Cód. Doc POA-DG- POA-PD-001
Versión: 0
Responsable: Planificación y Desarrollo

PLAN OPERATIVO ANUAL DE COAAROM-POA-2020

Objetivos Estrategicos:

1-2, Cobertura de agua potable y saneamiento, eficiencia operativa, continuidad y calidad del servicio.
3-4, Modernización y desarrollo institucional.
5-6, Gestión de los Recursos Humanos, Atencióon y educación al cliente.

MISIÓN: Garantizar de forma integral el agua potable y alcantarillado sanitario a la Provincia de La Romana, con un enfoque en la preservación del ambiente.
VISION: Lograr la cobertura total del agua potable y saniamiento en la Provincia de La Romana, mediante una gesión ética y sostenible de los recursos, que nos conviertan en una institución lider del sector.

No	Resultado esperado	Productos y Servicios	Beneficiarios	Areas resonsables	Indicador	Metas programadas				No. Act.	Actividades del producto o servicio	unidad de medida	Medio de Verificación	Trimestre-1			Trimestre-2			Trimestre-3			Trimestre-4			Monto programado por producto -RD$
Objetivos estrategicos 1-2						1er	2do	3er	4to					ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	Nov.-20	dic-20	
1	cobertura de agua potable a 86% con respecto al area de acción.	Nuevas fuentes de captación de agua	Población de la provincia de La Romana	Dirección de Operaciones	umento de 10% en la producción de agua				10%	3	1-Construción del acueducto de villa hermosa. 2-Analisis y rehabilitación de pozos. 3-Identificación de fuentes de abatecimientos en zonas comunitaria.	%	Informe de la Dirección de Operaciones y certificacióon de avances de proyectos.												10%	79.499.486,85
		Instalación de líneas de tuberias	Población de la provincia de La Romana	Dirección de Operaciones	Cobertura de agua potable de 80 a 86% con respeto al area de acción				86%	3	1-Ampliación de redes de distribucción. 2-Construcción de tanques de almacenamiento.	%	Certificación de avances de proyectos												86	40.000.000
		Nuevos usuarios con servicio de agua potable.	Población de la provincia de La Romana	Dirección de Operaciones		100	75	75	75		construcción de nuevas acometidas.	#	Estadisticas del Dpto de mantenimiento de redes(DOP)	40	35	25	20	30	25	20	30	25	20	30	25	1.863.174,40
		reducción de perdidas físicas.	Población de la provincia de La Romana	Dirección de Operaciones	10% de reducción de las perdidas fisicas		10	10	13	5	instalación de macros medidores	#	Estadisticas del Dpto de Micro medición(DOP)						10			10			13	16.190.168,16
						500	500	500	500		instalación de micros medidores	#	Estadisticas del Dpto de Micro medicción(DOP)	150	150	200	100	200	200	100	200	200	100	200	200	
						150	100	100	100		Reparación de averias domiciliarias	#	Estadisticas del Dpto de mantenimiento de redes(DOP)	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
						100	100	100	100		reparación de averias en las redes	#	Estadisticas del Dpto de mantenimiento de redes(DOP)	25	40	30	25	40	30	25	40	30	25	40	30	
							8	8	8		instalación de valvulas	#	Estadisticas del Dpto de mantenimiento de redes(DOP)						8			8			8	
2	Eficiencia operativa,continuidad y calidad del servicio	Aumentol en la continuidad del servicio y operatividad eficiente.	Población de la provincia de La Romana	Dirección de Operaciones	Aumento de las horas promedio de servicios de agua potable, de 8hrs a 9.5hras			8,5	9,2	3	Evaluar los depositos exixtente. 2-Construir depositos reguladores en comun idades que lo ameriten -3 crear el manual de operación del sistema de distribucción.	hras/dia	Estadisticas de distribucción de APS								8,5			9,2		1.139.672,89
		Calidad del servicio de agua potable dentro de los estandares establecidos	Población de la provincia de La Romana	Dirección de Operaciones	# de dosificadores instalados y cantidad de muestras y analisis realizados.			1	1	2	1-Colocar dosificadores de cloro en los acueducto que lo amerite.2-control de muestreo y analisis en laboratorio	#	Informe del Dpto de calidad de agua							1			1			300.000,00
3	Disposición y tratamiento de las aguas residuales de fo9rma segura.	Cobertura de disposición y tratamiento de las aguas residuales.	Población de la provincia de La Romana	Dirección de Operaciones	Diseño del plan maestro de alcantarillado 60%			30%	30%	2	Diseño del plan maestro de alcantarrillado del municipio de la Romana	% de avance	Informes de avace de la empresa contratada									30%			30%	8.000.000,00
			Población del Municipion de Guaymate, Provincia de La Romana	Dirección de Operaciones	Planta de tratamiento Rehabilitada 100%				100%		rehabilitación de la planta de tratamiento de Guaymate(compra de equipos de bombeo, electrificación y habilitación de laguna.	%	Informe de los trabajos realizados dela DOP.												100%	3.000.000,00
4	operatividad efectiva, mediante la mejora de los equipos electromecanicos.	Disponibilidad de herramientas, equipos y maquinarias para la operativida.	Usuarios internos de operaciones	Dirección de Operaciones y Dto. técnico	90% de disponibilidad de equipos operativos		70%		90%	3	1-Levantamiento de las necesidades.2-Gestionar solicitud de aquisición. 2-seguimiento a la solicitud.	%	solicitud y adquisición de compra					70%						90%		4.422.974,00
5	Generar y sistematizar la información de los elementos que conforman el abastecimiento y distribucción.	información y planos de redes Actualizadol	Población de La Provincia de La Romana	Dirección de Operaciones(Castro de redes) y Arquitetura	50% a 90% del catastro de redes Actualizado digital y fisico.	10%	10%	10%	10%	4	Levantamiento en campo de las in formaciones. 2- digitalización de las informaciones 3-impresión de los planos actualizados. 3- crear b ase de datos de los planos 4- llevar el contro de impresión de estos.	%	Base de datos de planos y planos impresos		10%				10%			10%			10%	74.263,49
Objetivos estrategicos 3-4-5-6																										
6	Automatización de todos los procesos	in formación y estadisticas en tiempo real y con fiable.	Usuarios internos y externos de la Coaarom	Dirección General,Dirección administrativa y financiera y Dpñto. De técnologia	**80% de compras realizadas**		20			1	Compra del sistema administrativo y financiero	unidad	Documento del proceso de compra			1										2.794.761,60
								10		1	consultoria de sistema tecnico georeferencial	%	contrato de la consultoria											1		700.000,00
									10	1	compra de programas informaticos	%	Documento del proceso de compra					1				1				600.000,00

