

PLAN OPERATIVO ANUAL

2021



«SOMOS LO QUE HACEMOS
PARA CAMBIAR LO
QUE SOMOS»

Eduardo Galean



TABLA DE CONTENIDO

INDICE

1. INTRODUCCION	4
2. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PLAN OPERATIVO ANUAL 2021	5
3. Resumen Plan Operativo Anual 2021	6
4. Dirección General	7
5. Dirección Recursos Humanos	12
6. Dirección Planificación y Desarrollo	18
7. Dirección Revisión y Análisis	32
8. Dirección Administrativa y Financiera	36
9. Dirección Acueductos	47
10. Dirección Aguas Residuales	52
11. Dirección de Ingeniería	58
12. Dirección Comercial	67
13. Dirección Agua No Contabilizada	83
14. Dirección Gestión Ambiental	88
15. Dirección Programas y Proyectos Especiales	91
16. Dirección Acueductos Rurales	98
17. Dirección Tecnología de la Información y Comunicaciones	104



INTRODUCCIÓN

La planificación estratégica es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar objetivos. La misma resume el rumbo o directriz que toda la organización debe seguir, teniendo como objetivo final, el alcanzar las metas fijadas, mismas que se traducen en aumento de la calidad y satisfacción de los clientes, así como también en crecimiento económico, humano o tecnológico.

En vista de que la planificación estratégica es un proceso a largo plazo, en este caso a cuatro años, esta se despliega en planes operativos anuales, cuya herramienta permite estructurar los objetivos, resultados y metas planteadas en actividades sobre la ejecución de la estrategia en el período de un año.

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORASSAN), como parte de su proceso de dirección estratégica y en correspondencia con los estándares establecidos por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), una vez concluido con la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021- 2024, prepara su Plan Operativo Anual 2021, cuyo objetivo es "programar las acciones de los distintas unidades organizativas y lograr la participación de todos los niveles de la institución en el proceso de planificación y presupuestación e incrementar el compromiso de los miembros de la organización con la estrategia que ésta sustenta" (Sotelo).

Este plan operativo esta desglosado por las catorce (14) direcciones que componen la estructura organizacional de la institución para el 2021. Siguiendo las directrices del MEPyD, contiene un detalle de los productos a entregar por cada una de las direcciones, las actividades a realizar para lograr ese producto, metas, indicadores, riesgos, presupuestos, entre otros elementos que apoyan y sirven de orientación en el proceso de ejecución del mismo.

En resumen, el Plan Operativo 2021 contiene 405 productos y 1,339 actividades para lograrlos.



SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PLAN

OPERATIVO ANUAL 2021

El sistema de seguimiento y control es uno de los más importantes en la gestión de proyectos y por ende de la planificación, pues con este se comprueba el cumplimiento de lo planificado, así como también, se puede detectar a tiempo cualquier desviación, responder de manera rápida y eficiente ante los problemas que surjan y volver a la ruta marcada. Asimismo, permite evaluar el rendimiento de los resultados obtenidos y realizar acciones correctivas de manera oportuna cuando sea necesario.

El Plan Operativo Anual de CORAASAN para el 2021 contiene el siguiente sistema de seguimiento y control:

1. Chequeos operativos trimestrales, cara a cara, entre el Director Planificación y Desarrollo, Encargado Departamento Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos y los responsables y enlaces de las direcciones.
2. Presentaciones semestrales al Director General y demás miembros del Comité de Coordinación, de la marcha del Plan Operativo Anual 2021, a fin de que se conozca el estatus de cada

uno de los productos definidos y se establezcan medidas correctivas de ser necesario. La misma estará a cargo del Director Planificación y Desarrollo y Encargado Departamento Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.

3. Balance del cumplimiento del Plan Operativo Anual 2021 y montaje definitivo del Plan Operativo Anual 2022 por parte del Director Planificación y Desarrollo y Encargado Departamento Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, en el mes de diciembre, con la participación de todos los responsables de las direcciones, sus enlaces y equipo timón.

Es necesario dejar sentado que el sistema de control de cambios o acciones correctivas estará basado en la realización de una solicitud, completando el formulario establecido para el mismo, y con las debidas evidencias que justifiquen dicho cambio. Estos serán revisados y aprobados por el Director Planificación y Desarrollo, cuya decisión será notificada al solicitante.



Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago
CORAASAN

Resumen Plan Operativo Anual 2021

No	Dirección	Objetivo	Cantidad de Productos	Cantidad de Actividades
1	Dirección General	Garantizar el buen funcionamiento de todas las actividades que se desarrollan en la Institución, atendiendo a las normas y políticas establecidas por el Consejo de Directores.	25	74
2	Dirección Recursos Humanos	Velar por el cumplimiento de las necesidades de los empleados de la CORAASAN.	36	101
3	Dirección Planificación y Desarrollo	Coordinar y gestionar la implementación de planes, programas y proyectos, así como de las políticas, procedimientos institucionales, la gestión de calidad y las cooperaciones internacionales, fomentando así el desarrollo institucional.	40	172
4	Dirección Revisión y Análisis	Evaluar en forma independiente y objetiva, las operaciones de toda la Institución, sus sistemas operativos, las políticas y procedimientos establecidos, y el sistema de control interno vigente; comprobando que están operando de acuerdo a como fueron definidos y recomendando mejoras, si fuese necesario, bajo el enfoque continuo de eficiencia y productividad.	11	33
5	Dirección Administrativa y Financiera	Establecer los lineamientos de las actividades concernientes a la gestión administrativa y financiera de la CORAASAN.	36	136
6	Dirección Acueductos	Gestionar la operación y mantenimiento del sistema de captación y potabilización del agua cruda, y la distribución del agua potable, de acuerdo al alcance de sus operaciones, dentro de toda el área de influencia de la CORAASAN.	25	75
7	Dirección Aguas Residuales	Gestionar la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales, en adición a la operación y mantenimiento de la infraestructura del sistema.	29	79
8	Dirección Ingeniería	Gestionar los trabajos de diseño, presupuesto, construcción y supervisión de los proyectos de ingeniería de la Institución, velando por el uso correcto de los fondos de inversión asignados.	30	115
9	Dirección Comercial	Gestionar el cumplimiento de los indicadores comerciales, a través de la elaboración de planes y metas en plazos definidos, que permitan la sostenibilidad financiera mediante las gestiones para captación de los ingresos y comercialización de los servicios, actualización del catastro de usuarios, medición del consumo y correcta facturación.	56	200
10	Dirección Agua No Contabilizada	Realizar acciones para conocer y cuantificar las pérdidas de agua con la finalidad de diseñar y dar seguimiento al Plan de Acción Corporativo para la reducción de pérdidas.	19	44
11	Dirección Gestión Ambiental	Incorporar criterios ambientales en la elaboración, ejecución y evaluación de políticas, planes y programas, proyectos y acciones ambientales específicas de la CORAASAN y del sector agua potable y saneamiento.	15	47
12	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Dirigir los trabajos de diseño, presupuesto, construcción y supervisión de los proyectos de inversión de la Institución, velando por el uso correcto de los fondos de asignados y las regulaciones establecidas por los organismos crediticios.	26	75
13	Dirección Acueductos Rurales	Gestionar y planificar estrategias de asistencia y acompañamiento técnico y social de los sistemas de agua y saneamiento rurales del territorio bajo la jurisdicción de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), incluyendo la presentación de propuestas para la realización de inversiones.	19	58
14	Dirección Tecnología de la Información y Comunicaciones	Proveer a la institución de los sistemas necesarios para sus procesos operativos y mantener la infraestructura que los soportan para garantizar el funcionamiento y calidad adecuada de los mismos.	38	130
			405	1339

Plan Operativo Anual 2021
Dirección General

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO \$RD
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
1	Sistema de Gobierno Corporativo Implementado	Estrategico	1.1	Revisar el documento Gobierno Corporativo	Director General	Consejo de Directores, Dirección General, Dirección Operativa, Dirección Técnica.	Documento de Gobierno Corporativo	Cantidad de Documento de Gobierno Corporativo	1				1	Falta de Identificación de los Directivos No definición clara de las políticas y procedimientos institucionales				
			1.2	Revisar documento Gobierno Corporativo externos														
			1.3	Actualizar el Documento de Gobierno Corporativo														
			1.4	Presentar del Documento al Consejo Directores														
2	Plan operativo de la Dirección y sus Dependencias Ejecutado	Operativo	2.1	Dar seguimiento a las diferentes actividades	Director General	Depto. Jurídico, Division de Acceso a la Información, Dept. Comunicaciones, Dirección Planificación y Desarrollo	Documentos de evidencias	Cantidad de Informes seguimientos de POA	2					Rotación del personal				
			2.2	Solicitar avances de actividades														
			2.3	Recolectar las evidencias								1	1					
			2.4	Revisar trimestralmente conforme a la metodología de planificación														
3	Ejecución Presupuestaria de la institución realizada	Operativo	3.1	Coordinar con TIC la metodología para remitirlo al consejo	Director General	Dirección TIC, Dpto. Contabilidad, Dpto. Presupuesto, Dirección Planificación y Desarrollo	informes de ejecución presupuestaria	Cantidad de Informes remitidos al consejo	2					Retraso en el registro de la información presupuestaria				
			3.2	Coordinar con los dptos presupuesto y contabilidad la preparación de la información								1	1					
			3.3	Recolectar la información y remitirla al Consejo														
4	Presupuesto de la Dirección realizado y ejecutado.	Operativo	4.1	Levantar las necesidades en el tiempo establecido	Director General	Depto. Jurídico, Division de Acceso a la Información, Dept. Comunicaciones.	Presupuesto, correos	Documento entregado	1					Incongruencia en las informaciones recibidas				448,270,756.74
			4.2	Digitar presupuesto.														
			4.3	Revisar el presupuesto y entregar a la unidad correspondiente.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO \$RD	
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mai		
5	Acuerdos de Desempeño elaborados	Operativo	5.1	Recibir cronograma de trabajo por parte de la Dirección Planificación y Desarrollo.	Director General	Depto. Jurídico, Division de Acceso a la Información, Dept. Comunicaciones.	Reporte de acuerdos	Porcentaje de Acuerdos de Desempeño Elaborados	100%	100%				Retraso en la preparación de los acuerdos por falta de conocimiento de la plataforma.					
			5.2	Dar seguimiento a todos los departamentos y áreas de la dirección en la preparación de los acuerdos de desempeño.															
			5.3	Preparar acuerdos de desempeño.															
6	Memoria anual de actividades y logros alcanzados elaborado.	Operativo	6.1	Generar reportes para preparación de informes	Director General	Depto. Jurídico, Division de Acceso a la Información, Dept. Comunicaciones.	Informe y reportes	Memoria anual	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas					
			6.2	Gestionar aprobación del informe.															
			6.3	Remitir informe aprobado															
7	Solicitudes de exoneraciones de las mercancías requeridas por la institución realizadas a tiempo.	Operativo	7.1	Recibir todas las solicitudes de exoneraciones	Director General	Directora Operativa, el Broker y la Secretaría de la Dirección	Documentos de exoneraciones firmados	Porcentaje de las exoneraciones firmadas	100%		100%	100%	100%	Retraso en la firma					
			7.2	Dar prioridad a las solicitudes exoneraciones y remitirlas donde correspondas															
8	Aprobaciones y acuerdos arribados por el Consejo Directores Ejecutados.	Operativo	8.1	Elaborar certificación para firma del Director	Director General	Consejo Directores y Secretaría del Consejo	Certificaciones	Porcentaje de las certificaciones elaboradas.	100%		100%	100%	100%	Que no se elabore el documento a tiempo por exceso de trabajo					
			8.2	Elaborar acta del Consejo															
			8.3	Dar seguimiento a la ejecución de los acuerdos y aprobaciones dictadas por el Consejo.															
9	Gestión de la exención de ITBIS realizada.	Estratégico	9.1	Elaborar Instancias.	Encargado Depto. Jurídico	Dirección General, Dirección Revisión y Análisis, Departamento Contabilidad, Sección Gestión Impositiva, Dirección Administrativo y Financiero	Certificación de exoneración.	Cantidad de Certificación n de exoneración emitidas.	2				1	1	Demoras en el proceso.				
			9.2	Concertar reuniones con la Dirección General Impuestos Interno.															
			9.3	Concertar reuniones con el Ministerio de Hacienda															

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO \$RD
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
10	Saneamiento de las propiedades de la Institución incrementados.	Operativo	10.1	Hacer Reunion de coordinacion.	Encargado Depto. Jurídico	Dirección General/Dirección Financiera/Departamento Jurídico/ el Departamento de Geodesia y mensura.	Fotos y planos de cada terreno, instancias, expedientes, pago de impuestos y títulos propiedad	Porcentaje de Títulos propiedad adquiridos.	60%		50%	55%	60%	Demora en el sistema judicial, falta de recursos, falta de personal calificado.				
			10.2	Realizar evantamiento de las propiedades.														
			10.,3	Asistir a las Audiencias.														
11	Recuperación de deudas incrementada.	Operativo	11.1	Hacer Reunion con los clientes	Encargado Depto. Jurídico	Dirección General/Dirección Financiera/Departamento Jurídico/Dirección Comercial	Expedientes y Acuerdos firmados	Cantidad de Acuerdos firmados	60%		50%	55%	60%	Que el usuario no obtempere a pagar				
			11.2	Elaborar Acuerdos de pago.														
			11.3	Dar Seguimiento y monitorear los casos pendientes.														
12	Documentos legales elaborados	Operativo	12.1	Identificar requerimientos de eleboración de algún documento legal.	Encargado Depto. Jurídico	Dirección General y demas direcciones	Documento	Porcentaje de documentos elaborados	100%		100%	100%	100%	Incongruencia en las informaciones recibidas. *Retraso en las informaciones solicitadas				
			12.2	Levantar informaciones de los requerimientos que debe poseer ese documento legal.														
			12.3	Preparar documento.														
13	Contratos elaborados	Operativo	13.1	Levantar información de los requerimientos a definir en los contratos.	Encargado Depto. Jurídico	Dirección General, Depto. Compras y Contrataciones y demas direcciones	Contrato	Porcentaje de contratos elaborados	100%		100%	100%	100%	Incongruencia en las informaciones recibidas. *Retraso en las informaciones solicitadas				
			13.2	Preparar contrato.														
			13.3	Presentar contratos al Director General para su firma y aprobación.														
14	Representación institucional en procesos legales realizada	Operativo	14.1	Preparar expedientes	Encargado Depto. Jurídico	Dirección General y de mas direcciones	Expedietes de Procesos legales	Porcentage de Expedientes	100%		100%	100%	100%	Tardanzas en la fijación de audiencias,falta de información y documentación requerida a tiempo.				
			14.2	Monitorear y dar seguimiento los procesos														
			14.2	Asistir audiencias.														
15	Títulos a nombre de CORAASAN para las propiedades de la Institución logrados.	Estratégico	15.1	Deslindar y sanear	Encargado Depto. Jurídico	Dirección General/Dirección Financiera/Departamento Jurídico/ Dirección Técnica y el Departamento de Geodesia.	Expedientes, certificados de título.	Porcentaje Títulos de propiedad	40%		30%	35%	40%	Falta de apoyo de los demas departamentos involucrados,poca disponibilidad de recursos, tardanzas en el sistema judicial.				
			15.2	Tramitar expedientes.														
			15.3	Asistir audiencias.														

12,707,734.28

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO \$RD	
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal		
16	Normas NORTICAS y Automatización de los servicios públicos certificadas	Estratégico	16.1	Levantar informaciones necesarias para completar proceso de certificación	Enc.División de Acceso a la Información	Dirección TIC, Dirección Comercial, Calidad en la Gestión, Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación Planes, Programas y Proyectos	Correos electrónico del avance de los datos levantados.	Cantidad de Sellos de Certificación	1				1	La no coordinación para levantamiento de datos				2,490,641.81	
			16.2	Enviar informacion a la OPTIC															
			16.3	Recibir la certificación.															
17	Informe de Ejecución plan de acción comité de ética elaborado	Estratégico	17.1	Mantener actualizada las declaraciones juradas de las áreas estipuladas	Enc.División de Acceso a la Información	Comité de ética.	Informe del trimestrales	Cantidad Informes trimestrales	3		1	1	1	Falta de coordinación y distribución de las acciones a ejecutar				2,490,641.81	
			17.2	Entregar código de éticas a nuevos empleados															
			17.3	Celebrar el día de la ética ciudadana															
18	Portal web actualizado	Estratégico	18.1	Recibir a tiempo las informaciones de las areas correspondientes	Enc.División de Acceso a la Información	Dirección administrativa y financiera, dirección comercial, dirección planificación y desarrollo, dirección RR.HH., dirección ingeniería y proyectos, comité de ética.	Calificación mas resiente del portal de transparencia, con una puntuación de 99%	Cantidad de informe de evaluación	3		1	1	1	La entrega fuera de los limites establecidos				2,490,641.81	
			18.2	Subir a tiempo las Informaciones al portal															
			18.3	Dar seguimiento oportuno al portal SAIP															
19	Solicitudes de información de personas externas completadas.	Operativo	19.1	Agotar los procedimientos para entrega de las informaciones solicitadas.	Enc. Division de Acceso a la Informacion	Dirección General y todas las Direcciones de la Institucion	Responder dentro del plazo establecido, captura de pantalla de las solicitudes.	Porcentaje Documento entregados a tiempo	100%		100%	100%	100%	No recibir desde las Direcciones la informaciones a tiempo				2,490,641.81	
20	Programas de radio y televisión monitoriados.	Operativo	20.1	Enviar información y/o comerciales de interés institucional a los diferentes medios.	Enc. Depto. Comunicaciones	Departamento de comunicaciones, Dirección General, Dirección administrativa y Financiera	Capturas de correos , fotografías y mensajes de Whatsaap	Porcentaje de programas monitoreados	100%		100%	100%	100%	No contar con el personal necesario					2,490,641.81
			20.2	Solicitar pruebas de que estos han publicado la información requerida.															
			20.3	Destinar personal del departamento de comunicaciones, para verificar que los mensajes han sido trasmitidos en los medios.														2,490,641.81	

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO \$RD		
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal			
21	Actividades y trabajos en todos los medios difundidas y administradas las redes sociales	Operativo	21.1	Recibir información sobre los trabajos y actividades a tiempo.	Enc. Depto. Comunicaciones	Dirección Comercial, Planificación y Desarrollo, Acueductos, Aguas Residuales, Dirección General, Ingeniería, Proyectos Especiales, financiera	Capturas de mensajes de whatsapp y publicaciones en redes sociales y portal web	Porcentaje de Publicaciones realizadas	100%		100%	100%	100%	Rotación del personal				15,482,707.21		
			21.2	Publicar en los diferentes medios sociales actividades y trabajos.																
22	Estructura de comunicación Corporativa realizada	Estrategico	22.1	Adquirir personal nuevo	Enc. Depto. Comunicaciones	Dirección Genral, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento de Comunicaciones	Acciones de personal, cotizaciones de equipos y programas	Porcentaje de personal y equipos adquiridos	50%		15%	35%	50%	Falta de Recursos				15,482,707.21		
			22.2	Adquirir equipos nuevos y programas para edición																
23	Manual de Identidad Corporativa Modificado e Implementado	Estrategico	23.1	Revisar el Manual de Identidad Corporativa	Enc. Depto. Comunicaciones	Dirección General Dirección de Recursos Humanos, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento de Comunicaciones	Cotizaciones y facturas de imprentas	No. De documento de Manual de Identidad Corporativa	1				1	Rotación de Personal y Falta de Recursos				15,482,707.21		
			23.2	Modificar el Manual de Identidad Corporativa																
			23.3	Diagramar el Manual de Identidad Corporativa																
24	Plan de Comunicación Estrategica Implementado	Estrategico	24.1	Elaborar Plan Comunicación Corporativa	Enc. Depto. Comunicaciones	Dirección Genral, , Dirección Comercial, Dirección Administrativa y Financiera, Direccion Departamento de Comunicaciones , Direccion de Planificación y Desarrollo	Plan de Comunicación Estrategica	Cantidad de documentos de Plan de Comunicación Estrategica	1				1	Rotación de personal				15,482,707.21		
			24.2	Revisar Plan Comunicación Corporativa																
			24.3	Aprobar Plan Comunicación Corporativa																
25	Eventos organizados	Operativo	25.1	Recibir solicitud de las áreas que requieran alguna organización de eventos.	Enc. Depto. Comunicaciones	Todas las Direcciones	Fotografías, Solicitudes	Porcentaje de eventos organizados	100%	100%	100%	100%	100%	Limitaciones de recursos. No contar con el personal requerido. Incumplimiento de los proveedores.				15,482,707.21		
			25.2	Planificar los elementos requeridos para el evento.																
			25.3	Solicitar los alquileres y demas requerimientos.																
			25.4	Formar equipo de protocolo cuando sea requerido.																
			25.5	Asegurar el espacio físico donde se realizará la actividad.																
			25.6	Hacer el montaje de la actividad.																

