativa.	100%	100%		100%		Operaciones /asistencia técnica/Dirección General
Disponibilidad de herramientas, equipos y maquinarias para el área operativa 1) Levantamiento de las necesidades del área 2) Priorización en la compra	Presentación de necesidades. Plan de compras Priorizado.	100%	100%				Dirección Comercial/Dirección de Operaciones/ Dirección financiera y Compras
Riesgos físicos del personal operativo. 1) Realizar los análisis de riesgo ocupacionales (ARO) de los puestos de trabajo 2) Implementación de las acciones del análisis 3) Creación de consultorio para primeros auxilios		100%	100%				Comité SISTAP (Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Administración Pública).
Tratamiento de aguas residuales. 1) Gestión de fondos 2) Diseño del plan maestro de alcantarillado sanitario 3) Presupuesto 4) Construcción	Fondos aprobado Plan maestro de alcantarillado diseñado	100%				100%	Dirección Financiera/Dirección General.
Conexiones clandestinas al sistema de distribución. 1) Levantamiento y sistematización todas las redes. 2) Plan de reparación de Averías. 3) Incentivar a la ciudadanía a que reporte las averías.	% de averías reparadas % de usuarios clandestino incorporado al sistema.	100%	30%	30%	20%	20%	Dirección de Operaciones/Dirección Comercial

### PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

<p>Proyecto de Presa Rio Chavón.</p> <p>1) se aprovecharía las precipitaciones. 2) impacta de manera positiva en la mitigación de la sequia. 3) asegura la capacidad de producción</p>	<p># De gestiones realizada en pro del proyecto.</p>						<p>Dirección General</p>
<p>Conexiones clandestinas al sistema de distribución</p> <p>1) Plan de Actualización Catastral, 2) Asignar un colaborador a identificar las conexiones clandestinas. 3) Destinar un incentivo motivacional para el logro de metas</p>	<p>% de usuarios clandestino incorporado al sistema.</p>						<p>Dirección de Operaciones/Dirección Comercial</p>

## PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

Estrategias y Actividades OE-3,4.	Indicador	Meta 2019	Cronograma por trimestre				Responsable
			1	2	3	4	
Definir políticas efectivas de cobranzas para recuperación de cuentas por cobrar.	Política diseñada Consensuada e implementada.		1	2	3	4	D. Comercia, D. Financiera y Planificación y Desarrollo.
Instalación de micros medidores en el área urbana del Municipio de La Romana.	Medidores instalados.	2500	600	600	650	650	Dirección de Operaciones y Dirección Financiera.
Incorporación de nuevos usuarios que no estén registrados en la base de datos.	# de Nuevos Usuarios Incorporados.	2000	500	500	500	500	Dpto. Catastro de Usuarios
Programa de gestión a los usuarios del servicio medido con 90% de cobertura-a 11/2019	% de cobertura.	90%	30	30	15	15	D. Comercial/Dpto. de gestión de cobros.
Adquisición de un software contable según la demanda y requerimiento de una institución del perfil de COAAROM	Software Adquirido	100%		100%			D. Financiero/ D. General
Unificar imagen institucional en todas las propiedades corporativas, los centros CAU y los bienes y el personal de COAAROM	Proyecto concluido.	95%	x	x	x	95%	D. Administrativa/Servicios Generales.
Aplicar todas las políticas de transparencia de acuerdo a las disposiciones del gobierno central y los planes de República Digital	Políticas aplicadas 85%.	85%	x	x	x	85%	D. Tecnología, Acceso a la información y Comité de Ética.
Aplicar todas las políticas, programas y actividades para lograr las metas propuestas según el sistema de monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).	Dosificadores instalados.	90%	x	x	x	90%	D. Planificación, Recursos Humano.
Gestionar la implementación de los control interno de la Coaarom	Controles implementados.(Nobaci).	80%	x	x	x	80%	Planificación y Recursos Humano.
Diseño de Políticas y controles de usos de los equipos informáticos.	Políticas y controles diseñados.	100%	x	x	x	100%	D. Tecnología
Definir políticas efectivas de cobranzas para recuperación de cuentas por cobrar.	Política diseñada Consensuada e implementada.	1	1	2			D. Comercia, D. Financiera y Planificación y Desarrollo.
Analizar las Condiciones o estado de la Infraestructura. 1) Levantamiento de las áreas físicas en	Plan de trabajo desarrollado.	100%	x				Operaciones Servicios Generales

### PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

condiciones deficientes 2) Crear Diagnostico 3) Diseñar Presupuesto 4) Establecer plan de trabajo a desarrollar							
<b>Seguimiento deficiente a sometimientos judiciales por influencia política</b> -Nivel de apoyo que hace la gestión legal sobre la gestión de cobro. 1) Diseñar políticas o protocolos de actuación en cada caso potencial (violación o daño a la propiedad, falta de pago, etc.) 2) Evaluar factibilidad de cobranza interna o gestiones de cobros 3) Establecer métricas para seguimiento a: cuentas morosas, acuerdos de pago, créditos, seguimiento recaudo altos consumidores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política diseñada</li> <li>• % de cobros por efectividad de cobranza.</li> <li>• # de gestión realizadas</li> </ul>	100%	100%				Dirección Comercial y División Jurídica.
Informaciones financieras duplicadas y no oportunas en tiempo real. Compra de software para la gestión financiera.	Software Instalado	100%	100%				Dirección financiera.
Ausencia de procedimientos y manuales Ver proyecto ISO9001:2015	Procedimientos y manuales realizados	100%		70%	85%	100%	Directores y encargados de áreas /Leyda Hughes / Anny Ramírez
Disponibilidad de medios vehiculares para actividades operacionales 1) Gestión de fondos para compra 2) Gestionar la Licitación para la adquisición							Dirección General /Dirección financiera/ Compras y contrataciones.
Vida útil del Parque vehicular 1) Realizar inventario de la flotilla	•Plan de mantenimiento realizado.	100%	100%				Dpto. Contabilidad/control de bienes/ Servicios Generales.

### PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

2) Realizar Plan de Mantenimiento 3) Establecer los controles de uso	• Inventario del parque vehicular realizado.						
Respuesta no oportuna al cliente interno y externo por falta de seguimiento a los procesos interdepartamentales Establecer indicadores departamentales por área y un objetivo de calidad colectivo soportado por los indicadores individuales	Indicadores establecido por área	100%	100%				Enc. De planificación y Desarrollo/ Enc. De desarrollo institucional.
Marco legal regulatorio deficiente para casos de infracciones 1) se puede hacer la gestión para colocar a las personas en buro de crédito 2) establecer sanciones por daño. 3) formalizar demandas y denuncias.	•# de gestiones legales realizadas						Enc. Jurídico/Dirección Comercial
Insuficiencia de fondos para operaciones 1) innovar en la modalidad de los servicios. 2) eficientizar la gestión de cobros. 3) dar apertura a formalizar negociaciones con otras instituciones para gestionar recursos 4) Definir y evaluar otros tipos de servicios para recaudación de fondos: Análisis de Agua, Publicidad en la facturación, venta de agua en botellita y botellones, venta de agua alcalina, uso de catastro para servicio de mensajería.	Proyecto de innovación presentado.  Proyecto ejecutado.						Dirección General / Dirección financiera/Dirección Comercia
<b>Cobranza mediante la pagina web</b> 1) Disminuye la presencia de usuarios en las oficinas y vía llamadas 2) reduce costos 3) contribuye con el medio ambiente.							Tecnología /Comunicaciones/Dirección Comercial
<b>Envío de Factura en formato</b>							

## PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

<b>digital.</b> 1) Reduce costos 2) Contribuye con el medio ambiente. 3) asegura la recepción de la factura a los usuarios							Tecnología/ Dirección Comercial/ Facturación
<b>Facilidades de servicios y atención vía telefónica.</b> 1) Protocolo de atención al cliente 2) Capacitación al personal involucrado 3) Validar la aplicación del protocolo	Protocolo validado y aplicado	100%	100%				1) Leyda Hughes 2) Anny Ramírez 3) Teófilo García
<b>Automatización del sistema catastral</b> 1) Agiliza la localización de los inmuebles 2) Reduce costos 3) Permite segregar los usuarios por diversos parámetros que impacta en la toma de decisiones.	Presentación de proyecto						Planificación y desarrollo/proyecto/financiera.
<b>Acuerdo o convenios de colaboración con otras</b> 1) Nuevas experiencias 2) se propicia el ambiente del ganar- ganar 3) se adquieren nuevos conocimientos	Acuerdos firmados						Dirección general/panificación y desarrollo/jurídica.
<b>Gestión de inversiones en organismos de cooperación para.</b> 1) Realización de proyectos 2) Adquisición de equipos, vehículos medidores, capacitación 3) incremento en la productividad							
<b>Tormentas o Huracanes</b> 1) Crear un comité de Emergencia. 2) Diseñar plan de contingencia.	Plan de contingencia diseñado		100%				
<b>Sequias</b> 1) Siembra de árboles a la orilla de los			100%				Comunicaciones/ Atención a la Comunidad

### PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

rios.2) Campaña de concienciación del uso racional del servicio.							
<p><b>Terremotos</b></p> <p>1) Crear un comité de Emergencia. 2) Diseñar plan de contingencia. 3) señalar ruta de evacuación. 4) establecer punto de reunión. 5) simulacro de evacuación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Comité creado</li> <li>•plan realizado</li> <li>•ruta señalada</li> <li>•punto establecido</li> <li>•simulacro de evacuación realizada.</li> </ul>			100%			Dirección General/Servicios Generales.

### PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

Estrategias y Actividades OE-5,6.	Indicador	Meta 2019	Cronograma por trimestre				Responsable
Elaboración de las políticas y manuales	Política diseñada Consensuada e implementada.	100%	x	100%	x	x	D. Planificación y Desarrollo
Monitoreo y análisis de las quejas y sugerencias de los usuarios.	Procesos de análisis realizados	12	4	4	4	4	Atención a la comunidad, Comunicaciones y Acceso a la información.
Dotar de recursos tecnológico los centro de atención de Guaymate y 10 de Cumayasa (computadoras, software y otros).	Equipos instalados Funcionando.	90%	x	x	x	90%	D. Tecnología
Charlas trimestral al personal de la diferentes área	Charlas impartidas	100%	x	x	x	100%	Recursos Humano
Realización de la encuesta de clima	Encuesta realizas, analizada y socializada.	100%		100%			Recursos Humano
Realización de publicidad de concientización por medio de las redes sociales del uso y pago del servicio de agua.	Publicidad realizada		x	x	x		División Comunicaciones.
Charlas en las escuelas y colegios del valor del agua	Charlas impartida.		x	x	x		Atención a la comunidad, Andy Johnson
Comité formado de los guardianes del agua en las escuelas y colegios.	Comités formados.		x	x	x		Atención a la comunidad, Andy Johnson
<b>Liderazgo organizacional no desarrollado</b> 1) Realizar evaluaciones de desempeño 360 a los encargados de áreas 2) Diagnostico de necesidades de capacitación y desarrollo 3) Diseño de planes de acción para cada encargado	Evaluación de desempeño realizada y plan de acción diseñado.			x			Recursos Humano/Anny Valerio/Directores y Enc. Departamentales.
<b>No backup de posiciones clave</b> 1) Levantamiento de las posición únicas criticas 2) Contratación o desarrollo del personal requerido			x				Recursos Humano/Anny Valerio/Directores y Enc. Departamentales



### PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

<p><b>Personal que no cumple con perfil del puesto</b></p> <p>1) Levantamiento de los documentos en los expedientes contra la descripción de puesto actualizada</p> <p>2) Completar los expedientes que lo requieran</p> <p>3) Validar las competencias de puestos</p> <p>4) Colocar en el programa de capacitación las competencias que no se justifiquen</p>				x			Recursos Humano/Anny Valerio/Directores y Enc. Departamentales
<p><b>Personal con bajo conocimiento tecnológico</b></p> <p>1) Levantamiento de los documentos en los expedientes contra la descripción de puesto actualizada</p> <p>2) Completar los expedientes que lo requieran</p> <p>3) Validar las competencias de puestos</p> <p>4) Colocar en el programa de capacitación las competencias que no se justifique</p>				x			Anny Ramírez y Miguel Vásquez /tecnología/Recursos Humano
<p><b>Operatividad manual de procesos que ya se han sistematizado (AQUA VISUM)</b></p> <p>Programar una capacitación para retroalimentar a los colaboradores de los distintos departamentos con el proveedor del software</p>			x				Dirección General/ Tecnología/Anny Valerio

### PLAN OPERATIVO ANUAL COAAROM 2019

<p><b>Nivel de compromiso para asistir a jornadas de capacitación</b></p> <p>1) Amonestaciones por escrito al personal que no asista 2) Suspender al empleado sin disfrute de sueldo 3) Crear código de conducta</p>		x	x		Recursos Humano.
<p><b>Incumplimiento de reglas y normas</b></p> <p>1) Amonestaciones por escrito al personal que no asista 2) Suspender al empleado sin disfrute de sueldo 3) Crear código de conducta o disciplina</p>			x		Recursos Humano.
<p><b>Derrame o escape de químicos</b></p> <p>1) Proveer Equipo de Protección Personal a los colaboradores del área. 2) Diseñar e implementar instructivo de uso de equipos y químicos. 3) Capacitar al personal para el uso adecuado de los equipos y químicos, 4) Instruir a los operadores para dar primeros auxilio en caso de accidentes. 5) botiquín con insumos para ese tipo de emergencias.</p>				x	Recursos Humano/Anny Valerio.