								20		1	infraestructura, hardwere, comunicación y sistema base (TI).	%	Documento del proceso de compra					1					1			4.863.174,10
									20	1	Mantenimiento de Sistema aguaVisum	%	contrato del mantenimiento								1					638.400,00
7	Inversión priorizada	Compras focalizadas	COAAROM	Dirección Administrativa-Financiera, Planificación y Desarrollo	Informes trimestral % de ejecución del Plan de compra	1	1	1	1	3	1-Levntamiento de las necesidades de todas las areas. 2-plan de compras según las necesidades y prioridades. 3-seguimiento a la ejeucción trimestral de las compras para confirmar el cumplimiento de los requerimientos	Unidad	informes de ejecución			1			1			1			1	8.800.000,00
8	Manual de politicas y procedimientos administrativo y financiero	procesos definidos y estandarizados de la Dirección Administrativa y Financiera	Usuarios internos y externos de la Dirección Financiera	Dirección Administrativa - Financiera,Desarro Institucional y Planificación y Desarrollo	Manual realizado		7	7		4	1-procesos, politicas y procedimientos para cumplir con el control interno 2- disvulgar a todo el personal 3- implementar los procesos y monitoreo de la ejecución .	unidad	Documentación implementadas			2	3	2	3	3	1					68.000,00
7	Gestión de Personal calificado en la función que desempeña	Plan de desarrollo del personal calificado en areas especificas	Usuarios internos y externos de la Coaarom	Dirección General y Recursos Humano	100% del plan de capacitación gestionado	30%	40%	15%	15%	8	1-Evaluación de desempeño -Deteción de las necesidades de capacitación 3- plan de desarrollo persona 4-elaboración e implementación del plan de capacitación 5-desarrollo de capacitación virtual 6-programa de alfabetización 7-Capacitación al personal para una mejor atención al usuario 8-Evaluación de impacto de la formación, analisis de costo beneficios.	%	curso impartidos, listados de asistencias, fotos e informe de ejecución del plan	10	10	10		20	20			15			15	240.000,00
8	Tener mecanismo de sanción establecidos	regimen de consecuencias ante la intimidación y el maltrato y promover la austeridad en el manejo de los recursos.	COAAROM y los colaboradorres	RRHH ,Comité de Etica y Dpto. Juridico.	reunión de zocialización del código de ética y regimen de consecuencias	1	1	1	1	4	1-Socializar el codigo de etica 2-disvulgar regimen de consecuencias 3 insentivar al uso de los buzones de etica y sugerencias. 4-Firmar acuerdo de conocimiento y apego al codigo de ética	unidad	Minuta de reunión y listado de asistencia.			1				1			1		1	18.000,00
9	Valoración del Indicador de Nobaci en 95	Controles internos Fuertes	COAAROM	D. de Planificación y Desarrollo y Dpto de Dirección institucional	95%		90%		95%	2	1- Hecer la autoevaluación de nobaci 2-realizar las politicas y procedimientos que faltan.	%	Sismap y el informe de la Nobaci						90%						95%	125.000,00
10	Documentación de manuales, politicas y procedimientos e implementación en todas las areas	procesos documentado de 60% a 95%	Usuarios internos de la COAAROM	D. de Planificación y Desarrollo y Dpto de Dirección institucional	95% manuales de proceso implementados	65%	75%	85%	95%	3	1-Levantar y documentar los procesos. 2-Socializar los procesos. 3-implementar los procesos.	%	Manual de todos los procesos			65%			75%			85%			95%	325.000,00
11	Crecimiento sostenido, solidez organizacional, modernización de la TIC, in dicadores, evaluar factores de riesgos, y manuales de procedimiento.	implementarción de ISO-9001	COAAROM	D. de Planificación y Desarrollo y Dpto de Dirección institucional	llevar la implementaci del 70% a 90%		80%	85%	90%	4	1-crear maunual completo de procedimiento. 2- socialización de politicas y manuales, 3- indicadores de gestión implementados 4-sistema de monitoreo en ejecución	%	Los documentos y elementos en ejecución que conforman el sistema ISO-9001						80%			85%	90%			138.000,00