Plan Operativo Anual 2021
Dirección Recursos Humanos

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
1	Presupuesto de la Dirección realizado y ejecutado.	Operativa	1.1	Levantar las necesidades en el tiempo establecido	Dirección Recursos Humanos	Div. Seguridad y Salud Ocupacional, Div. Registro y Control, Div. Beneficios y Relaciones Laborales, Div. Desarrollo Organizacional, Div. Nómina, Secc. Equidad de Género, Div. Capacitación y Desarrollo, Secc. Deporte	Presupuesto, correos	Documento entregado	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			1.2	Digitar presupuesto.														
			1.3	Revisar el presupuesto y entregar a la unidad correspondiente.														
2	Acuerdos de Desempeño elaborados	Operativa	2.1	Recibir cronograma de trabajo por parte de la Dirección Planificación y Desarrollo.	Dirección Recursos Humanos	Div. Seguridad y Salud Ocupacional, Div. Registro y Control, Div. Beneficios y Relaciones Laborales, Div. Desarrollo Organizacional, Div. Nómina, Secc. Equidad de Género, Div. Capacitación y Desarrollo, Secc. Deporte	Reporte de acuerdos	Porcentaje de Acuerdos de Desempeño Elaborados	100%	100%				Retraso en la preparación de los acuerdos por falta de conocimiento de la plataforma.				
			2.2	Dar seguimiento a todos los departamentos y áreas de la dirección en la preparación de los acuerdos de desempeño.														
			2.3	Preparar acuerdos de desempeño.														
3	Memoria anual de actividades y logros alcanzados elaborado.	Operativa	3.1	Generar reportes para preparación de informes	Dirección Recursos Humanos	Div. Seguridad y Salud Ocupacional, Div. Registro y Control, Div. Beneficios y Relaciones Laborales, Div. Desarrollo Organizacional, Div. Nómina, Secc. Equidad de Género, Div. Capacitación y Desarrollo, Secc. Deporte	Informe y reportes	Memoria anual	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				1,243,935.68
			3.2	Gestionar aprobación del informe.														
			3.3	Remitir informe aprobado														
4	Plan Operativo Anual de la Dirección Ejecutado	Operativa	4.1	Participar en la planificación con la Dirección Planificación y Desarrollo para incluir pautas de mejoras de cada sección.	Dirección Recursos Humanos	Div. Seguridad y Salud Ocupacional, Div. Registro y Control, Div. Beneficios y Relaciones Laborales, Div. Desarrollo Organizacional, Div. Nómina, Secc. Equidad de Género, Div. Capacitación y Desarrollo, Secc. Deporte	Plan Operativo Anual	Documento entregado	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			4.2	Preparar matriz del POA.														
			4.3	Dar seguimiento a la ejecución de las actividades descritas en el POA														
5	Seguridad y Salud en el trabajo certificada por el Ministerio de Trabajo	Estratégica	5.1	Investigar asesores que estén Certificados por el Ministerio de Trabajo	Enc. Div. Seguridad y Salud Ocupacional	Toda la Institución de la Coraasan	Contrato de asesor	Documento entregado	1				1	Apoyo económico				
			5.2	Realizar reuniones con diferentes asesores														
			5.3	Dar seguimiento a la contratación del asesor														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
6	Medidas para evitar propagación de la pandemia COVID-19 implementadas	Operativo	6.1	Entregar material gastable	Enc. Div. Seguridad y Salud Ocupacional	Toda la Institución de la Coraasan	Informe de la pandemia	Informe trimestrales	4	1	1	1	1	Falta de apoyo de otros departamentos				
			6.2	Instalar y dar mantenimiento a los dispensadores														
			6.3	Realizar jornadas de pruebas PCR														
7	Mantenimiento de equipo de control de incendio realizado	Operativo	7.1	Contratar empresa para inspección e instalación de los extintores	Enc. Div. Seguridad y Salud Ocupacional	Toda la Institución de la Coraasan	Ficha de Inspección	Documento entregado	3		1	1	1	Apoyo económico				
			7.2	Hacer Inspección de los extintores														
			7.3	Capacitar al personal para el adecuado uso de los extintores														
8	Equipos de protección personal entregados.	Operativo	8.1	Solicitar equipos de EPP'S	Enc. Div. Seguridad y Salud Ocupacional	Toda la Institución de la Coraasan	Formulario de entrega de EPP'S	Formulario de entrega	4	1	1	1	1	Apoyo económico				
			8.2	Entregar equipos de EPP'S a los empleados de acuerdo a las necesidades de sus funciones.														
9	Matriz de Riesgos de los distintas áreas creadas.	Operativo	9.1	Hacer levantamiento en las diferentes áreas	Enc. Div. Seguridad y Salud Ocupacional	Toda la Institución de la Coraasan	Matriz de riesgos	Documento entregado	1	1				Falta de apoyo de otros departamentos				
			9.2	Completar y seguimiento a la matriz														
10	Botiquines de medicamentos suplidos	Operativo	10.1	Recibir solicitudes de medicamentos de los responsables de los botiquines	Enc. Div. Seguridad y Salud Ocupacional	Toda la Institución de la Coraasan	Carta de solicitud	Solicitudes de medicamentos	4	1	1	1	1	Falta de apoyo de otros departamentos				
			10.2	Entregar los medicamentos solicitados														
11	Áreas de la institución señalizadas	Operativo	11.1	Hacer levantamiento en las diferentes áreas	Enc. Div. Seguridad y Salud Ocupacional	Toda la Institución de la Coraasan	Levantamiento de letreros	Levantamiento	1		1			Apoyo económico				
			11.2	Solicitar las compras														
			11.3	Instalar los letreros														
12	Nómina de pago procesada	Operativo	12.1	Realizar Cierre emisión de acciones en R.H.	Enc. Div. Nómina	Dirección de Recursos Humanos, Dep. Fiscalización Financiera Dirección Adm. Y Financiera	Listado nómina y resumen administrativa, pasantes y pensionados.	Cantidad de nominas procesadas	24	6	6	6	6	Falla en el sistema tecnológico e Internet				
			12.2	Verificar por Dep. Fiscalización Financiera														
			12.3	Generar nomina definitiva.														
13	Pagos por descuento de nómina solicitados	Operativo	13.1	Generar listado proveedores	Enc. Div. Nómina	Dep. Fiscalización Financiera, Dirección Adm. Y Financiera y Dep. de Tesorería	Listado de transacciones por empleado y carta de solicitud.	Cantidad de pagos procesados	24	6	6	6	6	Falla en el sistema tecnológico e Internet				
			13.2	Recolectar las firmas														
			13.3	Realizar solicitud de cheques y/o transferencia														
14	Acciones de personal, recibidas	Operativo	14.1	Realizar Cierre emisión de acciones en R.H.	Enc. Div. Nómina	Dirección de Recursos Humanos, Dep. Fiscalización Financiera	Acciones de personal, listado por tipo de acción	Ciclos de recepción de acciones de personal	24	6	6	6	6	Falla en el sistema tecnológico e Internet				
			14.2	Verificar Dep. Nómina														
			14.3	Validar Dep. Fiscalización Financiera														

7,137,129.17

80,395.68

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
15	Cierre de nómina, procesado	Operativo	15.1	Realizar pago.	Enc. Div. Nómina	Dirección de Tecnología	Notificación de cierre	Cantidad de cierres de nómina	24	6	6	6	6	Falla en el sistema tecnológico e Internet				
			15.2	Realizar Emisión comprobante de pago.														
			15.3	Notificar cierre.														
16	Cheques de regalía, generados	Operativo	16.1	Realizar Listado de prueba	Enc. Div. Nómina	Dep. Fiscalización Financiera	Nómina	Documento entregado	1				1	Falla en el sistema tecnológico e Internet				
			16.2	Generar listado definitivo														
			16.3	Realizar Transferencia electrónica														
17	Nóminas de arrendamiento, preparadas	Operativo	17.1	Realizar listado de prueba	Enc. Div. Nómina	Dep. Fiscalización Financiera, Dirección Adm. Y Financiera	Listado definitivo nómina	Cantidad de nóminas de arrendamiento	12	3	3	3	3	Falla en el sistema tecnológico e Internet				
			17.2	Generar listado definitivo														
			17.3	Enviar archivo definitivo a Dirección administrativa y Financiera														
18	Aplicación de normas disciplinarias, actualizadas	Operativo	18.1	Solicitar la aplicación de la norma	Enc. Registro Control e Inform	Directores, Encargados de Area, Director de RRHH, Enc. Registro y Control y Analista de Registro y Control.	Amonestaciones aplicadas, verificación en el sistema.	Documentos entregados	4	1	1	1	1	Que los involucrados no identifiquen o reporten y que las mismas se decida no ejecutar				
			18.2	Realizar aplicación de la amonestación en el sistema														
			18.3	Registrar en el sistema del código del empleado.														
19	Licencias médicas, certificadas y aprobadas	Operativo	19.1	Realizar recepción de documentos	Enc. Registro Control e Inform	Beneficios Laborales, Analista, Registro y Control	Archivo de licencias medicas de 3 días o menos y registro en el sistema de todas las licencias médicas	Porcentaje de licencias médicas trabajadas	100%	100%	100%	100%	100%	Que no sean reportadas, no sean digitalizadas.				
			19.2	Digitar y aplicar el programa WINSCT														
20	Registro de entradas y salidas de los empleados, actualizados	Operativo	20.1	Registrar a los empleados en los dispositivos biométricos.	Enc. Registro Control e Inform	Todos los empleados de la Institución a excepción de los Directores y encargados.	Listado de registro de ponche	Reportes de registros de entrada y salida	48	12	12	12	12	Que el empleado deje de ponchar, falta de energía eléctrica, falla en sistema.				
			20.2	Descargar y procesar los registros														
			20.3	Dar seguimiento permanente al registro de ponche de los empleados														
21	Empleados nuevos registrados en los relojes de ponches.	Operativo	21.1	Enrolar el empleado en los dispositivos	Enc. Registro Control e Inform	Encargado Registro y Control y Analista Registro y Control, Analista administrativo RRHH	Reporte de asistencia y listados	Porcentaje de empleados nuevos registrados	100%	100%	100%	100%	100%	Que el empleado no sean enviado a enrolar.				
			21.2	Dar seguimiento permanente a la emisión de los reportes de asistencia														
22	Control de las amonestaciones del personal y entrevistar a los mismos, actualizadas	Operativo	22.1	Realizar recepción de la norma disciplinaria	Enc. Registro Control e Inform	Directores, Encargados de Area, Director de RRHH, Enc. Registro y Control y Analista de Registro y Control.	Amonestaciones aplicadas, verificación en el sistema.	Documentos entregados	4	1	1	1	1	Que los involucrados no identifiquen o reporten y que las mismas se decida no ejecutar				
			22.2	Aplicar la amonestación en el sistema														
			22.3	Registrar en el sistema del código del empleado.														

560,849..54

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
23	Indice de ausentismo generado	Operativo	23.1	Generar índice de ausentismo	Enc. Registro Control e Inform	Encargado Registro y Control y Analista Registro y Control, Analista administrativo RRHH, Director RRHH y Director de Planificación	Archivos del indicador, correos enviados.	Informe de indicadores	12	3	3	3	3	Que el empleado deje de ponchar, falta de energía eléctrica, falla en sistema.				
			23.2	Verificar el índice de ausentismo														
			23.3	Reportar a la dirección de Planificación														
24	Programa deportivo implementado	Estratégico	24.1	Realizar reunión con los coordinadores deportivos para planificar las actividades del año	Div. Deporte	Dirección de Recursos Humanos, Div. Equidad de Género	Carta	Cantidad de juegos	24	6	6	6	6	Inasistencia a las reuniones				
			24.2	Realizar Encuentro con el Detpo. Equidad de Género, para el reclutamiento de los deportistas de las diferentes disciplinas como beisbol infantil para los hijos de los empleados, baloncesto, softball, voleibol, dominó y bingo.														
			24.3	Iniciar el intercambio de softball de la selección superior														
25	Plan de acción de equidad de género implementado	Estratégico	25.1	Realizar Charla de Prevención Cáncer de Prostata	Div. Equidad de Género	Departamento de Recursos Humanos, Dirección General, Dep. De Capacitación y desarrollo y Dirección Administrativa y Financiera	3.1 y 3.2 Listado de control de asistencias a Charlas. 3.3 Registro de Control de Jornada.	Documento entregado	5	1	2	1	1	Autorización y Falta de asistencia del personal				
			25.2	Realizar Charla de Prevención de Cáncer de Mama y Cervicouterino														
			25.3	Realizar Jornada de Salud														
26	Programas de beneficios para los empleados, implementados	Operativo	26.1	Solicitar los aportes de nacimiento, muerte y matrimonio de los empleados	Enc. Div. Relac. Laborales y Social	Todo el personal	Carta de solicitud de aporte	Porcentaje de aportes solicitados	100%	100%	100%	100%	100%	Incongruencia en las actas				
			26.2	Registrar a la TSS los seguros de los empleados														
27	Solicitud de préstamos, elaboradas	Operativo	27.1	Entregar solicitudes a empleados.	Enc. Div. Relac. Laborales y Social	Todo el personal	Formulario de solicitudes	Porcentaje de Formularios elaborados	100%	100%	100%	100%	100%	Incremento repentino de la tasa				
			27.2	Recibir y evaluar las solicitudes.														
			27.3	Entregar solicitud a la entidad bancaria														
28	Programa de vacaciones, registradas	Operativo	28.1	Recibir todas las acciones del personal	Enc. Div. Relac. Laborales y Social	Todo el personal	Programa de vacaciones	Documento entregado	1	1				Que no sea notificado a tiempo las vacaciones del empleado.				
			28.2	Registrar acciones de personal														

48,825,719.30

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
29	Acciones de personal, recibidas y trabajadas	Operativo	29.1	Recibir acción del personal	Enc. Div. Relac. Laborales y Social	Todo el personal	Informe de acciones de personal tipificado por tipo de acción	Porcentaje de acciones registradas	100%	100%	100%	100%	100%	Información tardía del supervisor inmediato				
			29.2	Evaluar acciones recibidas														
			29.3	Registrar las acciones de licencia médica en el ARL Coraasan														
30	Programa de adiestramiento, diseñado	Operativo	30.1	Diseñar políticas y/o procedimientos de adiestramiento	Enc. Div. Capacitación y Desarrollo	Directora de RH, Enc. Personal, Beneficios laborales, Equipo de Capacitación y personal de nuevo ingreso o traslado.	Procedimiento aprobado, y difundido, lista de asistencia, y listado de personal de nuevo ingreso o traslado.	Documentos entregados	1		1			No cumplir con el procedimiento				
			30.2	Aprobar el diseño de las políticas o procedimientos de adiestramiento														
			30.3	Difundir o inducir las políticas o procedimientos.														
31	Programa de DNAC, verificados	Operativo	31.1	Realizar Ejecución del Programa trimestral de capacitación.	Enc. Div. Capacitación y Desarrollo	Todas las Direcciones	Programa trimestral de capacitación y listado de asistencia de adiestramiento.	Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación	85%	85%	85%	85%	85%	No contar con las informaciones a tiempo de los encargados				404,413.12
			31.2	Realizar Listado de asistencia de las capacitaciones.														
			31.3	Realizar Listado de asistencia de adiestramiento.														
32	Planes de capacitación y adiestramiento, elaborados	Operativo	32.1	Diseñar el plan de necesidades de capacitación	Enc. Div. Capacitación y Desarrollo	Todas las Direcciones	El Plan elaborado en el mes de enero, mas las solicitudes autorizadas fuera de fecha.	Documento entregado	1					No reportar las necesidades y facilitar los listados				
			32.2	Realizar Listado de colaboradores para adiestramiento por nuevo ingreso o traslado.														
33	Labores de personal a cargo, coordinadas	Operativo	33.1	Diseñar las metas	Enc. Div. Capacitación y Desarrollo	Equipo de Capacitación, 49900 Allisan marmolejos, 63540 Edwin Sosa, 66080 Argelia Hernandez	Plan anual de capacitación, programa de capacitación trimestral y evaluación de desempeño	Documentos entregados	12	3	3	3	3	Cancelación o imprevistos de las actividades, pandemia o desastre natural				
			33.2	Inducir las metas														
			33.3	Realizar Evaluación de desempeño														
34	Descriptivo de puesto de trabajo actualizados	Operativo	34.1	Crear los descriptivos conforme a los nuevos puestos que surjan en la Institución	Enc. Div. Desarrollo Organizacional	Toda la Institución de la Coraasan	Ficha de firma	Porcentaje de descriptivos actualizados	90%	90%	90%	90%	90%	No disponibilidad de los involucrados				
			34.2	Actualizar los descriptivos, que sean solicitado por un superior inmediato.														
			34.3	Inducir al nuevo personal en su puesto de trabajo														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
35	Mejoras de los procesos de la evaluación de los empleados implementadas.	Operativo	35.1	Realizar Prueba Psicométrica a todo el personal de nuevo ingreso que esté relacionado al ISO 9001-2015	Enc. Div. Desarrollo Organizacional	Todo el personal de nuevo Ingreso	Informe de los empleados evaluados	Informes realizados	4	1	1	1	1	No disponibilidad de los involucrados				282,802.82
			35.2	Realizar prueba psicométrica al personal que sea requerido por RR HH														
			35.3	Realizar informe de los empleados que fueron evaluados														
36	Evaluación del Desempeño Realizada	Operativo	36.1	Preparar cronograma de evaluación del desempeño.	Enc. Div. Desarrollo Organizacional	Todas las Direcciones	Reporte de Evaluación del Desempeño	Porcentaje de empleados evaluados	95%				95%	Falta de identificación de los directivos con el proceso.				
			36.2	Remitir notificación de evaluación a Directores y Ebcargados.														
			36.2	Realizar el proceso de evaluación.														
			36.3	Realizar el proceso de revisión de la evaluación con los empleados.														

Plan Operativo Anual 2021
Dirección Planificación y Desarrollo

Nº	Producto	Tipo	Nº	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
1	Sistema de Gestión de Estrategia implementado	US	1.1	Explorar soluciones disponibles en el mercado	Director de Planificación y Desarrollo	Dirección de TI, Dirección de Administración y Finanzas, Departamento de Compras	Expediente administrativo de compra, pantallas del sistema implementado	Sistema implementado	1					* Falta de presupuesto para adquirir el software * Falta de existencia de fondos para realizar el proceso de adquisición * Posibilidad de declarar el proceso desierto por falta de oferentes				
			1.2	Realizar las modificaciones presupuestarias para adquirir el software														
			1.3	Preparar términos de referencia para la adquisición del software														
			1.4	Preparar proceso de compra														
			1.5	Iniciar implementación del Software en conjunto con la empresa adjudicataria														
2	Sistema del Registro de la Memoria Anual Institucional implementado.	US	2.1	Solicitar un Programador de la Dirección Tecnología de la Información y Comunicación.	Director de Planificación y Desarrollo.	Dirección General. Dirección Tecnología de la Información y Comunicación. Dirección Planificación y Desarrollo. Dirección Acueductos. Dirección Aguas Residuales. Dirección Comercial. Dirección Recursos Humanos. Dirección Administrativa y Financiera. Dirección Agua No Contabilizada. Dirección Ingeniería. Dirección Gestión Ambiental. Dirección Revisión y Análisis. Dirección Programas y Proyectos Especiales. Dirección Acueductos Rurales.	Sistema del Registro de la Memoria Anual Institucional.	SRMAI implementado	1					* Errores en los campos creados. * No cargar las informaciones dentro del período establecido. * Presentar problemas en el desarrollo del SRMAI.				
			2.2	Coordinar la reunión explicativa para la creación de los campos requeridos en el mismo.														
			2.3	Acompañar al Programador en la Etapa de Análisis del SRMAI.														
			2.4	Mantener contacto con el Programador en la Etapa del Diseño del SRMAI.														
			2.5	Validar las opciones del SRMAI en la Etapa de la Implementación del SRMAI.														
3	Presupuesto de la Dirección realizado y ejecutado.	Operativo	3.1	Levantar las necesidades en el tiempo establecido.	Director de Planificación y Desarrollo.	Dirección Administrativa y Financiera, Depto. PPP, Depto. Calidad en la Gestión, Depto. Cooperación Internacional, Depto. Desarrollo Institucional	Presupuesto, correos	Documento entregado	1					Incongruencia en las informaciones recibidas				
			3.2	Digitar presupuesto.														
			3.3	Revisar el presupuesto y entregar a la unidad correspondiente.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Razon	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
4	Programa de Responsabilidad Social Empresarial implementado.	Estratégico	4.1	Levantar información sobre el Programa de Responsabilidad Social Empresarial, RSE.	Enc. Coordinadora de Planificación y Desarrollo.	Director de Planificación y Desarrollo. Dirección Recursos humanos. Dirección Comercial. Dirección Acueductos. Dirección Aguas Residuales. Dirección Gestión Ambiental. Dirección Acueductos Rurales. Dirección Agua No Contabilizada. Dirección Tecnología de la Información y Comunicación.	Informe de proyecto	Project Charter firmado por el Director General	1				1	* Falta de contenido la formación del tema. * Resistencia en el personal de la CORAASAN.				5259658.95
			4.2	Formar a la Coordinadora de la DPYD en temas Responsabilidad Social Empresarial, RSE.														
			4.3	Presentar propuesta de implementación de RSE al Director General														
			4.4	Obtener la aprobación del proyecto														
			4.5	Identificar posibles consultores para acompañar la implementación del programa														
5	Memoria de Rendición de Cuentas del 2021 elaborada de acuerdo a los lineamientos del MINPRE.	Operativo	5.1	Solicitar información a las direcciones.	Coordinadora Dirección Planificación y Desarrollo	Dirección General y todas las Direcciones.	Documento Memoria Anual Institucional Digital y Físico	Documento entregado	1					*Entrega tardía o no entrega de las informaciones. *Suministrar información errónea. *Incumplimiento de requisitos de elaboración e impresión.				5259658.95
			5.2	Validar las informaciones recibidas.														
			5.3	Consolidar las informaciones de acuerdo a la Guía de Rendición de Cuentas.														
			5.4	Preparar Memoria Anual.														
			5.5	Remitir Memoria Anual al Ministerio de la Presidencia.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
6	Informes mensuales de indicadores del SMMGP elaborados.	Operativo	6.1	Dar seguimiento al estatus actualizado en la plataforma del Resultado Obras y del Sistema de Indicadores, los cuales son: SISMAP, ITICge, NOBACI, Cumplimiento de la Ley 200-04, y Contrataciones Públicas.	Coordinadora Dirección Planificación y Desarrollo	Dirección General, Dirección Planificación y Desarrollo	Informe de los Indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, SMMGP.	Informes entregados	12	3	3	3	3	* No tener acceso a la Red Internet. * Presentar error al acceder a las respectivas plataformas. * Digitar porcentaje erróneo en el informe.				
			6.2	Elaborar informe del Promedio de Indicadores según Sistema Presidencial y Promedio de acuerdo a Indicadores Actualizados.														
			6.3	Remitir el Informe de los Indicadores del SMMGP al Director General.														
7	Informes de seguimiento a la ejecución del POA DPyD elaborados.	Operativo	7.1	Solicitar el avance de las actividades con frecuencia trimestral a los Encargados Departamentales de la DPyD.	Coordinadora Dirección Planificación y Desarrollo	Dirección Planificación y Desarrollo, Departamento Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, Departamento Desarrollo Institucional, Departamento Calidad en la Gestión, Departamento Cooperación Internacional	Eje Estratégico del Plan Operativo Anual de la DPyD.	Informe Ejecución de la DPyD entregado.	3		1	1	1	* Problemas en la Red Interna. * No entregar dentro del margen indicado para la remisión al DFMEdePPP.				
			7.2	Actualizar el nivel de avance de las actividades Departamentales de la DPyD.														
			7.3	Remitir el nivel de avance de las actividades Departamentales de la DPyD al Departamento Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.														
8	Filosofía institucional difundida a nivel interno y externo	Operativo	8.1	Fomentar una cultura y dirección basada en valores.	Coordinadora Dirección Planificación y Desarrollo	Dirección General, Dirección Planificación y Desarrollo, Dirección Tecnología de la Información y Comunicación	Colocación de Misión, Visión y Valores de la CORAASAN.	Porcentaje de implementación del Plan de Difusión	100%			50%	50%	* Desinterés en el personal de la Institución.				
			8.2	Difundir la Misión, Visión y Valores de la CORAASAN.														
			8.3	Dar seguimiento a la difusión de la Filosofía Institucional.														
9	Estructura Refrendada por el MAP y Documentos Aprobados	Estratégico	9.1	Presentación del trabajo a realizar.	Enc. Desarrollo Institucional	Todas las Direcciones	Documento Organigrama y Documentos aprobados	Porcentaje de las unidades organizativas con manuales de organización y funciones aprobados	100%			50%	50%	*Desconocimiento de sus funciones. *Poca identificación con la institución.				
			9.2	Levantamiento y estandarización de la documentación.														
			9.3	Presentación y aprobación por el MAP														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
10	Informes de análisis de estructuras organizativas realizados	Operativo	10.1	Recibir y analizar solicitud de análisis	Enc. Desarrollo Institucional	Direcciones solicitantes	Informes de análisis organizacionales	Porcentaje de análisis realizados en relación a los solicitados	100%	100%	100%	100%	100%	* Aprobar cambios organizativos sin análisis previo * Crear unidades sin presupuesto				1369491.34
			10.2	Aplicar cuestionario de levantamiento de información														
			10.3	Elaborar informe de análisis organizacional														
11	Políticas y procedimientos actualizados	Operativo	11.1	Atender las solicitudes de documentación	Enc. Desarrollo Institucional	Enc. Departamento Desarrollo Institucional Analistas de Documentación Analista Control de Documentación Dueños de procesos	Documentos aprobados	Porcentaje de cumplimiento de la meta anual	100%		37%	38%	25%	*Incumplimiento de la planificación. *Falta de cumplimiento del proceso. *Falta de consecuencia por incumplimiento. *Poco personal y rotación del mismo. *Poca identificación con la institución.				
			11.2	Elaborar "creación/actualización" de documentación solicitada														
			11.3	Publicar/difundir la documentación aprobada														
12	Aplicación para Acuerdos y Evaluación de Desempeño implementada	Estratégico	12.1	Coordinar la terminación de la aplicación con la Dirección TIC.	Encargada Depto. Form. Mon y Eva PPP	Dirección de TI, Dirección Planificación y Desarrollo, Dirección recursos Humanos	Reporte de Acuerdos Desempeño Elaborados	Porcentaje de Acuerdos preparados	80%	80%				*Falta de compromiso de los evaluadores. *Retraso en el cumplimiento de las fechas de entrega. *Retraso en el desarrollo del sistema por trabajos abundantes.				
			12.2	Realizar inducción y entrenamiento a los Encargados y Directores.														
			12.3	Convocar el proceso de preparación de Acuerdos de Desempeño.														
			12.4	Dar seguimiento a la elaboración de los Acuerdos de Desempeño.														
			12.5	Preparar reporte de Acuerdos realizados y remitir al MAP.														
13	Sistema de Control de Gestión Implementado.	Estratégico	13.1	Realizar benchmarking con el área de Control de Gestión de Edenorte y otras instituciones.	Encargada Depto. Form. Mon y Eva PPP	Dirección de TI, Dirección Planificación y Desarrollo, Dirección General y demás Direcciones	Tableros de Indicadores	Porcentaje de unidades- indicadores medidos	35%				35%	*Falta de prioridad por diversidad y abundancia de trabajo. *No contar con la preparación técnica para ejecutar el proyecto.				
			13.2	Definir los indicadores a medir de la institución y clasificarlos.														
			13.3	Gestionar la adquisición o desarrollo de una plataforma tecnológica de control de gestión.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
14	Sistema de Gestión de Proyectos Implementado	Estrat Egico	14.1	Gestionar capacitación para el equipo sobre Gestión de Proyectos.	Encargada Depto. Form. Mon y Eva PPP	Dirección de TI, Dirección Planificación y Desarrollo, Dirección Programas y Proyectos Especiales, Dirección Ingeniería, Dirección Recursos Humanos	Matrices de gestión de Proyectos Implementadas.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo	50%			40%	50%	*No contar con las capacitaciones requeridas. *Falta de involucramiento del personal en todos los proyectos asignados por abundancia de trabajo.				
			14.2	Actualizar política de Gestión de proyectos.														
			14.3	Identificar los proyectos a ejecutar durante el año 2021.														
			14.4	Asignar proyectos por analista.														
			14.5	Definir e iniciar la implementación de las mejores prácticas de Gestión de Proyectos en los proyectos identificados.														
15	Unidad de Investigación Institucional en funcionamiento	E S	15.1	Asignar el personal a realizar estas funciones dentro del departamento.	Encargada Depto. Form. Mon y Eva PPP	Dirección Planificación y Desarrollo, Dirección Recursos Humanos	Informes de Investigación	Porcentaje de investigaciones institucionales realizadas vs las requeridas	35%			15%	35%	*No contar con el personal requerido. *Falta de entendimiento de las areas de la institución sobre la responsabilidad de esa unidad.				
			15.2	Definir las políticas de investigación a aplicar.														
			15.3	Difundir políticas de investigación institucionales.														
			15.4	Realizar las investigaciones institucionales requeridas.														
			15.5	Emitir informes de resultados a las unidades requeridas.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
16	Plan Estratégico Institucional elaborado y difundido	Operativo	16.1	Realizar jornadas de trabajo con equipos a través de talleres.	Enc. Form. Mon. y Eva. PPP	Equipo Timón, Equipo de Coordinación General, Consultores, Depto. Comunicaciones, Depto. Compras y Contrataciones, Div. Acceso a la Información	Plan Estratégico Institucional 2021-2024	Documento entregado	1		1			* Cambios imprevistos por parte del MEPyD.				
			16.2	Preparar matrices requeridas.														
			16.3	Diagramar documento del PEI.														
			16.4	Imprimir documento del PEI														
			16.5	Realizar ajustes de lugar requeridos por el MEPyD.														
			16.6	Realizar Jornadas de difusión del PEI.														
17	POA 2021 actualizado	Operativo	17.1	Actualizar matriz a utilizar para la presentación del POA.	Enc. Form. Mon. y Eva. PPP	Todas las Direcciones	Plan Operativo Anual 2021	Documento entregado	1		1			*No contar con todas las informaciones de la operatividad de todas las unidades institucionales.				
			17.2	Preparar matrices de POA por Dirección definiendo productos estratégicos y operativos.														
			17.3	Remitir a las Direcciones las matrices POA para revisar las informaciones y completar las flatantes.														
			17.4	Dar acompañamiento a las Direcciones en la elaboración de sus POA.														
			17.5	Analizar las informaciones recibidas y preparar POA 2021.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
18	POA 2022 formulado	Operativo	18.1	Actualizar matrices de POA por Dirección agregando los productos estratégicos correspondientes	Enc. Form. Mon. y Eva. PPP	Todas las Direcciones	Plan Operativo Anual 2022	Documento entregado	1					*No contar con el apoyo de todas las Direcciones. *Retraso en la entrega de las informaciones por abundancia de trabajo.				1683669.48
			18.2	Remitir a las Direcciones las matrices POA para revisar las informaciones y completar las flatantes.														
			18.3	Dar acompañamiento a las Direcciones en la elaboración de sus POA.														
			18.4	Analizar las informaciones recibidas y preparar POA 2022.														
19	Plan anual de compras 2022 formulado	Operativo	19.1	Realizar levantamiento de los requerimientos de compras y contrataciones institucionales a través del presupuesto.	Enc. Form. Mon. y Eva. PPP	Dirección Administrativa y Financiera,	Plan de Compras Institucional 2021	Documento entregado	1					*Incongruencia en las informaciones por problemas en el Catálogo de Materiales. *Retraso en la entrega por modificaciones del proceso.				
			19.2	Analizar y depurar las informaciones recibidas.														
			19.3	Generar reporte de las compras y contrataciones requeridas y preparar documento PACC.														
			19.4	Cargar el el Portal Compras y Contrataciones el PACC.														
20	POA monitoreado y evaluado trimestralmente.	Operativo	20.1	Preparar cronograma de revisión del POA.	Enc. Form. Mon. y Eva. PPP	Todas las Direcciones	Informe de Evaluación del POA	Documento entregado	2					*Falta de prioridad por diversidad y abundancia de trabajo. *No contar con informaciones confiables.				
			20.2	Ejecutar cronograma de revisión.														
			20.3	Preparar informe de evaluación trimestral con las informaciones levantadas.														
			20.4	Remitir y socializar con las Direcciones informe de evaluación del POA.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
21	PACC 2021 desplegado, monitoreado y evaluado trimestralmente	O B	21.1	Validar los requerimientos de las unidades institucionales, reflejadas en su presupuesto trimestral.	Enc. Form. Mon. y Eva. PPP	Todas las Direcciones	PACC Trimestral	Documento entregado	4	1	1	1	1	*Incongruencia en las informaciones por problemas en el Catálogo de Materiales. *Retraso en la entrega por modificaciones del proceso. *Falta de priorización y compromiso de las unidades requirientes para ofrecer informaciones reales.				
			21.2	Digitar en el sistema los requerimientos trimestrales de las unidades institucionales.														
			21.3	Generar las informaciones registradas en el sistema.														
			21.4	Analizar las informaciones, depurarlas y condensarlas por rubro para la preparación del Plan.														
			21.5	Preparar el PACC de cada trimestre con las informaciones definidas.														
			21.6	Presentar el PACC trimestral al comité de compras.														
			21.7	Entregar el PACC trimestral al Depto. Compras y Contrataciones														
			21.8	Preparar y remitir informe de evaluación trimestral de ejecución del PACC.														
22	Informes de ejecución presupuestaria elaborados	Operati vo	22.1	Realizar levantamiento de información trimestral sobre la Ejecución Presupuestaria.	Enc. Form. Mon. y Eva. PPP	Dirección Administrativa y Financiera y demas Direcciones.	Informe de Ejecución Presupuestaria	Documento entregado	4	1	1	1	1	*Retraso en la entrega por falta de informaciones oportuna.				
			22.2	Analizar las informaciones recibidas.														
			22.3	Preparar informe de ejecución presupuestaria.														
			22.4	Remitir informe a las diferentes Direcciones.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS		
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal			
23	Normas Básicas de Control Interno implementadas y monitoreadas	E	23.1	Realizar revisión de las actualizaciones realizadas por la Contraloría General de la República (CGR) a la metodología de las NOBACI.	Enc. Form. Mon. y Eva. PPP	Equipo NOBACI, Dirección General, Dirección Planificación y Desarrollo, Depto. Desarrollo Institucional.	Reporte de Implementación NOBACI.	Porcentaje de implementación de las NOBACI.	80%				80%	*Documento desactualizados que no funcionan como evidencia. *Falta de prioridad por diversidad y abundancia de trabajo. *Rotación de los analistas de parte de la Contraloría General de la República.						
			23.2	Revisar las evidencias con las que se cuentan.																
			23.3	Realizar actualización de las evidencias.																
			23.4	Cargar en la Plataforma NOBACI las evidencias requeridas.																
			23.5	Solicitar a la CGR la asignación de un analista para la evaluación de las informaciones cargadas.																
			23.6	Preparar informe de implementación de las NOBACI																
			23.7	Cargar el la Plataforma el informe.																
24	Informaciones en el Sistema de Ruta del MEPyD actualizadas	Op	24.1	Levantar las informaciones requeridas de la producción prioritaria de la Institución.	Enc. Form. Mon. y Eva. PPP	Todas las Direcciones	Reportes de la Plataforma	Procentaje de informaciones cargadas al Sistema	100%				100%	*Retraso en las informaciones *Incongruencia en las informaciones levantadas.						
			24.2	Revisar las informaciones levantadas.																
			24.3	Registrar en el Sistema de Ruta las informaciones.																
			24.4	Solicitar aprobación del Director Planificación y Desarrollo.																
25	Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en los laboratorios recertificado.	Estr	25.1	Realizar auditoria interna.	Enc. Calidad en Gestión	Todos los involucrados en el SGC.	Certificado renovado	Procentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo	100%				20%	75%	100%	*Disponibilidad de recursos. *Falta de identificación y compromiso del personal. *Incumplimiento de las normas ISO 9001-2015				
			25.2	Dar seguimiento a acciones correctivas.																
			25.3	Preparar proceso de auditoria externa.																
			25.4	Realizar auditoria externa																
			25.5	Preparar plan de acción producto de auditoria externa.																