9	Carpeta de proyectos por realizar	Proyector realizadosy clasificado por orden de prioridad	Población de la Provincia de La Romana	Direccción General y Planificación y Desarrollo y Dpto de proyectos	carpeta ordenada de proyectos			100%		3	1-Levantar información en campo, 2- evaluar costos. 3-Documentar proyectos	%	Carpeta con todos los proyectos								100%					200.000,00
10	Identidad Coorporativa Robusta	Seguimiento a la imagen corporativa	COAAROM	Dirección General, Dirección Administrativa, Recursos Humano y Comunicaciones	100% imagen corporativa				100%	3	1-pintura y logo actualizado en todas las infraestructura de la Coorporación. 2-Personal de campo y oficina uniformado.3-lenguaje de información unificada.	%	Visual en todas la infraestructura y el personal												100%	1.000.000,00
11	Minimizar el riesgo fisicos del personal operativo	Seguir fortaleciendo la seguridad del personal	Usuarios internos de la COAAROM	Dirección General, Dirección Administrativa, Recursos Humano.	100% ejecución plan		50%		50%	2	1-implementar las acciones del analisis de riesgo ocupacional realizado.2- elaborar plan.	%	Documento de analisis y plan de trabajo						50%						50%	300.000,00
12	Bienestar laborar garantizado	Documentar e implementar un sistema de compensación y beneficios en toda la institución. Equida salarial, teniendo como base el desempeño o resultado.	Usuarios internos de la COAAROM	Dirección General, Recursos Humano y Directores y enc. Departamentales	95%, grado de sastifación de los colaboradores.		85		95%	7	1-Diseñar e implementar politica de reconocimiento al logro de los colaboradores.2-gratificación economica.3-publicación en murales y redes. 4-Reconocer los colaboradores que logran las metas asignadas en los acuerdos de desempeño.5-elaborar programas de compensación y beneficio para todo el personal. Revisión de la escala salarial. 6-elaborar programa de celebración y eventos festidos a todo el personal.7-Actividades que involucren a la familia.	encuesta de clima	Politicas documentadas y en ejecución						85%						95%	10.000.000
13	información actualizadas de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés	realización de encuestas a nuestros grupos de interes y seguimiento al resultado de estas.	Usuarios internos y externos de la COAAROM	Dpto. Comunicaciones/ Resp. De acceso a la información	100% encuestas realizadas		100%			5	1- realizar encuesta a nuestro grupos de interés 2-dar segtuimiento a los distintos buzones de quejas y sugerencias. 3-validadar las informaciónes. 4- gestionar las soluciones con los departamentos correspondientes. 5- Dar repuestas a los usuarios.	#	Informe de valoración de los grupos de Interés						100%							30.000,00
12	Procesos que cumplan con las normativas y procesos legales	Documentos revisados y visto por la parte juridica	Usuarios internos y externos de la COAAROM	Dpto. Juridico	# de cocumentos revisados	#	#	#	#	2	Politica y procedimientos revisados desde el punto legal. 2- normativas institucionales actualizadas con base a nuevas leyes o decreto.	#	Documentación validadas			#			#			#			#	20.000,00
13	gestión de casos de infracción a la infraestructua o servicio de la coaarom	Casos gestionados por infracción	Usuarios internos y externos de la COAAROM	Dpto. Juridico	de 0% a 60% de los casos registrado					2	1-casos gestionados(uso irregular del serviciol, daño a la propiedad,conflitos con colaboradores..)2-Formalización de acuerdos, contrato y documentos legales.	#	Documentos gestionados legalmente			#			#			#			#	70.000,00