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
26	Autodiagnóstico CAF y el plan de mejora actualizados.	Operativo	26.1	Planificar la autoevaluación.	Enc. Calidad en Gestión	Dirección General, Dirección Planificación y Desarrollo, Depto. Form. Mon. y Eva. PPP, Depto. Cooperación internacional, Depto. Comunicaciones, Dirección Comercial, Depto. Desarrollo Institucional, Dirección Administración y Finanzas, Dirección de Acueductos, Dirección Tecnología de la Información y Comunicación, Dirección de Recursos Humanos, Depto. Compras y Contrataciones, Div. Acceso a la Información.	Autodiagnóstico Realizado	Documento entregado	1					*Disponibilidad de recursos. *Falta de identificación y compromiso del personal.				2386473.67
			26.2	Comunicar el proyecto de autoevaluación a lo interno.														
			26.3	Conformar equipo de autoevaluación.														
			26.4	Realizar la autoevaluación.														
			26.5	Redactar informe de resultados y enviar.														
			26.6	Redactar plan de mejora en base a resultados de la autoevaluación.														
			26.7	Seguimiento a plan de mejora.														
27	Carta compromiso al ciudadano actualizada.	Operativo	27.1	Levantamiento de información.	Enc. Calidad en Gestión	Dirección General, Dirección Planificación y Desarrollo, Depto. Form. Mon. y Eva. PPP, Depto. Comunicaciones, Dirección Comercial, Depto. Desarrollo Institucional.	Carta Aprobada	Documento aprobado	1		1			*Incumplimiento de los compromisos comprometidos.				2386473.67
			27.2	Completar 3 meses de data de la encuesta de servicios comprometidos.														
			27.3	Actualización procedimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones														
			27.4	Crear planes de comunicación interna y externa.														
			27.5	Diagramación y aprobación del brochure CCC.														
			27.6	Solicitud de aprobación CCC.														
28	Encuesta Nacional de Servicios Públicos según requerimientos del MAP realizada.	Operativo	28.1	Crear cuestionario de preguntas.	Enc. Calidad en Gestión	Dirección General, Dirección Planificación y Desarrollo, Depto. Form. Mon. y Eva. PPP, Depto. Comunicaciones	Encuesta realizada	Documento entregado	1			1		*Disponibilidad de recursos. *Que los clientes no dispongan de tiempo o no quieran ser encuestados.				2386473.67
			28.2	Identificar muestra a ser encuestado.														
			28.3	Realizar encuesta.														
			28.4	Resultados de encuesta.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
29	Informes de evaluación de agentes del Call Center elaborados.	Operativo	29.1	Evaluación de llamadas de los agentes	Enc. Calidad en Gestión	Dirección comercial, Call center	Informe de Evaluación	Documento enviado	6	1	1	2	2	*Retrasos por falta de personal.				
			29.2	Hacer encuesta de satisfacción del cliente														
			29.3	Realizar y enviar informe de evaluación.														
30	Informes de análisis de satisfacción de clientes notificados elaborados.	Operativo	30.1	Recopilar información de SRS.	Enc. Calidad en Gestión	Dirección Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Acueductos, Dirección de Aguas Residuales, Dirección comercial, Dirección Agua No Contabilizada, Depto. Notificación	Informes de satisfacción de clientes notificados.	Documento enviado	6		2	2	2	*Falta de prioridad por exceso de trabajo.				
			30.2	Hacer informe de satisfacción de clientes notificados.														
			30.3	Enviar Informe a los deptos involucrados.														
31	Informes de órdenes abiertas del SRS emitidos	Operativo	31.1	Recopilar información de SRS	Enc. Calidad en Gestión	Dirección Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Acueductos, Dirección de Aguas Residuales, Dirección comercial, Dirección Agua No Contabilizada	Informe Ordenes Abiertas	Documento enviado	6		2	2	2	*Problemas en SRS para buscar la información.				
			31.2	Hacer informe de órdenes abiertas.														
			31.3	Enviar Informe a los deptos involucrados.														
32	Base de datos de las relaciones interinstitucionales implementada	Estratégico	32.1	Coordinar con TI el diseño y creación de la base de datos para los acuerdos interinstitucionales	Enc. de Cooperación Internacional	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de TI, Dirección General, Departamento Legal y departamentos que gestionen relaciones interinstitucionales.	Base de datos implementada.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo	100%	0	30%	60%	100%	* Que no estén disponibles los acuerdos para ser registrados.				
			32.2	Registrar los acuerdos firmados anteriormente por Coraasan en la base de datos														
			32.3	Registrar los avances de los acuerdos y sus evidencias														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Razon	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
33	Programa de integración a organismos internacionales del sector agua implementado.	Estratégico	33.1	Establecer contacto con organismos.	Enc. de Cooperación Internacional	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección General, Dirección de Acueductos, Dirección de Gestión Ambiental, Dirección de Acueductos Rurales y todos los departamentos relacionados.	Comunicaciones, eventos y actividades organizadas, visitas realizadas	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo	100%	0	30%	60%	100%	* No recibir las invitaciones en tiempo hábil * No encontrar instituciones afines a Coraasan * Falta de disponibilidad de recursos				
			33.2	Participar y/o preparar actividades y eventos														
			33.3	Visitar instituciones para evaluar afinidad y conveniencia.														
34	Financiamiento de Proyectos PEI 21-24 captados.	Estratégico	34.1	Canalizar solicitudes de otros departamentos	Enc. de Cooperación Internacional	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección General, Departamento P.P.P. y todos los departamentos que gestionen los proyectos.	Solicitudes recibidas, oportunidades identificadas, cursos del SINACID, correspondencia con el VIMICI, participación en reuniones con organismos, proyectos presentados, proyectos financiados	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo	100%	0	30%	60%	100%	* Que los departamentos no presenten sus proyectos a tiempo para ser sometidos * Que los organismos de cooperación no prioricen los proyectos de nuestra institución.				
			34.2	Identificar oportunidades de financiamiento o aportes para proyectos institucionales														
			34.3	Establecer relación con el Sistema Nacional de Cooperación Internacional para el Desarrollo (SINACID)														
			34.4	Participar en reuniones y encuentros de gestión de proyectos financiados por organismos institucionales														
			34.5	Presentar proyectos a Agencias Internacionales de Cooperación y al Gobierno Central														
35	Actividades interinstitucionales e internacionales desarrolladas.	Estratégico	35.1	Firmas de acuerdos interinstitucionales	Enc. de Cooperación Internacional	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de TI, Dirección General y departamentos que gestionen relaciones interinstitucionales.	Acuerdos firmados, eventos realizados o participaciones, interacciones con instituciones	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo	100%	0	30%	60%	100%	* Recursos no disponibles * Que no se completen las actividades y eventos propuestos.				
			35.2	Participar y organizar eventos con las instituciones afiliadas.														
			35.3	Viajes a las instituciones para conocer e interactuar.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
36	Plan de actores institucionales actualizado e implementado	O	36.1	Realizar actualización de los actores institucionales relevantes.	Enc. Cooperación Internacional	Dirección General, Dirección Planificación y Desarrollo, Depto. Form. Mon. y Eva. PPP, Depto. Calidad en la Gestión, Depto. Comunicaciones, Dirección Comercial	Documento Plan de Actores y Reportes seguimiento Plan Actores	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo	100%	0	50%	75%	100%	*Comunicación poco efectiva con las partes involucradas. *Falta de prioridad por diversidad y abundancia de trabajo.				249447.06
			36.2	Realizar levantamiento y análisis de información.														
			36.3	Actualizar plan de actores institucionales.														
			36.4	Ejecutar plan de actores institucionales														
			36.5	Dar seguimiento al plan de actores institucionales.														
37	Actividades y eventos de desarrollo interinstitucional realizados	O	37.1	Coordinar contenido de los acuerdos con el departamento interesado y la institución externa	Enc. Cooperación Internacional	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección General, Departamento Legal y todos los departamentos que gestionen las relaciones y los acuerdos.	* Acuerdos redactados y consensuados * Acuerdos firmados * Intercambios realizados * Delegaciones recibidas * Reuniones del Comité de Relaciones Interinstitucionales realizadas	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo	100%	0	30%	60%	100%	* Recursos no disponibles * Que no se completen las actividades y eventos propuestos.				
			37.2	Realizar eventos para firma de acuerdos														
			37.3	Coordinar viajes internacionales para la interacción entre instituciones.														
			37.4	Coordinar la recepción de las delegaciones de instituciones relacionadas con la CORAASAN en Coordinación con el departamento correspondiente														
			37.5	Coordinar acuerdos con instituciones sociales del gobierno, como: PROSOLI, INVI y SIUBEN.														
37.6	Organizar reuniones del comité de Relaciones Interinstitucionales																	

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
38	Acuerdos interinstitucionales monitoreados	Operativo	38.1	Crear un sistema para monitorear y visualizar los acuerdos	Enc. Cooperación Internacional	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección General, Departamento Legal y todas las direcciones y los departamentos que gestionen las relaciones y los acuerdos.	* Sistema implementado * Informes recibidos e informes emitidos	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo	100%	0	50%	75%	100%	* Sistema no disponible * Falta de informes de ejecución * No ejecución de los acuerdos				
			38.2	Solicitar informes de ejecución a departamentos involucrados con el acuerdo.														
			38.3	Emitir informes sobre la ejecución de los acuerdos.														
39	Encuentros de benchmarking realizados	Operativo	39.1	Recibir solicitudes de Benchmarking	Enc. Cooperación Internacional	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección General, Departamento Legal y todas las direcciones y los departamentos solicitantes.	* Solicitudes recibidas * Contactos establecidos * Informes de benchmarking	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo	100%				100%	* Que los departamentos usen otra vía para solicitar benchmarking * Que no la soliciten o que realicen los intercambios de manera informal.				
			39.2	Realizar primer contacto con la institución a trabajar														
			39.3	Solicitar informes de ejecución del benchmarking a departamentos involucrados.														
40	Oportunidades de financiamiento o aportes para proyectos Institucionales identificadas	Operativo	40.1	Recibir capacitación sobre el Sistema Nacional de Cooperación Internacional para el Desarrollo (SINACID)	Enc. Cooperación Internacional	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección General, Departamento Legal y todas las direcciones y los departamentos solicitantes.	* Capacitación Recibida * Comunicación con el VIMICI * Comunicación con Agencias de Cooperación Internacional * Delegaciones recibidas * Proyectos de inversión presentados a las agencias de cooperación	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Trabajo	100%	0	30%	60%	100%	* Capacitación no disponible * No disponibilidad del personal del Viceministerio de Cooperación o de las Agencias de Cooperación * No disponibilidad de los proyectos				
			40.2	Mantener comunicación con el Viceministerio de Cooperación Internacional del MEPyD														
			40.3	Mantener comunicación con Agencias de Cooperación Internacional relacionadas con CORAASAN														
			40.4	Recibir las delegaciones de las Agencias de Cooperación Internacional que visiten la CORAASAN														
			40.5	Coordinar la presentación de los proyectos de inversión ante las Agencias de Cooperación Internacional														

Plan Operativo Anual 2021
Dirección Revisión y Análisis

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medo de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
1	Plan anual de auditoria aprobado por la Comisión de Auditoría.	Estrategico	1.1	Realizar reunion con la Comisión de Auditoria	Director de Revisión y Análisis	Director de Revisión y Análisis	Documento de Plan de Auditoria firmado por los miembros de la Comisión de Auditoria	Sesiones de Comisión de Auditoria	1					* Ausencia de reuniones con la Comisión de Auditoria * Falta de planificación por parte de la Dirección Revisión y Análisis				
				Presentar la propuesta del														
			1.2	Plan Anual de Auditoria a la Comisión de Auditoria														
			1.3	Consensuar y gestionar aprobación del PAAI por parte de la Comisión de Auditoria														
				Ejecutar pruebas														
2	Informes de Auditoria Realizados	Operativo	2.1	sustantivas, de cumplimiento y de contol	Director de Revisión y Análisis	Coordinador de Auditoria y Auditores Senior	Informes de Auditoria	Informes	19					* Ausencia de Personal técnico capacitado *Falta de apoyo de la alta gerencia *Falta de software de BI o de auditoria para evaluaciones más eficientes * Procesos y políticas no documentados				
				2.2						Elaborar papeles de trabajo								
				2.3						Socializar informe de auditoria con área audit								
				3.1						Elaborar entendimiento de los procesos								
3	Programas de Auditorias Realizados	Operativo		3.2	Redactar pruebas de auditoria que se realizaran	Director de Revisión y Análisis	Coordinador de Auditoria y Auditores Senior	Documento en Word de Programa de Auditoria	19					* Ausencia de Personal técnico capacitado *Falta de apoyo de la alta gerencia *Falta de software de BI o de auditoria para evaluaciones más eficientes * Procesos y políticas no documentados				
					Estimar horas, personal y													
				3.3	recursos necesarios para la auditoria													

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
4	Matrices de Riesgo Realizadas	Operativo	4.1	Lavantar los riesgos asociados al proceso auditado	Director de Revisión y Análisis	Auditores Senior y Auditores Junior	Documento de Excel	Auditorias Realizadas	19	5	10	15	19	* Procesos no definidos ni documentados * Ausencia de Personal técnico capacitado				
			4.2	Identificar los tipos de riesgos														
			4.3	Determinar el impacto de cada riesgo y elaborar pruebas de auditoria para mitigar los mismos														
5	Plan Anual de Auditoría Preparado y Supervisado	Operativo	5.1	Estudiar el Pla Estrategico y alinear las auditorias de acuerdo a los objetivos estrategicos	Director de Revision y Análisis	Director de Revisión y Análisis	Plan Anual Aprobado y firmado por Auditores	Auditorias Realizadas	1				1	* Ausencia de reuniones con la Comisión de Auditoria * Falta de planificacion por parte de la Dirección Revisión y Análisis				
			5.2	Determinar auditorias recurrentes y especiales														
			5.3	Estimar horas, personal, recursos, presupuestos y riesgos de las auditorias establecidas en el plan														
6	Actas de Minutas de Sesiones de Comisión de Auditoria preparadas	Estrategico	6.1	Agendar reuniones de la Comisión de Auditoria	Director de Revisión y Análisis	Director de Revisión y Análisis	Actas de Minutas de Reunión	Sesiones de Comisión de Auditoria	5	1	3	4	5	* Ausencia de reuniones con la Comisión de Auditoria				
			6.2	Presentar resultados de las auditorias realizadas														
			6.3	Ejecutar evaluaciones recomendadas por la Comisión de Auditoria														

1,382,458,45

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
7	Matriz de Seguimiento a Planes de Acción elaboradas	Operativo	7.1	Segregar los hallazgos por areas	Director de Revisión y Análisis	Auditores Senior y Auditores Junior	Documento de Excel	Auditorias Realizadas	4	1	2	3	4	* Falta de corrección de observaciones identificadas. *Falta de apoyo de la alta gerencia *Ausencia de implementación de medidas correctivas y planes de acción concretos				
			7.2	Agendar reuniones para determinar estatus de hallazgos identificados anteriormente														
			7.3	Sustentar las evidencias o actualizar las evidencias														
8	Presupuesto de la Dirección realizado y ejecutado.	Operativo	8.1	Levantar las necesidades en el tiempo establecido	Director de Revisión y Análisis				Dirección Revisión y Análisis					Incongruencia en las informaciones recibidas				
				Digitar presupuesto.														
			12.3	Revisar el presupuesto y entregar a la unidad correspondiente. Recibir cronograma de trabajo por parte de la Dirección Planificación y Desarrollo.														
9	Acuerdos de Desempeño elaborados	Operativo	9.1	Dar seguimiento a la preparación de los acuerdos de desempeño.	Director de Revisión y Análisis				Dirección Análisis	Revisión 100%				Retraso en la preparación de los acuerdos por falta de conocimiento de la plataforma.				
				Preparar acuerdos de desempeño.														
			9.3															

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
10	Memoria anual de actividades y logros alcanzados elaborado.	Operativo	10.1	Generar reportes para preparación de informes	Director de Revisión y Análisis	Dirección Revisión y Análisis	Informe y reportes	Memoria anual	1					Incongruencia en las informaciones recibidas				
			10.2	Gestionar aprobación del informe.														
			10.3	Remitir informe aprobado														
11	Plan Operativo Anual de la Dirección Ejecutado	Operativo	11.1	Participar en la planificación con la Dirección Planificación y Desarrollo para incluir pautas de mejoras de cada sección.	Director de Revisión y Análisis	Dirección Revisión y Análisis	Plan Operativo Anual	Documento entregado	1					Incongruencia en las informaciones recibidas				
			11.2	Preparar matriz del POA.														
			11.3	Dar seguimiento a la ejecución de las actividades descritas en el POA														

Plan Operativo Anual 2021
Dirección Administrativa y Financiera

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
1	Estados Financieros Auditados	Estratégicos	1.1	Realizar solicitud de servicio para la Contratación de una firma de auditores.	Director Administrativo y Financiero	Depto. Contabilidad, Depto. Compras, Fiscalización Financiera, Div. Presupuesto, Dirección Revisión y Análisis, Tesorería, Dirección Ingeniería, Dirección Programas y Proyectos Especiales, Dirección TIC.	Informes de estados por parte de la firma contratada.	Cantidad de Informes	1		1			<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de Recursos financieros. Que la base de la información suministrada presente algún error 				
			1.2	Realizar licitación pública nacional.														
			1.3	Adjudicación de contratación de firmas.														
			1.4	Envío de informaciones y estados financiero para fines de auditoría														
			1.5	Auditar los estados financieros														
2	Sistema Información de la Gestión Financiera (SIGEF) Implementado	Estratégicos	2.1	Reuniones con miembros del Ministerio de Hacienda .	Director Administrativo y Financiero	Depto. Contabilidad, Div. Presupuesto, Compra y Contrataciones, Cuentas por pagar,	Plataforma establecida para verificación de SIGEF por el Ministerio de Hacienda	Cantidad de Informes de cumplimiento.	2			2	<ul style="list-style-type: none"> Falla en el sistema. Problemas con la interfaz de las plataformas tecnológicas. 					
			2.2	Entrega de documentos solicitados por la comisión para evaluar la situación de la empresa.														
			2.3	Certificación del SIGEF														
			2.4	Solicitudes de accesos a los involucrados para la implementación.														
			2.5	Implementación SIGEF														
3	Presupuesto de la Dirección realizado y ejecutado.	Operativo	3.1	Levantar las necesidades en el tiempo establecido	Director Administrativo y Financiero	Depto. Contabilidad, Div. Presupuesto, Compra y Contrataciones, Cuentas por pagar, Tesorería, Depto. Administrativo	Presupuesto, correos	Documento entregado	1			1	Incongruencia en las informaciones recibidas					11,392,513.00
			3.2	Digitar presupuesto.														
			3.3	Revisar el presupuesto y entregar a la unidad correspondiente.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
4	Acuerdos de Desempeño elaborados	Operativo	4.1	Recibir cronograma de trabajo por parte de la Dirección Planificación y Desarrollo.	Director Administrativo y Financiero	Depto. Contabilidad, Div. Presupuesto, Compra y Contrataciones, Cuentas por pagar, Tesorería, Depto. Administrativo	Reporte de acuerdos	Porcentaje de Acuerdos de Desempeño Elaborados	100%	100%				Retraso en la preparación de los acuerdos por falta de conocimiento de la plataforma.				
			4.2	Dar seguimiento a todos los departamentos y áreas de la dirección en la preparación de los acuerdos de desempeño.														
			4.3	Preparar acuerdos de desempeño.														
5	Memoria anual de actividades y logros alcanzados elaborado.	Operativo	5.1	Generar reportes para preparación de informes	Director Administrativo y Financiero	Depto. Contabilidad, Div. Presupuesto, Compra y Contrataciones, Cuentas por pagar, Tesorería, Depto. Administrativo	Informe y reportes	Memoria anual	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			5.2	Gestionar aprobación del informe.														
			5.3	Remitir informe aprobado														
6	Plan Operativo Anual de la Dirección Ejecutado	Operativo	6.1	Participar en la planificación con la Dirección Planificación y Desarrollo para incluir pautas de mejoras de cada sección.	Director Administrativo y Financiero	Depto. Contabilidad, Div. Presupuesto, Compra y Contrataciones, Cuentas por pagar, Tesorería, Depto. Administrativo	Plan Operativo Anual	Documento entregado	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			6.2	Preparar matriz del POA Financiera														
			6.3	Dar seguimiento a la ejecución de las actividades descritas en el POA														
7	Costos Reducidos en un 10%	Estratégicos	7.1	Creación de políticas para eficientizar y mejorar procesos.	Encargado Departamento de Análisis Financiero	Dirección de Administración y Financiera, Departamento de Contabilidad, Div. Presupuesto. Cuentas por pagar.	Informe de Reducción de Costos	Porcentaje de costos reducidos	2%				2%	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de las áreas responsables de la ejecución del proyecto creado. Posible riesgo de que los resultados esperados no sean alcanzados. 				
			7.2	Establecer el control total de los costos operacionales de la institución.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
8	Gastos Reducidos en un 20%	Estratégicos	8.1	Poner en marcha el plan para reducir las horas extras, incentivos, dietas, entre otros.	Encargado Departamento de Análisis Financiero	Dirección de Administración y Financiera, Departamento de Contabilidad	Informe de Reducción de Gastos	Porcentaje de Gastos reducidos	3.75%				3.75%	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de las áreas que inciden en el desarrollo o desenvolvimiento de la CORAASAN 				1,648,267.98
			8.2	Establecer medidas de reducción en los gastos de viaticos, combustibles y lubricantes.														
9	Razones Financieras Preparadas	Estratégicos	9.1	Realizar cierre periodo fiscal	Encargado Departamento de Análisis Financiero	Dirección de Administración y Financiera, Departamento de Contabilidad	Informe realizados	Documento Entregado	12	3	3	3	3	<ul style="list-style-type: none"> Tardanza en la entrega de documentos de las areas afines. Fondos no disponibles Ejecuciones limitadas por recursos no disponibles. 				
			9.2	Realizar los indices financieros por parte del departamento.														
			9.3	Razones financieras emitidas														
10	Plan Financiero al 2024 Preparado	Estratégicos	10.1	Realizar una proyección de los ingresos anuales.	Encargado Departamento de Análisis Financiero	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo	Estados Financieros realizados	Documento Entregado	1				1	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de las áreas responsables la durante la ejecución del plan presupuestado. 				
			10.2	Creación de plan de gastos proyectado por dirección y por departamento.														
			10.3	Proyectar los aportes e inversiones de capital.														
			10.4	Plan de seguimiento del cumplimiento de la ejecución presupuestada.														
11	NICSP aplicables a CORAASAN implementadas.	Estratégicos	11.1	Realizar el Plan de Acción para el fortalecimiento de los procesos de convergencia identificados en el Diagnóstico y Plan de Adopción emitido por la Firma Guzmán Tapia PKF, SRL (ver anexo), previo a la Adopción NICSP.	Enc. Dpto. Contabilidad	Dirección General, Dirección Proyectos Especiales, Dirección T.I., Dirección Rev. y Análisis, Coordinadora del Equipo NICsp	Plantilla del Plan de Acción. Equipos definidos. Capacitación determinada.	Porcentajes de plan de implementación cumplido	5%			3%	2%	<ul style="list-style-type: none"> Tardanza en la entrega de documentos de las areas afines. 				
			11.2	Conformar los equipos líder y de trabajo con perfiles profesionales multidisciplinarios y de distintos niveles de la organización para el proceso de adopción de NICSP.														
			11.3	Evaluar el grado de conocimiento sobre NICSP de los equipos de trabajos, en especial del equipo líder, y detectar las capacitaciones necesarias respecto a los lineamientos contables que establece esta normativa.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
12	Cuentas por cobrar Reclasificadas y saldos saneados.	Estratégicos	12.1	Generar reportes de los saldos	Enc. Departamento de Contabilidad	Dirección General, Dirección administrativa y Financiera, Departamento de Contabilidad, División de control de bienes, división de almacén y Dirección de acueducto.	Informes realizados	Documento Entregado	1				1	• Incumplimiento en los Informes				83,102,653.09
			12.2	Mostrar evidencias de las cuentas por cobrar														
			12.3	Realizar analisis de los reportes por parte del personal asignado.														
			12.4	Realizar informe final de las cuentas por cobrar														
13	Estados Financieros de la Institución elaborados.	Operativo	13.1	Entregar las informaciones de todas las areas afines	Enc. Contabilidad	Todas las Direcciones	Estados Financieros aprobados por los directivos	Documento Entregado	12	3	3	3	3	• Tardanza en la entrega de documentos de las areas afines. *Capital humano no disponible.				
			13.2	Revisar de los analistas de Contabilidad														
			13.3	Codificar y Registrar en el sistema														
			13.4	Revisar la entradas de diario y aplicacion de las entradas de diario														
			13.5	Realizar ajustes contables de las cuentas cuyo origen existen descuadre.														
			13.6	Realizar Cierre Periodo Fiscal.														
14	Conciliaciones bancarias realizadas.	Operativo	14.1	Preparar cierre Periodo Fiscal de contabilidad	Enc. Contabilidad	Enc. Div. Tesoreria/ todas las Direcciones.	Conciliaciones Bancarias realizadas	Porcentaje de conciliaciones realizadas	100%	100%	100%	100%	100%					
			14.2	Poseer estados de cuenta de las entidades bancarias														
			14.3	Aignar conciliacion a los analistas de contabilidad y se trabajan.														
			14.4	Revisar por parte del encargado de Contabilidad.														
			14.5	Realizar conciliaciones.														
15	Asignación y rectificación de tarifas realizadas	Estratégicos	15.1	Realizar reuniones con las areas involucradas	Enc.Dpto. Fiscalización Financiera	Dirección Administrativa Financiera, Dpto. Fiscalización Financiera, Dirección Comercial, Dpto. Atención al Cliente, Catastro	Documento de registro	Cantidad de Documento	1				1	• Falta de tiempo o Disposición del personal involucrado				
			15.2	Evaluar las diferentes propuestas con las partes involucradas.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
16	Revisión de la nómina, verificando exactitud de los montos y datos realizados.	Operativo	16.1	Revisar Horas extras, e incentivos nocturnos, verificando, cumplimiento de políticas procedimientos y veracidad de las labores extras.	Enc. Fiscalización Financiera	Dir. Recursos Humanos, Div. Nómina, Dpto. Fiscalización Financiera	Documentos	Cantidad de nóminas revisadas	24	6	6	6	6	•Tardanzas en entregas de novedades				256,857.00
			16.2	Revisar nombramientos, verificando, sueldos, fecha de ingreso, firmas entre otros.														
			16.3	Revisar desvinculaciones, verificando efectividad y firmas autorizadas.														
			16.4	Verificar reajustes salariales, verificando nuevos sueldos y firmas autorizadas.														
			16.5	Revisar traslados, verificando firmas autorizadas.														
			16.6	Verificar los descuentos correctos de créditos otorgados a los empleados: Tarjeta de créditos, préstamos, farmacias, cafetería, entre otros.														
			16.7	Verificar cambios en descuentos de seguro médicos a los empleados.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$	
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal		
17	Oficina compras y contrataciones readecuada	Estratégicos	17.1	Definir alcance	Enc. Compras y Contrataciones	Dirección de TI, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Ingeniería, División de Control de Bienes	Fotografías	Cantidad de Documento Entregado	1				1	<ul style="list-style-type: none"> Definición del alcance de la obra. Cumplimiento con las fechas establecidas/publicadas 					
			17.2	Elaborar pliego de condiciones															
			17.3	Publicar proceso en el periódico															
			17.4	Elaborar Acta de Inicio, Certificado de Presupuesto y Solicitud de Compras															
			17.5	Publicar en el Portal Transaccional															
			17.6	Elaborar documentación para adjudicación y adjudicar															
			17.7	Elaborar contrato															
18	Ordenes de Compras revisadas.	Operativo	18.1	Anotar en libro de Record del analista asignado.	Enc. Compras y Contrataciones	Fiscalización Financiera / Departamento de Compras	Libro de Record de Analista de Compras	Porcentaje de órdenes revisadas	100%	100%	100%	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> Falta de defición de roles de los departamentos involucrados 					
			18.2	Auditar en Fislización Financiera.															
19	Portal Transaccional utilizado al 100%	Estratégicos	19.1	Elaborar pliego de condiciones	Enc. Compras y Contrataciones	Planificación y desarrollo/ Departamento Solicitante/ Comité de Compras y Contrataciones/ Departamento de Comunicaciones/ Departamento de Compras/ Dirección financiera/ Dirección General	Procedimiento de Compras	Porcentaje de procesos publicados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> Definición del alcance de la obra. Cumplimiento con las fechas establecidas/publicadas 				
			19.2	Publicar en el periódico															
			19.3	Elaborar Acta de Inicio, Certificado de Presupuesto y Solicitud de Compras															
			19.4	Publicar en el Portal Transaccional															
			19.5	Elaborar documentación para adjudicación y adjudicar															
			19.6	Crear solicitud y Orden de Compra interna															
			19.7	Elaborar contrato															
20	Pliegos para la adquisición de bienes, servicios y obras supervisados.	Operativo	20.1	Confirmar existencia de presupuesto materiales	Enc. Compras y Contrataciones	Planificación y desarrollo/ Departamento Solicitante/ Comité de Compras y Contrataciones/ Departamento de Compras	Pliegos	Porcentaje de supervisión de pliegos para bienes, obras y servicios	100%	100%	100%	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> Definición del tipo de compra cuando limita con los umbrales 					
			20.2	Elaborar ficha técnica															
			20.3	Elaborar solicitud de compra															
			20.4	Aprobar Solicitudes															

128,837,220.00

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
21	Depósitos Bancarios Automatizados	Estratégicos	21.1	Imprimir de manera automática los depósitos con el número de cuenta correspondiente	Encargada Area de Caja	Dirección administrativa y Financiera, Depto. Contabilidad, Dirección TIC	A través de sistemas electrónicos	Porcentaje de plan de trabajo ejecutado	50%			25%	25%	•Falla en el sistema.. Problemas con la interfaz de las plataformas tecnológicas.				
			21.2	Dividir el depósito de fianza de fondo general														
			21.3	Revisión y control de depósitos y cuadros de ingresos diarios a la caja														
22	Salida de Efectivo Concentrada en la Div. Tesorería	Estratégicos	22.1	Custodiar y verificar los ingresos y egresos diarios	Enc. División Tesorería	Dirección administrativa y Financiera, Depto. Contabilidad, Fiscalización Financiera, Div. Presupuesto, Dirección TIC.	Cheques ,transferencia y depósitos emitidos	Porcentaje de plan de trabajo ejecutado	50%		25%		25%	• Problema en plataforma Informática • Incumplimiento en las Políticas				17,626,242.00
			22.2	Informe de disponibilidad diaria														
			22.3	Monitorar el flujo del efectivo														
			22.4	Revisar y firmar las labores del personal a cargo														
23	Informe Final de Inventario Propiedad Planta y Equipo elaborado	Estratégicos	23.1	Realizar cronograma de trabajo.	Encargada División Control de Bienes	Dirección Administrativa y Financiera, Departamento Logística, Departamento Contabilidad, Dirección Revisión y Análisis, Departamento Fiscalización Financiera.	Informe Final de Inventario Propiedad Planta y Equipo.	Documento Entregado	1				1	• Registros antiguos, incompletos, erróneos o inexistentes a la hora de realizar el levantamiento. • Rotación de personal que limita conocimiento histórico. • Disponibilidad de Personal por la Pandemia.				300,000.00
			23.2	Solicitar logística al Director Adm. Y Financiero														
			23.3	Entrenar y sensibilizar al personal involucrado														
			23.4	Notificar a toda la institución sobre la realización del Inventario														
			23.5	Realizar corte de formularios de levantamientos														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
24	Almacenes de Materiales creados y funcionando.	Estratégicos	24.1	Evaluar la seguridad y protección del espacio físico de los almacenes de las Oficinas Comerciales de Villa Gonzalez y SAJOMA.	Encargado de la División Almacén y Suministro	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Tecnología de la Información y Departamento de Contabilidad.	Almacenes Villa González y SAJOMA funcionando.	Nuevos almacenes creados	2					<ul style="list-style-type: none"> No disponer del personal calificado. Falta de Infraestructura adecuada Falta disponibilidad de conexión tecnológica 				128,837,220.00
			24.2	Acondicionar el espacio físicos de los almacenes Oficina Comercial de Villa Gonzalez y SAJOMA.														
			24.3	Gestionar la creación de los almacenes periférico de Villa Gonzalez y SAJOMA en el sistema.								1	1					
			24.4	Realizar levantamiento de los materiales existentes en los almacenes identificados.														
			24.5	Realizar levantamiento de los materiales existentes en los almacenes identificados.														
25	Reparaciones de anaqueles y techo a la estructura de tuberías PVC realizado.	Estratégicos	25.1	Gestionar la reparación de anaqueles de los almacenes: Repuestos y Accesorios de Vehículos (02) y Materiales de Oficinas (03).	Encargado de la División Almacén y Suministro	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Ingeniería, Div. Taller Industrial, Div. Mant. Edificaciones, Depto. Compras y Contrataciones.	Reparación de los anaqueles recibido conforme.	Porcentaje de cumplimiento de las actividades planificadas.	50%			25%	25%	<ul style="list-style-type: none"> Insuficiencia de fondos para las reparaciones. Incumplimiento de la ejecución del presupuesto. 				
			25.2	Determinar y solicitar la compra de los materiales necesarios para realizar la reparación de los anaqueles.														
			25.3	Gestionar y dar seguimiento a la reparación de los referidos anaqueles.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
26	Cuentas por Pagar a Proveedores Reducidas	Estratégicos	26.1	Trabajar en base a la antigüedad de saldo en conjunto con el Director Adm. Y Financiero	Enc. Cuentas por pagar	Dirección Financiera, Análisis Financiero, Contabilidad.	Reporte de cuentas por pagar	Porcentaje de reducción de las cuentas por pagar a 120 días o más	100%	25%	25%	25%	25%	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de recursos financieros • Documentos incompletos. Tardanza en la recepción de documentos. 				428,037.62
			26.2	Realizar planes de pagos a los proveedores.														
			26.3	Emitir cheques														
27	Documentación que soporta las erogaciones estandarizadas.	Estratégicos	27.1	Realizar reuniones con las áreas solicitantes, para consensuar los Documentaciones requeridas en los pagos	Enc. Dpto. Cuentas por Pagar	Dirección Financiera, Dpto. Fiscalización Financiera, Dpto. Contabilidad, Sección Cuentas por Pagar	Lista de Cheques (Documentación Completa)	Porcentaje de documentaciones aprobadas	20%			10%	10%	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de tiempo o Disposición del personal involucrado 				
28	Informe de Ejecución Presupuestaria elaborado	Estratégicos	28.1	Planificar y elaborar el presupuesto institucional acorde a los PEI y POA	División de Presupuesto	Todas las Direcciones	Informe de Ejecución presupuestaria	Documento Entregado	4	1	1	1	1	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de Recursos financieros * Error en el registro presupuestario. * Error en los centros de costo 				460,594.00
			28.2	Revisar presupuesto por direcciones.														
			28.3	Aprobar el presupuesto institucional por el consejo de Directores y el Ministerio de Hacienda.														
			28.4	Ejecutar las actividades plasmada en el presupuesto alineadas a los planes operativos.														
			28.5	Revisar la alineación de la ejecución presupuestaria.														
29	Políticas tributarias seleccionadas formalizadas	Estratégicos	29.1	Elaborar borrador de la Política "Envío a la DGII de las informaciones de Costos y Gastos (Formatos 606)"	Enc. Sec. Gestión Impositiva	Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo, Departamento Desarrollo Institucional, Departamento Contabilidad.	Plantilla del borrador elaborada y emitida. Política aprobada	Porcentaje de documento redactado y/o aprobado	20%			10%	10%	<ul style="list-style-type: none"> • Interferencia con el tiempo para la operatividad diaria y elaborar borrador de documento. * Política no se Formalice. 				69,459.98
			29.2	Solicitar la formalización de la Política "Envío a la DGII Información sobre Costos y Gastos (606) a la unidad responsable.														
			29.3	Formalizar la Política														
30	Mantenimientos de las propiedades de la Institución realizados.	Operativo	30.1	Responder a los reportes dados.	Enc. Administrativo	Mantenimiento Edificaciones, Dirección Administrativa y Financiera, Depto Administrativo, Depto de Compras.	Reportes	Porcentaje de mantenimiento realizados	85%	85%	85%	85%	85%	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de materiales disponible 				
			30.2	Buscar solución a los problemas.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
31	Infraestructuras de la institución limpias y organizadas.	Operativo	31.1	Acoger al llamado de las quejas.	Enc. Administrativo	Mayordomía, Dirección Administrativa y Financiera, Depto Administrativo, Depto de Compras, Mantenimiento Edificaciones.	Observación	Porcentaje de cumplimiento del plan de limpieza institucional	100%	100%	100%	100%	100%	•Falta de materiales de limpieza.				
			31.2	Ordenar a las conserjes a ser los trabajos necesarios.														
32	Documentos institucionales distribuidos.	Operativo	32.1	Esperar el documento o comunicado.	Enc. Administrativo	Archivo y Correspondencia, Dirección Administrativa y Financiera, Depto Administrativo.	Los acuses de recibos	Porcentaje de cumplimiento del plan de distribución de documentos	100%	100%	100%	100%	100%	•La falta de auxiliares disponibles en las oficinas.				
			32.2	Llevar el mismo al Departamento correspondiente.														
33	Solicitudes de pagos a contratistas ejecutadas	Operativo	33.1	Enviar un comunicado a la Gcia. Adm financiera.	Enc. Administrativo	Dirección Administrativa-financiera, Cuentas por Pagar y Dep. De Compra y Contrataciones.	Comunicaciones realizadas	Porcentaje de solicitudes de pago preparadas	100%	100%	100%	100%	100%	•Retrasos en los Pagos.				
			33.2	Esperar su aprobación para resolver el prolema.														
			33.3	Llamar al contratista y notificarle el problema.														
			33.4	Realizar supervisión del aea.														
			33.5	Solicitar el pago con la factura del contratista a la Gcia. Adm Financiera.														
34	Plan de Bacheo cumplido	Operativo	34.1	Recibir requerimientos se bacheo y señalización .	Enc. Administrativo	Div. Bacheo y Señalización, Dirección Administrativa-financiera.	Reportes	Porcentaje de bacheos realizados	100%	100%	100%	100%	100%	•Retrasos en los Pagos. *Retraso en la recepción de materia prima				128,837,220.00
			34.2	Preparar plan de trabajo.														
			34.3	Preparar y asignar brigadas de trabajo.														
			34.4	Realizar los trabajos de bacheo requeridos.														
35	Vehículos y equipos de transportes disponibles	Operativo	35.1	Asegurar que los choferes cumplan con las leyes de movilidad establecidas y monitoreos de vehículo diario.	Enc. Administrativo	Div. Transportación, Dirección Administrativa-Financiera.	Reportes	Cumplimiento del plan de trabajo	100%	100%	100%	100%	100%	*Falta de mantenimiento preventivo a los vehículos. *Recursos limitados para materia prima				
			35.2	Planificar las rutas requeridas y asignar a los choferes.														
			35.3	Asegurar el cumplimiento de estas rutas.														
			35.4	Garantizar que las pólizas de seguro estén actualizadas.														
			35.5	Asegurar la disponibilidad de vehículos para labores extraordinarias.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
36	Mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular realizado	Operativo	36.1	Elaborar plan de mantenimiento preventivo para vehículos.	Enc. Administrativo	Secc. Taller Automotriz , Dirección Administrativa-financiera, Div. Transportación.	Reportes	Cumplimiento del plan de trabajo	100%	100%	100%	100%	100%	*Recursos limitados para materia prima				
			36.2	Dar seguimiento a la ejecución del Plan Mantenimiento Preventivo.														
			36.3	Realizar las solicitudes de materiales e insumos requeridos.														
			36.4	Realizar los mantenimientos correctivos requeridos.														