14	crear conciencia sobre el valor del agua y cuidado del ambiente	plan de desarrollo formativo y comunicativo del valor del agua y cuidado del Ambiente.	Usuarios internos y externos de la COAAROM	Dpto. de Comunicaciónes y Dpto de Atención a la comunidad	100% de las actividades programadas realizadas.	8	5	5	3	5	1-Charlas del cuidado del agua. 2- Formación de guardianes del agua en centros educativos.3-Caminatas dee concientización. 4-jornada Reforetación. 5-Conmemoración dia mundial del agua.	%	informes de ejecución de las actividades.	1	2	5	2	1	2	2	2	1	2	1		400.000,00
15	Tener una relación de comunicación con los medios social	politicas de comunicación e imagen, que promuevan las acciónes y programas ejecutoria de la Institucción	Usuarios internos y externos de la COAAROM	Dpto. de Comunicación es	100% de las actividades programadas realizadas.	10	9	9	9	5	1-Capsulas. 2- Boletines Mensuales.3-Revista Caudales. 4 Plan de redes sociales. 5-Comferencia de desarrollo institucional.	%	informes de ejecución de las actividades.	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	350.000,00
14	Aumento de la sastifación de los usuarios mediante la solución rapida y efectiva a los problemas.	Normativas y Procedimientos que facilitan las busquedas de soluciones y aumentan al maximo la valoración y reconocimiento de la institución.	Usuarios externos ye interno de la Coaarom	Dirección Comercial, Dpto. de RRHH, Dpto. Comunicaciones y RAI	90%clientes satifechos, 85% personal calificado,90% valoración y reconocimiento de la institución	80%	84%	87%	90%	3	1-Definir un perfil para los colaboradores que tienen un contacto directo con los usuarios.2-capacitar continuamente al personal involucrado.3-documentar, disvulgar e implementar los procedimientos, politicas y protocolos del area.	%	informes de encuesta de sastifación del usuario.			80%			84%			87%			90%	90.000,00
15	Aumento de la cartera de usuarios Medidos	Aumento de las recaudaciones y control del consumo medido.	COAAROM	Dirección comercial,Dirección de operaciones	13% la cartera de servicio medido		5%		8%	4	1-Rediseñar la base de datos del sistema medido. 2-Aumento de loa capacidad logistica y tecnologica del dpto. de micro medición. 3-diseño de esquemas eficientes para la gestión de recaudación de los medido. 4- reducciónn de las fugas inter domiciliaria	%	informes estadisticos de Dto de micro medición y Facturación						5%						8%	178.000,00
16	Aumento de las recaudaciones y controlar el desperdicio del agua	Disminución de usuarios clandestino, aumento de la cartera de usuarios,reducción de perdidas economicas.	COAAROM	Dirección comercial (Dpto. de catastro de Usuario)	ingreso de 2400 nuevos usuarios al sistema de gestión comercial	600 uds.	600 uds.	600 uds.	600 uds.	2	1-reglamentar protocolo por daño a la propiedad y conexiones ilegales. 2-actualización catastral de ubicación e inforrmación comercial de los sectores.	Unidades	Estadisticas de catastro y Facturación	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	150.000,00
17	Aumentar la recaudación un 8% del promedio 2019 y disminuir la cuentas por cobrar	Politicas efectivas de cobranza y plan de recuperación de cuenta por cobrar.	COAAROM	Direción Comercial,Dirección Financiera y Dirección de planificación	Aumento de 8% del promedio mensual(9,827,924.33) de recaudo	8%	8%	8%	8%	7	1-enviar a tiempo la factura al cliente. 2-Diseñar programas que ayuden a que el usuario regularece sus pagos. 3-crear unidad de ficalización para dar seguimiento a las cuentas morosas. 4-Diseño de un manual de procedimmiento que regule el san eamiento de las cuentas por cobrar. 5-establecer metas al personal responsable de las cuentas por cobrar. 6-incentivo al personal que cumpla con las metas establecidas. 7-Dotar de tecnología al personal que interviene en los cobros.	%		8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	14.952.000,00
										108																**201.540.075,49**

Elaborado por: Leyda Hughes/Planificación y desarrollo

Aprobado por: Arq. Manuel de Jesus Cedeño/Director General