Plan Operativo Anual 2021
Dirección Acueductos

No	Producto	Tipo	No	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO \$RD
										1	2	3	4		Bien	Reg.	Mal	
1	Sistema geográfico del departamento Catastro de Redes actualizado.	Estratégico	1.1	Presupuestar y solicitar equipos	Enc. Dep. de Catastro	Director Acueducto, Financiera, catastro, zonas periféricas, Operación de redes, Mantenimiento de redes, Mantenimiento electromecánico, área operativa	Numero de solicitud de compra, informe, GIS	Porcentaje de actualización del sistema	6%					Incumplimiento en la asignación de recursos Retraso en el proceso de adquisición Falta de base cartográfica precisa				1,692,108.00
			1.2	Presupuestar y solicitar medios de Transporte														
			1.3	Presupuestar y solicitar materiales														
			1.4	Realizar Levantamiento														
			1.5	Digitalizar las informaciones														
2	División de Catastro de Redes reestructurada y remodelada	Operativo	2.1	Reestructurar la división de catastro	Div. Catastro Redes	Director Acueducto, Dirección General, Planificación, Compras, Financiera, Dirección Ingeniería, Informática	Informe, fotos, comunicaciones, solicitudes, presupuesto	Porcentaje de reestructuración	25%					No contar con presupuesto y equipos necesarios				
			2.2	Adquirir equipos Inmobiliario														
			2.3	Adquirir equipos Informaticos														
			2.4	Adecuar las areas.														
3	Area operativa (Acueductos) de las oficinas periféricas Adecuado y equipado.	Estratégico	3.1	Presupuestar equipos	Enc. Zonas Periférica	Director Acueducto,Financiera, Dirección General, área operativa	Numero de solicitud de compras, comunicación	Porcentaje de áreas equipoadas	20%					No contar con equipos necesarios				507,697.00
			3.2	Solicitar equipos														
			3.3	Distribuir los equipos														
4	Continuidad del servicio de agua potable a la población aumentada	Estratégico	4.1	Eficientizar los programas de regulación	Enc. Dep. Operación de Redes AP	Director Acueducto,Produccion zonas periferica,operación de redesIngeniería y proyectos especiales,automatización, mantenimiento electromecanico,area operativa.	presupuesto, solicitudes, informes	Porcentaje de hogares que reciben agua tres veces o más a la semana	75%					Cambio climático,No contar con presupuesto				
			4.2	Sustituir equipos en las reforzadoras														
			4.3	Rehabilitar los tanques														
			4.4	Eficientizar la operatividad de las redes														
			4.5	Rehabilitar la toma de Lopez														
5	Tanques rehabilitados y limpios	Operativo	5.1	Presupuestar materiales	Enc. Operación de Redes	Director Acueducto,Catastro de Redes, Zonas Periféricas	Presupuesto, solicitudes, correos, comunicaciones	Porcentaje de tanques rehabilitados y limpios	5%					No contar con los equipos y personal necesrios para la rehabilitacion				29,520,700.00
			5.2	Solicitar materiales														
			5.3	Confeccionar piezas														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO \$RD	
										1	2	3	4		Bien	Reg.	Mal		
6	Programa de Mantenimiento de Válvulas implementado	Operativo	6.1	Levantar válvulas	Enc. Operación de Redes	Director Acueducto, Catastro de redes, Zonas Periféricas, Operación de Redes, Área Operativa, mantenimiento electromecánico	Informes, programa, fotos	Porcentaje de mantenimiento realizado	2%				2%	Incumplimiento del Personal					
			6.2	Evaluar válvulas															
			6.3	Programar mantenimiento															
			6.4	Realizar mantenimiento de válvulas															
7	Programa de Mantenimiento de tomas implementado	Operativo	7.1	Levantar tomas	Enc. Operación de Redes	Director, Acueducto, Catastro, Producción, área operativa, RRHH, Dirección General	Fotos, informes, programa, comunicaciones	Porcentaje de mantenimiento realizado	5%				5%	Incumplimiento del Personal					
			7.2	Contratar personal para limpieza															
			7.3	Evaluar de las tomas															
			7.4	Elaborar el programa															
8	Puntos de muestreos levantados y ampliados	Estratégico	8.1	Presupuestar y solicitar motocarro	Enc. Laboratorio AP	Director acueducto, Financiera, RRHH, Compras, Mantenimiento de redes, presupuesto, catastro, ANC	Presupuesto, número de solicitud, informes, comunicaciones	Porcentaje de nuevos puntos de muestreos	5%				5%	No contar con presupuesto y equipos necesarios					
			8.2	Levantar puntos de muestro															
			8.3	Instalar grifos de CORAASAN en puntos de muestreos con protección															
			8.4	Solicitar personal															
9	Laboratorio Remodelado	Estratégico	9.1	Cambiar puertas interiores	Enc. Laboratorio AP	Director Acueducto, Compras, Financiera, Servicios Generales	Informes Fotos	Porcentaje de remodelación del laboratorio AP	15%				15%	Incumplimiento en la asignación de recursos					
			9.2	Cambiar pisos															
10	Análisis y resultados de laboratorio realizados, según las normas establecidas	Operativo	10.1	Recibir solicitudes internas y externas.	Enc. Laboratorio Agua Potable	Director Acueductos, Director Comercial, Oficinas Periféricas	Reporte de análisis	Porcentaje de análisis realizados	100%				100%	100%	Limitaciones en los recursos requeridos				
			10.2	Realizar la planificación de toma de muestras.															
			10.3	Realizar la toma de muestra.															
			10.4	Realizar los análisis requeridos.															
			10.5	Preparar y remitir resultados.															
11	Camiones sistema monitoreados	Operativo	11.1	Presupuestar y solicitar GPS	Director Acueductos	Comercial, Financiera, Informática, Agua del Cambio	Presupuesto, número de solicitud, correos, contrato, AS400, GIS	Porcentaje de camiones monitoreados	20%				20%	Incumplimiento en las asignaciones de monitoreo					
			11.2	Crear APP															
			11.3	Presupuestar y solicitar celulares para GPS															
			11.4	Contratar compañía para monitoreo de GPS															
			11.5	Implementar el uso de APP															

23,207,432.00

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Pisces	Cumplimiento			PRESUPUESTO \$RD
										1	2	3	4		Bien	Reg.	Mal	
12	Presupuesto de la Dirección realizado y ejecutado.	Operativo	12.1	Levantar las necesidades en el tiempo establecido	Director Acueductos	Zona periférica, operación de redes, mantenimiento de redes, laboratorio, área operativa, Automatización e instrumentación, Mantenimiento electromecánico, Producción	Presupuesto, correos	Documento entregado	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				73,205,714.00
			12.2	Digitar presupuesto.														
			12.3	Revisar el presupuesto y entregar a la unidad correspondiente.														
13	Acuerdos de Desempeño elaborados	Operativo	13.1	Recibir cronograma de trabajo por parte de la Dirección Planificación y Desarrollo.	Director Acueductos	Zona periférica, operación de redes, laboratorio, área operativa, Automatización e instrumentación, Mantenimiento electromecánico, Producción	Reporte de acuerdos	Porcentaje de Acuerdos de Desempeño Elaborados	100%	100%				Retraso en la preparación de los acuerdos por falta de conocimiento de la plataforma.				73,205,714.00
			13.2	Dar seguimiento a todos los departamentos y áreas de la dirección en la preparación de los acuerdos de desempeño.														
			13.3	Preparar acuerdos de desempeño.														
14	Memoria anual de actividades y logros alcanzados elaborado.	Operativo	14.1	Generar reportes para preparación de informes	Director Acueductos	Zona periférica, operación de redes, laboratorio, área operativa, Automatización e instrumentación, Mantenimiento electromecánico, Producción	Informe y reportes	Memoria anual	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				73,205,714.00
			14.2	Gestionar aprobación del informe.														
			14.3	Remitir informe aprobado														
15	Plan Operativo Anual de la Dirección Ejecutado	Operativo	15.1	Participar en la planificación con la Dirección Planificación y Desarrollo para incluir pautas de mejoras de cada sección.	Director Acueductos	Zona periférica, operación de redes, laboratorio, área operativa, Automatización e instrumentación, Mantenimiento electromecánico, Producción	Plan Operativo Anual	Documento entregado	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				73,205,714.00
			15.2	Preparar matriz del POA Acueductos.														
			15.3	Dar seguimiento a la ejecución de las actividades descritas en el POA														
16	Macromedidores de planta 25 MGD Nibaje y Planta Noriega 1 y 2 Instalados	Estratégico	16.1	Instalar Bidas	Enc. Operación Territorial	Direccion Ingeniería, director Acueducto, Dep. produccion AP, Direccion ANC	Informes, Fotos, Solicitud, Comunicación, Correos	Macromedidores instalados	3				3	Incumplimiento en la asignación de recursos				73,205,714.00
			16.2	Supervisar los registros														
			16.3	Instalar los medidores														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Piezas	Cumplimiento			PRESUPUESTO \$RD
										1	2	3	4		Bien	Reg.	Mal	
17	Modelo hidráulico del sistema de agua potable de Santiago (Noriega y Nibaje) realizado	Estratégico	17.1	Esquematar digitalmente las redes y componentes del sistema de Agua Potable	Enc. Operación Territorial	Direccion Acueducto y Direccion Agua no Contabilizada	Fotografías y esquemas del modelo	KM modelados	29				29	No contar con los equipos necesarios para la calibración				
			17.2	Realizar levantamiento en campo de Presiones y caudales para la calibración														
			17.3	Poner el modelo hidraulico en funcionamiento.														
18	Piezas mayores de 16 diametro elaboradas en el Taller a tiempo	O	18.1	Presupuestar materiales	Depto. Mant. Electromecánico	Director Acueducto,Financiera Planificacion, Taller industrial Operación de Redes, Mantenimiento de redes Zonas periféricas	Presupuesto, solicitudes, correos, comunicaciones	Porcentaje de piezas elaboradas	10%				10%	Falta de Presupuesto para los materiles				15,933,150.00
			18.2	Solicitar materiales														
			18.3	Realizar la limpieza de los tanques														
19	Programa de mantenimiento en las plantas implementado	O	19.1	Levantar plantas	Enc. Producción AP	Director Acueducto,Catastro, Producción, área operativa, RRHH, Dirección General	Informe, fotos, programa, comunicaciones	Porcentaje de matenimiento realizado	5%				5%	Incumplimiento del presupuesto para el mantenimiento				
			19.2	Contratar personal para limpieza														
			19.3	Evaluar plantas														
			19.4	Elaborar programa de mantenimiento														
20	Asistentes, operadores de las plantas capacitados en el manejo de los equipos y la automatización de las Plantas 25 y 10MGD La Noriega 1	Operativ	20.1	Presupuestar capacitación	Enc. Producción AP	Director Acueducto,RRHH, Capacitación, Financiera presupuesto, seguridad ocupacional	Comunicación, correos, certificación	Porcentaje de personal capacitado	25%				25%	Incumplimiento en el plan de capacitación				155,151,432.00
			20.2	Solicitar capacitación														
			20.3	Capacitar personal														
21	Sistema de arrancadores planta 25 MGD automatizado	Operativo	21.1	Levantar equipos	Enc. Instrumentación y Automatización	Director Acueducto, Compras, Financiera, Producción, área operativa	Informe, fotos, comunicaciones, programas	Porcentaje de automatización de sistema	100%				100%	Incumplimiento en la asignación de recursos				1,219,883.00
			21.2	Esquematar proyecto														
			21.3	Programar PLC e integrar proyecto														
22	Campo de los equipos de calidad planta 25 MGD instrumentado.	Operativo	22.1	Levantar los equipos	Enc. Instrumentación y Automatización	Director Acueducto, Compras, Financiera, Producción, Laboratorio, área operativa	Fotos, informes	Porcentaje de instrumentación de campo	10%				10%	Incumplimiento en la asignación de recursos				
			22.2	Esquematar el proyecto														
			22.3	Ajustar e integrar la instrumentación														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Piezas	Cumplimiento			PRESUPUESTO \$RD
										1	2	3	4		Bien	Reg.	Mal	
23	Averías programadas reparadas	Operativo	23.1	Incrementar la cantidad de Personal	Enc. Mantenimiento Redes AP	Direccion acueducto , taller industrial, compras, Direccion financiera	Documentos, solicitudes de compras , fotos	Porcentaje de averías reparadas	100%					Incumplimiento en la asignacion de presupuesto y personal				15,049,600.00
			23.2	Adquirir dos camiones								100%	100%					
			23.3	Tener un stock de piezas fabricadas por los talleres														
24	Correcciones de fugas de control de perdidas realizadas	Operativo	24.1	Disponer de materiales en almacen	Enc. Mantenimiento Redes AP	Direccion Acueducto y Direccion Agua no Contabilizada, compra, almacen	Sistema SRS e Informes	Porcentaje de fugas corregidas	100%					Falta de Recursos y de Personal				15,049,600.00
			24.2	Incrementar la cantidad de Personal								100%	100%					
			24.3	Realizar las correcciones														

Plan Operativo Anual 2021
Dirección Aguas Residuales

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
1	Optimización de los sistemas de aireación extendida, implementado	Estratégico	1.1	Adquirir tres (3) sopladores para (PTAR) Rafey.	Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	Dirección de Aguas Residuales, Depto. Electromecánica Aguas Residuales, Dirección de Administración y Finanzas, Departamento de Compras y Contrataciones.	Imágenes e Informe de instalación.	Porcentaje de optimización de los sistemas	63%	-	-	13%	50%	Incumplimiento de presupuesto asignado.				
			1.2	Instalar tres (3) sopladores en los tanques de procesos biológicos de la(PTAR) Rafey.														
			1.3	Adquirir 200 difusores de disco para (PTAR) Rafey.														
			1.4	Rehabilitar soplador nro.5 en la PTAR Cienfuegos.														
2	Mejoramiento de los procesos de pretratamiento, ejecutado	Estratégico	2.1	Adquirir e instalar una (1) rejilla fina automatizada, PTAR Tamboril	Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	Dirección de Aguas Residuales, Depto. Electromecánica Aguas Residuales, Dirección de Administración y Finanzas, Departamento de Compras y Contrataciones.	Informe de instalación, e imágenes	Porcentaje de mejoramiento pretratamiento	100%	-	25%	25%	50%	Incumplimiento de presupuesto asignado.				
			2.2	Construir un (1) contenedor para residuos sólidos, PTAR Rafey.														
			2.3	Adquirir e instalar de un (1) cepillo para la rejilla fina automatizada nro.2 en PTAR Rafey.														
			2.4	Adquirir e instalar de una (1) bomba sumergible, unidad de desarenador PTAR Rafey														
3	Rehabilitación de las unidades de desinfección de las PTARS	Estratégico	3.1	Adquirir un (1) equipo de respiración autónoma, PTAR Cienfuegos.	Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	Dirección de Aguas Residuales, Depto. Electromecánica Aguas Residuales, Dirección de Administración y Finanzas,	Imágenes.	Porcentaje de unidades rehabilitadas	50%			50%	Incumplimiento de presupuesto asignado.					
4	Mantenimiento preventivo de equipos en las plantas de tratamiento de aguas residuales, implementado	Estratégico	4.1	Elaborar el programa de mantenimiento preventivo 2021.	Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	Dirección de Aguas Residuales, Depto. Electromecánica Aguas Residuales, Dirección de Administración y Finanzas, Departamento de Compras y Contrataciones.	Documento, imágenes e informe de mantenimiento	Porcentaje de implementación del Plan Mantenimiento Preventivo	100%	25%	25%	25%	25%	Incumplimiento de presupuesto asignado.				
			4.2	Ejecutar el programa de mantenimiento preventivo 2021.														
			4.3	Sustituir 285 metros de la tubería de agua de servicio, PTAR Rafey.														
5	Rehabilitación de filtros banda, realizado	Estratégico	5.1	Adquirir e instalar cintas filtrantes y rolos para filtro bandas de PTAR Rafey, Cienfuegos y Tamboril.	Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	Dirección de Aguas Residuales, Depto. Electromecánica Aguas Residuales, Dirección de Administración y Finanzas, Departamento de Compras y Contrataciones.	Informe de instalación.	Porcentaje de filtros bandas rehabilitados	50%			50%	Incumplimiento de presupuesto asignado.					

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Verificación Medio de	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
6	Tratamiento para potenciar las características nutricionales de los biosólidos producidos en la planta de tratamiento de aguas residuales Rafey y análisis de potencial de comercialización en la República Dominicana,	Estratégico	6.1	Adquirir e instalar 4 sensores de oxígeno, PTAR Rafey.	Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	Dirección de Aguas Residuales, Depto. Electromecánica Aguas Residuales, Dirección de Administración y Finanzas, Departamento de Compras y Contrataciones.	Imágenes.	Porcentaje de ejecución del diseño para modelo de tratamiento	50%		12%	13%	25%	Incumplimiento de presupuesto asignado.				91,086,174.30
			6.2	Adquirir e instalar 1 controlador universal, PTAR Rafey.														
			6.3	Adquirir e instalar 1 sensor de sólidos suspendidos, PTAR Rafey.														
			6.4	Adquirir e instalar 1 sensor de amonio, PTAR Rafey.														
7	Unidades de rehabilitación de bombeo, implementado	Estratégico	7.1	Rehabilitar la bomba nro. 1 de la estación de bombeo en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) Cienfuegos.	Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	Dirección de Aguas Residuales, Depto. Electromecánica Aguas Residuales, Dirección de Administración y Finanzas, Departamento de Compras y Contrataciones.	Informe de instalación e imágenes	Porcentaje unidades de bombeo rehabilitadas	100%	25%	25%	25%	25%	Incumplimiento de presupuesto asignado.				
			7.2	Rehabilitar la bomba nro.4 de la unidad de recirculación de lodos en PTAR Rafey.														
			7.3	Reparar la bomba de lixiviado nro.2 en PTAR Tamboril.														
			7.4	Rehabilitar la bombas de agua de servicio nros. 3 y 5 en PTAR Rafey.														
8	Niveles requeridos de operación y funcionamiento de las plantas de tratamiento, actualizados	Operativo	8.1	Preparar informe mensual sobre el estado de funcionamiento de equipos en las PTARS.	Enc. Depto. Tratamiento Aguas Residuales	Electromecánica de aguas Residuales, Depto. de Automatización e instrumentación, Compras	Documento.	Nivel de funcionamiento equipos en las plantas	89%	86%	1%	1%	1%	Incumplimiento presupuestario				
9	Niveles de seguridad requeridos en las instalaciones bajo su dependencia, actualizados	Operativo	9.1	Elaborar documento sobre normas de seguridad en las PTARS	Enc. Depto. Tratamiento Aguas Residuales	Departamento de Compras y Contrataciones.	Documento e imágenes	Porcentaje de actividades ejecutadas	100%	50%	50%			Incumplimiento de presupuesto asignado.				
			9.2	Realizar mantenimiento de pintura a las barandas de protección.														
10	Cronogramas de trabajo, preparados	Operativo	10.1	Elaborar cronogramas mensuales de actividades.	Enc. Depto. Tratamiento Aguas Residuales	Departamento Electromecánica de Aguas Residuales	Documento.	Porcentajes de cronograma de trabajo elaborados	100%	25%	25%	25%	25%	Incumplimiento de presupuesto asignado.				
11	Necesidades de las plantas de tratamiento de aguas residuales, coordinadas	Operativo	11.1	Preparar presupuesto anual.	Enc. Depto. Tratamiento Aguas Residuales	Depto. Electromecánica Aguas Residuales	Documento.	Porcentaje de implementación del Plan mantenimiento.	100%	25%	25%	25%	25%	Incumplimiento de presupuesto asignado.				
			11.2	Elaborar informe mensual de mantenimiento preventivos y correctivos.														
12	Planes de mejoras de los sistemas de aguas residuales, actualizados	Operativo	12.1	Elaborar de plan operativo anual.	Enc. Depto. Tratamiento Aguas Residuales	Depto. Tratamiento Aguas Residuales, Depto. Electromecánica Aguas Residuales, Depto. Automatización e	Documento.	Documento entregado.	1	1				Ausencia del personal calificado				

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD \$	
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal		
13	Equipo de trabajo conformado.	Estratégico	13.1	Hacer levantamiento y determinar personal requerido en diferentes áreas	Departamento Operación y Mantenimiento Redes Aguas residuales	Dirección Aguas Residuales, Dirección de Recursos Humanos.	Solicitudes, comunicaciones, etc.	Personal nuevo en el departamento	15			10	5	Que no sea nombrado el personal requerido.					
			13.2	Solicitar personal a recursos humanos															
			13.3	Recibir y ubicar al personal en las áreas previamente identificadas															
			13.4	Crear las nuevas brigadas requeridas															
14	Plan de ampliación de la cobertura de las redes del alcantarillado sanitario elaborado.	Estratégico	14.1	Identificar las áreas de cobertura actual del alcantarillado sanitario	Departamento Operación y Mantenimiento Redes Aguas residuales	Dirección Aguas Residuales, Dirección de Proyectos Especiales, Dirección de Ingeniería, Departamento Estudios y Departamento Diseño y Presupuesto.	Documento	Documento entregado	1				1	Que no se ejecute el plan de ampliación.					
			14.2	Definir proyectos requeridos (Colectores y Ampliación)															
			14.3	Diseñar y presupuestar proyectos															
15	Catastro de Redes Aguas Residuales preparado.	Estratégico	15.1	Identificar áreas faltantes por levantar con alcantarillado sanitario	Departamento Operación y Mantenimiento redes de aguas residuales	División Mantenimiento Redes A. R., Departamento Tecnología de la Información, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento de compras.	Planos	Porcentaje de áreas Levantadas	80%				25%	55%	Que no se asignen los recursos requeridos				
			15.2	Proceder a levantar en campo la información requerida															
			15.3	Organizar y digitalizar la información levantada en campo															
			15.4	Realizar el control de calidad o validar la información digitalizada para su utilización															
			16.1	Identificar puntos que requieran reparaciones o sustituciones de tramos															
16	Planes de mejoras de los sistemas de aguas residuales e identificación de las necesidades y recopilación de informaciones, actualizadas	Operativo	16.2	Solicitar materiales requeridos	Departamento Operación y Mantenimiento Redes Aguas residuales	División Mantenimiento Redes A. R., Dirección Administrativa y Financiera, Departamento de compras.	Documentos e Imágenes	Casos realizados	16	4	4	4	4	Que no se cuente con los recursos para su solución.					
			16.3	Dar seguimiento a compra de materiales hasta recibirlos															
			16.4	Realizar los trabajos de mejoras en el alcantarillado sanitario															

123,868,608.00

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD \$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
17	Equipos de seguridad solicitados y en uso	Operativo	17.1	Identificar equipos de seguridad requeridos por todo el personal	Depto. Operación y Mantenimiento redes A. R.	Dirección Aguas Residuales, División de Seguridad y Salud Ocupacional, División Mantenimiento Redes A. R., Dirección Administrativa y Financiera, Departamento de compras.	Documentos e Imágenes	Solicitudes equipos de seguridad recibidos	3	1	1	1		Que no se asignen los recursos requeridos				
			17.2	Presupuestar equipos identificados														
			17.3	Solicitar al área correspondiente los equipos														
			17.4	Dar seguimiento hasta recibir los equipos														
			17.5	Entregar al personal estos equipos														
			17.6	Coordinar visitas de campo con personal de seguridad y salud ocupacional														
18	Atención a los reportes generados por la población y áreas de su dependencia, coordinados	Operativo	18.1	Asignar las brigadas	Depto. Operación y Mantenimiento redes A. R.	Dirección Aguas Residuales, División Mantenimiento Redes A. R.	Documentos e Imágenes	Porcentaje de reportes atendidos a tiempo	85%	85%	85%	85%	85%	No contar con los recursos requerido				
			18.2	Retroalimentar y transferir los casos														
			18.3	Tener el control de los casos abiertos y de las fechas de trabajo														
19	Programa Control de Descargas Industriales al Alcantarillado Sanitario (PROCODESI) Fortalecido.	Estratégico	19.1	Dar seguimiento con Dirección Comercial sobre solicitud para resolver micromedición efectiva a establecimientos en PROCODESI.	Dirección de Aguas Residuales	Dirección General, Dirección Administrativa y financiera, Departamento Laboratorio Aguas Residuales, Departamento Operación y Mantenimiento Redes de A. R., Departamento Legal, Departamento de Compras.	Solicitud, reportes, resultados monitoreos Laboratorio A.R, informes, correos, informes y reportes	Porcentaje nivel de fortalecimiento	60%	50%	3%	2%	5%	No contar con recursos requeridos.				
			19.2	Identificar nuevos establecimientos con carga contaminante en exceso.														
			19.3	Analizar establecimientos en PROCODESI para actualización status (normal, por promedio, en cumplimiento, casos especiales)														
			19.4	Actualizar propietarios/representantes de establecimientos sobre carga contaminante excedente.														
			19.5	Incorporar al Programa nuevos establecimientos identificados.														
20	Presupuesto de la Dirección realizado y ejecutado.	Operativo	20.1	Levantar las necesidades en el tiempo establecido	Director Aguas Residuales	Departamento Laboratorio Aguas Residuales, Departamento Operación y Mantenimiento Redes de A. R., Depto. Tratamiento AR., Depto. Electromecánico AR.	Presupuesto, correos	Documento entregado	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			20.2	Digitar presupuesto.														
			20.3	Revisar el presupuesto y entregar a la unidad correspondiente.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD \$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
21	Acuerdos de Desempeño elaborados	Operativo	21.1	Recibir cronograma de trabajo por parte de la Dirección Planificación y Desarrollo.	Director Aguas Residuales	Departamento Laboratorio Aguas Residuales, Departamento Operación y Mantenimiento Redes de A. R., Depto. Tratamiento AR., Depto. Electromecánico AR.	Reporte de acuerdos	Porcentaje de Acuerdos de Desempeño Elaborados	100%	100%				Retraso en la preparación de los acuerdos por falta de conocimiento de la plataforma.				
			21.2	Dar seguimiento a todos los departamentos y áreas de la dirección en la preparación de los acuerdos de desempeño.														
			21.3	Preparar acuerdos de desempeño.														
22	Memoria anual de actividades y logros alcanzados elaborado.	Operativo	22.1	Generar reportes para preparación de informes	Director Aguas Residuales	Departamento Laboratorio Aguas Residuales, Departamento Operación y Mantenimiento Redes de A. R., Depto. Tratamiento AR., Depto. Electromecánico AR.	Informe y reportes	Memoria anual	1					Incongruencia en las informaciones recibidas				
			22.2	Gestionar aprobación del informe.														
			22.3	Remitir informe aprobado														
			23.1	Participar en la planificación con la Dirección Planificación y Desarrollo para incluir pautas de mejoras de cada sección.														
23	Plan Operativo Anual de la Dirección Ejecutado	Operativo	23.2	Preparar matriz del POA	Director Aguas Residuales	Departamento Laboratorio Aguas Residuales, Departamento Operación y Mantenimiento Redes de A. R., Depto. Tratamiento AR., Depto. Electromecánico AR.	Plan Operativo	entregado documento	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			23.3	Dar seguimiento a las actividades descritas														
				Recibir solicitudes de diferentes áreas que componen la dirección de aguas residuales y dar respuesta.														
24	Trabajos de mantenimiento electromecánico preventivo y correctivo a los equipos y maquinarias, coordinados y supervisados	Operativo	24.1	Recibir solicitudes de trabajo de las diferentes áreas que componen la dirección de aguas residuales y dar respuesta.	Enc. Depto. Mant. Electromecánico AR	Tratamiento Aguas Residuales, Enc. Depto. Operación y Mantenimiento, Enc. Laboratorio de Aguas Residuales, Dirección de Aguas Residuales, Depto. Electromecánica Aguas Residuales, Enc. Depto.	mensuales de trabajos diarios	solicitudes atendidas	90%		90%	90%	90%	No contar con el personal capacitado para el mantenimiento de los equipos				
25	Reportes de averías eléctricas y mecánicas, generados por las diferentes áreas de aguas residuales, actualizadas	Operativo	25.1	Recibir solicitudes de trabajo de las diferentes áreas que componen la dirección de aguas residuales y dar respuesta.	Enc. Depto. Mant. Electromecánico AR	Tratamiento Aguas Residuales, Enc. Depto. Operación y Mantenimiento, Enc. Dirección de Aguas Residuales, Enc. Depto. Tratamiento Aguas Residuales, Enc. Depto.	Reportes mensuales de trabajos diarios	Porcentaje de solicitudes atendidas	90%			90%	90%	Falta de herramientas requeridas para generar los reportes				5,964,845.80
26	Planes de mejoras de los sistemas de aguas residuales y recopilación de informaciones en procura de la preservación del medio ambiente, actualizados	Operativo	26.1	Realizar evaluaciones y recomendaciones para mejoras de los sistemas de aguas residuales	Enc. Depto. Mant. Electromecánico AR	Tratamiento Aguas Residuales, Enc. Depto. Operación y Mantenimiento, Enc. Laboratorio de Aguas Residuales.								No recibir las requeridas a tiempo				

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Verificación Medio de	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO	
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal		
27	Acciones establecidas por el Sistema de Gestión de Calidad, (Norma ISO 9001 2015), cumplidas	Operativo	27.1	Velar por el cumplimiento de los Procedimientos establecidos en el laboratorio y las normativas vigentes.	Enc. Laboratorio de Aguas Residuales	Departamento Calidad en la Gestión.	Informe auditoría	Auditoría Interna y validación de procesos.	1			1		No mantener la Certificación				13,963,653.40	
28	Cronogramas de trabajo, preparados	Operativo	28.1	Completar cronograma de trabajo	Enc. Laboratorio de Aguas Residuales	Dirección Aguas Residuales	Formulario programa monitoreo mensual de plantas e industrias	Formularios de cronograma	3		1	1	1	Incumplimiento en el programa de muestreo					
29	Análisis y resultados de laboratorio realizados, según las normas establecidas	Operativo	29.1	Recibir solicitudes internas y externas.	Enc. Laboratorio de Aguas Residuales	Director Aguas Residuales, Director Comercial, Oficinas Periféricas	Reporte de análisis	Porcentaje de análisis realizados	100%				100%	100%	Limitaciones en los recursos requeridos				
			29.2	Realizar la planificación de toma de muestras.															
			29.3	Realizar la toma de muestra.															
			29.4	Realizar los análisis requeridos.															
			29.5	Preparar y remitir resultados.															

Plan Operativo Anual 2021
Dirección de Ingeniería

NO	PRODUCTO	Estratégico	NO.	ACTIVIDADES	responsable	involucaoos	Medio de Verificación	Unidad de medida	Meta Anual	TRIMESTRE				riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RUS	
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal		
1	Planta Tratamiento Agua Potable Cienfuegos construida	Estratégico	1.1	Entregar el Proyecto Terminado	Dirección Ingeniería	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP	Cubicaciones, Planos As-Built, Informe, Minuta	Volumen de agua potable producida.	1 m3/seg			1 m3/seg		Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional * Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.					
2	Estaciones de Bombeo Agua Potable Don Jaime, Cienfuegos rehabilitadas	Estratégico	2.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Porcentaje Rehabilitación EB.	50%					Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional * Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.					
			2.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación															
			2.3	Ejecutar los trabajos de construcción															50%
			2.4	Entregar proyecto terminado															
3	Estaciones de Bombeo Agua Potable PTAP La Barranquita rehabilitadas	Estratégico	3.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Porcentaje Rehabilitación EB.	50%					Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional * Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.					
			3.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación															
			3.3	Ejecutar los trabajos de construcción															50%
			3.4	Entregar proyecto terminado															

NO	PRODUCTO		NO.	Actividades	responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RUB	
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal		
4	Estaciones de Bombeo Agua Potable La Yaguita de Pastor, Santiago rehabilitadas	Estratégico	4.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Caudal Bombeo.	126 L/seg		126	L/seg			Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional * Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			4.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación															
			4.3	Ejecutar los trabajos de construcción															
			4.4	Entregar proyecto terminado															
5	Estaciones de Bombeo Agua Potable Cerros de Gurabo 1, Santiago rehabilitadas	Estratégico	5.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Caudal Bombeo.	126 L/seg		126	L/seg			Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional * Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			5.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación															
			5.3	Ejecutar los trabajos de construcción															
			5.4	Entregar proyecto terminado															
6	Estaciones de Bombeo Agua Potable la Ceibita, Santiago rehabilitada	Estratégico	6.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Caudal Bombeo.	125 L/seg		125	L/seg			Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional * Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			6.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación															
			6.3	Ejecutar los trabajos de construcción															
			6.4	Entregar proyecto terminado															

NO	PRODUCTO		NO.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INVOLUCRADOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	TRIMESTRE				RIESGO	CUMPLIMIENTO			PRESUPUESTO RUB
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
7	Estaciones de Bombeo Agua Potable PTAP Villa Gonzalez I rehabilitadas	Estratégico	7.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Porcentaje de rehabilitación	100%				50%	Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional * Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			7.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			7.3	Ejecutar los trabajos de construcción														
			7.4	Entregar proyecto terminado														
8	Estaciones de Bombeo Agua Potable Canca La Reina, Santiago rehabilitadas	Est. Nat	8.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Porcentaje Rehabilitación EB.	50%				50%	Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional * Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			8.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			8.3	Ejecutar los trabajos de construcción														
			8.4	Entregar proyecto terminado														
9	Estaciones de Bombeo Agua Potable Inoa, San José de las Matas rehabilitadas	Estrat.ógico	9.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Porcentaje de Caudal Bombeo.	50%				50%	Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional * Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			9.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			9.3	Ejecutar los trabajos de construcción														
			9.4	Entregar proyecto terminado														

NO	PRODUCTO	Estratégico	NO.	Actividades	responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de medida	Meta Anual	TRIMESTRE				riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RUB
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
10	Estaciones de Bombeo Agua Potable Para Limón, San José de las Matas rehabilitadas	Estratégico	10.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Porcentaje de Caudal Bombeo.	50%					Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional * Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			10.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			10.3	Ejecutar los trabajos de construcción														
			10.4	Entregar proyecto terminado														
11	Redes de Agua Potable Sector Los Jardines, Santiago rehabilitadas	Estratégico		Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Diametros de Tuberías y Longitud a Colocar.	Ø4 PVC= 770.74 ml y Ø3 PVC =1417.38 ml					Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional * Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos,				
			11.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			11.3	Ejecutar los trabajos de construcción														
			11.4	Entregar proyecto terminado														
12	Redes del Sistema Alcantarillado en Santiago rehabilitadas	Estratégico	12.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Porcentaje de Diametros de Tuberías y Longitud colocadas	50%					Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional * Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			12.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			12.3	Ejecutar los trabajos de construcción														
			12.4	Entregar proyecto terminado														

NO	PRODUCTO	Estrategia	NO.	Actividades	responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de medida	Meta Anual	TRIMESTRE				riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RUB
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
13	62.43 km de redes de distribución instaladas	Estrategia	13.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Acueductos, Dirección de Agua No Contabilizada, Departamento de Diseño y Presupuesto, Departamento de Compras y Contrataciones, División Catastro de Redes de Agua Potable, División GIS	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Km. Tuberías AP colocadas	62.43 Km			25 km	37.43 km	Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígame eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			13.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			13.3	Ejecutar los trabajos de construcción														
			13.4	Entregar proyecto terminado														
14	34 registros para válvulas reductoras de presión construidos	Estrategia	14.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Acueductos, Dirección de Agua No Contabilizada, Departamento de Diseño y Presupuesto, Departamento de Compras y Contrataciones, División Catastro de Redes de Agua Potable, División GIS	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Porcentaje de registros para válvulas construidos	50%			25%	25%	Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígame eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			14.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			14.3	Ejecutar los trabajos de construcción														
			14.4	Entregar proyecto terminado														
15	9 tanques de almacenamiento AP construidos	Estrategia	15.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Acueductos, Dirección de Agua No Contabilizada, Departamento de Diseño y Presupuesto, Departamento de Compras y Contrataciones, División Catastro de Redes de Agua Potable, División GIS	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Porcentaje Tanques	50%				50%	Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígame eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			15.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			15.3	Ejecutar los trabajos de construcción														
			15.4	Entregar proyecto terminado														

NO	PRODUCTO		NO.	Actividades	responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de medida	Meta Anual	TRIMESTRE				riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RUB
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
16	7 Estaciones de Bombeo AP construidas	Es	16.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Acueductos, Dirección de Agua No Contabilizada, Departamento de Diseño y Presupuesto, Departamento de Compras y Contrataciones, División Catastro de Redes de Agua Potable, División GIS	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Porcentaje de Estaciones de Bombeo.	50%				50%	Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			16.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			16.3	Ejecutar los trabajos de construcción														
			16.4	Entregar proyecto terminado														
17	Espacios físicos readecuados y cosntruidos	Estr	17.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento de Diseño y Presupuesto, Departamento de Compras y Contrataciones	Planos, Especificaciones Técnicas, Pliegos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Cantidad de Oficinas, Almacenes y Talleres.	17 Ofic, 1 Alm			10 ofic	7 Ofic y 1 Alm	Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			17.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			17.3	Ejecutar los trabajos de construcción														
			17.4	Entregar proyecto terminado														
18	58.10 km de redes recolectoras instaladas	Estratégico	18.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Acueductos, Dirección de Agua No Contabilizada, Departamento de Diseño y Presupuesto, Departamento de Compras y Contrataciones, División Catastro de Redes de Agua Potable, División GIS	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Redes Colectoras AR,	58.10 km			15 km	43.1 km	Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			18.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			18.3	Ejecutar los trabajos de rehabilitación y/o construcción de la PTAP														
			18.4	Ejecutar los trabajos de rehabilitación y/o construcción de la PTAP														
			18.5	Entregar proyecto terminado														
19	8 EBAR construidas y rehabilitadas	Estratégico	19.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Acueductos, Dirección de Agua No Contabilizada, Departamento de Diseño y Presupuesto, Departamento de Compras y Contrataciones, División Catastro de Redes de Agua Potable, División GIS	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Cantidad de EBAR	8 EBAR				5 EBAR	Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			19.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			19.3	Ejecutar los trabajos de rehabilitación y/o construcción de la PTAP														
			19.4	Ejecutar los trabajos de rehabilitación y/o construcción de la PTAP														
			19.5	Entregar proyecto terminado														

NO	PRODUCTO	E S	NO.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INVOLUCRADOS	Medio de Verificación	Unidad de medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RUB
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
20	4 sifones rehabilitados	E S	20.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Acueductos, Dirección de Agua No Contabilizada, Departamento de Diseño y Presupuesto, Departamento de Compras y Contrataciones, División	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Sifones rehabilitados	4				4	Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígame eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas,				
			20.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			20.3	Ejecutar los trabajos de rehabilitación y/o construcción de la PTAP														
			20.4	Ejecutar los trabajos de rehabilitación y/o construcción de la PTAP														
			20.5	Entregar proyecto terminado														
21	14 Humedales en las cuencas de los Arroyos Gurabo y Ponzuela construidos	E S	21.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Ingeniería	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP, Departamento Ejecutor de Proyectos, Departamento de Estudios	Memoria de Cálculo, Especificaciones Técnicas, Pliegos, Planos, fotos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Cantidad de Humedales Artificiales.	14 PTAR Humedales Artificiales.			2	12	Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígame eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			21.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			21.3	Ejecutar los trabajos de construcción														
			21.4	Ejecutar los trabajos de construcción														
			21.5	Entregar proyecto terminado														
22	Presupuesto de la Dirección realizado y ejecutado.	Operativo	22.1	Levantar las necesidades en el tiempo establecido	Dirección Ingeniería	Todas las dependencias de la Dirección	Presupuesto, correos	Documento entregado	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			22.2	Digitar presupuesto.														
			22.3	Revisar el presupuesto y entregar a la unidad correspondiente.														

NO	PRODUCTO		NO.	Actividades	responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de medida	Meta Anual	TRIMESTRE				riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RUB
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
23	Acuerdos de Desempeño elaborados	O	23.1	Recibir cronograma de trabajo por parte de la Dirección Planificación y Desarrollo.	Dirección Ingeniería	Todas las dependencias de la Dirección	Reporte de acuerdos	Porcentaje de Acuerdos de Desempeño Elaborados	100%	100%				Retraso en la preparación de los acuerdos por falta de conocimiento de la plataforma.				
			23.2	Dar seguimiento a todos los departamentos y áreas de la dirección en la preparación de los acuerdos de desempeño.														
			23.3	Preparar acuerdos de desempeño.														
24	Memoria anual de actividades y logros alcanzados elaborado.	Operativo	24.1	Generar reportes para preparación de informes	Dirección Ingeniería	Todas las dependencias de la Dirección	Informe y reportes	Memoria anual	1					Incongruencia en las informaciones recibidas				
			24.2	Gestionar aprobación del informe.														
			24.3	Remitir informe aprobado														
25	Plan Operativo Anual de la Dirección Ejecutado	Operativo	25.1	Participar en la planificación con la Dirección Planificación y Desarrollo para incluir pautas de mejoras de cada sección.	Dirección Ingeniería	Todas las dependencias de la Dirección	Plan Operativo Anual	Documento entregado	1					Incongruencia en las informaciones recibidas				
			25.2	Preparar matriz del POA.														
			25.3	Dar seguimiento a la ejecución de las actividades descritas en el POA														
26	Seguimiento e Informe de Estatus de Proyectos realizados.	Operativo	26.1	Elaborar Informe Trimestrales	Enc. Depto. Diseño y presupuesto	Dirección de Planificación, Departamento de Mantenimiento de Infraestructura, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección General	Presupuesto, Planos, Especificaciones Técnicas y Memoria de Cálculo	Presupuesto, Planos, Especificaciones Técnicas y Memoria de Cálculo	Documentos entregados	2	1			Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígame eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			26.2	Entregar Memoria de Cálculo Diseño Hidráulicos														
			26.3	Diseñar Presupuesto														
			26.4	Elaborar Planos														
			26.5	Establecer Especificaciones Técnicas														

5,307,316.00

NO	PRODUCTO		NO.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INVOLUCRADOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	TRIMESTRE				RIESGO	CUMPLIMIENTO			PRESUPUESTO RUB
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
27	Evaluación de proyectos particulares realizada.	Operativo	27.1	Recibir solicitudes de evaluación de proyectos.	Enc. Depto. Diseño y presupuesto	Dirección Ingeniería, Dirección Comercial, Dirección Administrativa y Financiera	Informes y reportes	Porcentaje de Evaluaciones realizadas	90%	90%	90%	90%	90%	Incongruencia en las informaciones recibidas. Retraso en los trabajos por abundantes asignaciones				
			27.2	Analizar las informaciones recibidas.														
			27.3	Realizar la evaluación y remitir al área correspondiente.														
28	Informe de Estatus de los Levantamientos entregados	Operativo	28.1	Realizar Informe	Enc. Depto. Geodesi y mensura	Dirección de Planificación, Departamento de Mantenimiento de Infraestructura, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección General	Levantamiento y Titulo Catastral	Cantidad de Levantamiento y Titulo Catastral	4	2	1		1	Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígame eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				10,546,537.00
			28.2	Hacer Levantamiento														
			28.3	Realizar Titulo Castastral														
29	Informe del Estatus de los Proyectos en ejecución entregados	Operativo	29.1	EJUTAR Cronograma de Obra	Enc. Depto. Fiscalización Proyectos	Dirección de Planificación, Departamento de Mantenimiento de Infraestructura, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección General	Cronograma de Obra, Cubicaciones	Cantidad de Cronograma de Obra y Cubicaciones	4	2	1		1	Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígame eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			29.2	Realizar Informe														
			29.3	Realizar Cubicaciones														
30	Acometidas construidas y supervisadas	Operativo	30.1	Recibir solicitudes de acometidas.	Enc. Depto. Fiscalización Proyectos	Dirección Ingeniería, Dirección Comercial, Dirección Administrativa y Financiera	Cronograma de Obra, Cubicaciones	Porcentaje de acometidas construidas	90%	90%	90%	90%	90%	Retraso en los trabajos por los contratistas				193,025,928.00
			30.2	Preparar presupuestos y diseños.														
			30.3	Asignar al contratista de lugar.														
			30.4	Realizar la supervisión y seguimiento al trabajo.														

Plan Operativo Anual 2021
Dirección Comercial

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
1	Clientes con atrasos normalizados	Estratégicos	1.1	Solicitar informe clientes gestionados por abogados.	Directora Comercial	Dirección General, Dpto. Legal, Dirección T. I., Gestión de Cobro, Pre-jurídico.	Informe mensual	Clientes tramitados y clientes normalizados	Remitir el 5% de los clientes con más de un año sin pagar	0	1%	2%	2%	No localización de los clientes. Que el abogado quede mal ante CORAASAN				
			1.2	Preparar expediente														
			1.3	Identificar clientes en el sistema.														
			1.4	Generar reportes clientes gestionados y clientes normalizados														
2	Operativos Ejecutados	Estratégicos	2.1	Generar data de clientes que califican.	Directora Comercial	Oficinas Comerciales, Servicio al Cliente, Catastro, Gestión de Cobro, Pre-Jurídico, Clandestinos, Comunicaciones, Gestión Comunitaria, Dirección Comercial.	Informe mensual	Clientes reintegrados al pago	24,000	6,000	6,000	6,000	6,000	Falla en la logística, falta de brigadas para el corte, falta de reuniones con los Comunitarios.				
			2.2	Definir las metas en cada indicador.														
			2.3	Tramitar carta y digitación de la política de cobro.														
			2.4	Autorizar los cobros a clientes fuera de la política establecida.														
			2.5	Monitorear los resultados e Informe mensual.														
3	Cuentas por cobrar definidas y recuperadas	Estratégicos	3.1	Remitir los clientes para preparación de expedientes.	Directora Comercial	Dirección Financiera, Oficinas Comerciales, Catastro, Fiscalización Financiera, Gestión de Cobros, Pre-jurídico, Dirección Comercial.	Informe mensual	Clientes que pagaron	480			240	240	Expedientes incompletos, que no se realice la reunión, que los Dptos. Responsables no ejecuten sus acciones para que el cliente normalice su deuda, falta de brigadas para el corte, cliente no sea localizado.				
			3.2	Coordinar reunión semanal.														
			3.3	Presentar cada expediente, registro de decisión.														
			3.4	Remitir las decisiones a Dptos. Involucrados para normalizar.														
			3.5	Informar los resultados.														
4	Sistema actualizado con reportes cerrados	Estratégicos	4.1	Generar la data de los reportes pendientes por departamento	Directora Comercial	Dirección General, Dirección Financiera, Compras, Dirección Comercial, Dependencias de la comercial con orden pendiente.	Informe trimestral	Clientes atendidos	5%	1%	1%	1%	1%	No tener disponibilidad de recursos para la solución y que los clientes resuelvan por su cuenta				
			4.2	Remitir un comunicado a cada departamento para entregar los reportes														
			4.3	Monitorear la solución en base a los reportes remitidos														

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$	
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal		
5	Clientes actualizados	Estratégicos	5.1	Generar data de clientes sin cédulas digitadas.	Directora Comercial	Dirección General, Servicio al Cliente, Dirección Comercial, Oficinas Comerciales, Fiscalización Financiera	Reportes del sistema	Porcentaje de clientes con cédula digitada	25%			10%	15%	Que el titular del contrato no visite las oficinas, que el cliente no tenga su cédula a mano, que el titular haya fallecido, que nuestro personal no realice la actualización de la cédula.					
			5.2	Capacitar personal de Servicio al Cliente para que le soliciten la cédula a todo cliente que atiendan.															
			5.3	Definir el personal autorizado y gestionar accesos al sistema.															
6	Clientes con correo digitado y teléfono actualizado.	Estratégicos	6.1	Solicitar retomar actualización cédula y correo electrónicos de clientes, tanto a la Enc. Dpto. Atención al cliente y Periféricos	Directora Comercial	Servicio al Cliente, Comunicaciones, Dirección T.I., Oficinas Comerciales, Dirección Comercial.	Informe mensual	Porcentaje de cliente actualizados	10%	2%	2%	3%	3%	Fallas de tecnología que no permita actualizar, fallas de digitación del correo					
			6.2	Solicitar a Dirección Tecnología crear programa para monitoreo.															
			6.3	Generar reportes.															
7	Clientes con tarifas de cloacas aplicadas	Estratégicos	7.1	Levantar los contratos sin tarifa de cloaca por Oficina.	Directora Comercial	Dpto. Servicio al Cliente, Oficinas Comerciales, Catastro de Usuarios, Fiscalización Financiera, Dpto. Coordinadora Oficinas Comerciales, Dirección Comercial.	Informe mensual	Porcentaje de clientes con tarifa cloaca digitada	5% (8,527)			1%	2%	2%	Falta de levantamiento de clientes sin tarifa, que algún expediente se extravie o no se autorice, que los clientes no acepten la tarifa aplicada.				
			7.2	Confirmar con Dirección de Aguas Residuales.															
			7.3	Remitir comunicación al cliente sobre la aplicación de la tarifa en su próxima facturación.															
			7.4	Preparar y tramitar expediente autorizado para aplicación de tarifa correspondiente.															
8	Estudio Tarifario Aplicado	Estratégicos	8.1	Solicitar retomar estudio tarifario.	Directora Comercial	Consejo de Directores, Dirección General, Dirección Programas y Proyectos Especiales, Dirección Comercial, Dirección Técnica, Dirección Financiera, Dirección T.I.	Informes	Porcentaje de Tarifas modificadas	50% informe final				50%	Falta de recursos económicos, inconvenientes con el consultor inicial, errores en informaciones suministradas, falta de informaciones, que después que se concluya con el informe no se pueda aplicar en su totalidad o parcial, que la población realice paros o protestas por los cambios de tarifas o adecuaciones de tarifas.					
			8.2	Participar de reuniones, revisar informes, proporcionar informaciones solicitadas por el Consultor.															
			8.3	Canalizar la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas.															

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
9	Clientes con pozo tubular facturados.	Estratégicos	9.1	Realizar levantamiento clientes con pozos tubulares	Directora Comercial	Catastro, Oficinas Comerciales, Servicio al Cliente, Fiscalización Financiera.	Generación reportes	Porcentaje de contratos formalizados y facturados	100% de los levantados		25%	25%	50%	Lentitud realización levantamientos. Cliente no permita la instalación del Medidor				
			9.2	Formalizar contrato e instalar medidor y seguimiento al pago.														
10	Empleados con contratos al día registrados	Estratégicos	10.1	Generar data actualizada de balances atrasados por los empleados.	Directora Comercial	Dirección General, Dirección RRHH, Dirección Comercial, Dpto. Jurídico, Sindicato de Empleados.	Documentos	Porcentaje de empleados normalizados	25% (38 empleados recuperados y 232 que registraron su contrato	1%	3%	6%	15%	Empleados con contratos desactualizados en el sistema, empleados que no reconocen deudas, pocos recursos económicos para pagar, no aplicación de regimen de consecuencias a los que no normalizan.				
			10.2	Enviar comunicación al Director General.														
			10.3	Enviar comunicación a RRHH y Directores														
			10.4	Orientar al personal de Servicio al Cliente para facilidades a los empleados de acuerdo a los Operativos.														
			10.5	Evaluar resultados y continuar gestionando los que continúan con balance.														
11	Clientes domésticos que reciben subsidios disminuidos	Estratégicos	11.1	Generar la data con clientes subsidiados atrasados.	Directora Comercial	Gestión Comunitaria, Catastro, Servicio al Cliente, Fiscalización Financiera, Políticas y Procedimientos, Dirección General, Dirección Comercial.	Informe mensual	Porcentaje de subsidios disminuidos	25% (1,180)	0	0	10%	15%	Levantamientos o expedientes incorrectos, falta de políticas definidas para aplicación de subsidios, no localización de los clientes				
			11.2	Reunir los gestores comunitarios														
			11.3	Definir plan de trabajo														
			11.4	Visitar cada propiedad en el terreno, entregar comunicación y explicar nueva normativa para calificar para disfrutar del subsidio y ofrecer facilidades para normalización de la deuda.														
			11.5	Gestionar corte para los que no normalizaron en un plazo de 10 días después de la visita del gestor.														
			11.6	Gestionar eliminación del subsidio a los que no califican y los que no pagaron dentro del plazo establecido.														

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
12	Visitas realizadas con la oficina móvil	Estratégicos	12.1	Definir Oficina o sector que visitará el camión.	Directora Comercial	Oficinas Comerciales, Dpto. Comunicaciones, Gestión Comunitaria, Gestión de Cobro, Clandestinos, Catastro, Servicio al Cliente, Pre-jurídico, Dirección Comercial, Compras, Dirección General	Documentos	Cantidad de vistas realizadas	12	3	3	3	3	Falta de recursos económicos, no disponibilidad de camiones según los requerimientos.				2,032,513.00
			12.2	Remitir documento con responsabilidades y metas.														
			12.3	Definir el personal de Servicio al Cliente, material gastable, equipos														
			12.4	Validar los cobros diarios.														
			12.5	Completar las estadísticas														
			12.6	Remitir informe														
13	Estafetas de cobros funcionando	Estratégicos	13.1	Recibir una carta de solicitud del negocio para ser estafeta	Directora Comercial	Coordinadora Oficinas Comerciales, Enc. Oficinas Comerciales, Gestión Comunitaria, Catastro, Dirección Comercial.	Documentaciones	Porcentaje de estafetas de cobros funcionando	5%		1%	1%	3%	Incumplimiento de los levantamientos o falla en los procesos internos y el desinterés de los propietarios de comercio				
			13.2	Tramitar la carta para el departamento de catastro para inspección y aprobación del negocio para estafeta														
			13.3	Recibir los documentos pertinentes como requisitos luego de ser el negocio aprobado como estafeta														
			13.4	Crear en el sistema AS-400 la estafeta del negocio correspondiente. Elaborar un comunicado de solicitud para la elaboración del contrato al Departamento de Legal, luego de tener todos los documentos solicitados y preparar un expediente del mismo.														
14	Tarifas redefinidas y totalizadores en proyectos instalados	Estratégicos	14.1	Reunir la comisión designada para retomar la normalización de los cobros a contratos totalizadores.	Directora Comercial	Dirección Comercial, Departamento de Micromedición, Servicio al Cliente	Informes, documentos, fotos	Porcentaje de contratos totalizadores normalizados	50%		10%	20%	20%	Error en el proceso de facturación, Error informático en estimación de consumo promedio medido y descuento a los no medidos y clandestinos, clientes que no reconozcan el consumo del totalizador como uso común, atrasos en los pagos, fugas internas.				
			14.2	Definir los problemas de cada totalizador y remitir al área que le corresponde trabajar su solución. Además de evaluar donde se instalarán nuevos totalizadores.														
			14.3	Enviar comunicación al representante del residencial donde esta instalado el totalizador para que pase a regularizar.														
			14.4	Remitir informe y seguimiento														

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
15	Brigadas ubicadas mediante dispositivos móviles	Estratégicos	15.1	Verificar el presupuesto de cada dependencia para confirmar todos los equipos contemplados.	Directora Comercial	Dirección T.I, Dirección Comercial, Departamento de Compras, Dirección General, Servicio al Cliente, Departamento Micromedición, Oficinas Comerciales, Departamento Gestión Comunitaria, Departamento Catastro, Departamento Gestión de Cobro y Departamento de Facturación.	Solicitud de compras y Correos	Informes emitidos	22		6	8	8	Que los dispositivos tengan mal manejo por parte del personal, lo que conlleva más gastos en el presupuesto.				
			15.2	Validar las tabletas presupuestadas para el GIS y canalizar su compra.										Dificultad entre la tecnología a utilizar en los dispositivos.				
			15.3	Canalizar que sean incluidos los equipos faltantes en el próximo presupuesto 2022.										Que los dispositivos solicitados no sean los que se necesiten.				
16	Notas de débito y crédito revisadas y autorizadas.	Operativo	16.1	Generar la data.	Directora Comercial	Dirección Comercial, Dirección T. I., Dpto. Servicio al Cliente, Oficinas Comerciales, Dpto. Fiscalización Financiera	Documentos, informes	Porcentaje de Débitos y créditos aprobados y aplicados	100%	100%	100%	100%	100%	Expedientes incompletos, Expedientes no autorizados, clientes que no salden su cuota y no se le pueda acreditar.				
			16.2	Digitar los resultados de las notas de débitos revisadas y aplicadas.														
			16.3	Remitir informe														
17	Reportes y proceso en lotes e individuales para reportar o actualizar clientes en DATA CREDITO generado	Operativo	17.1	Generar actualización de la data e inclusión nuevos clientes. Además, se genera un reporte movim. Antes de enviar la data. (Lotes).	Directora Comercial	Dirección T.I., Data Crédito (exterior a la institución)	Informes, formularios y correos	Porcentaje de clientes reportados	5%	1%	1%	1%	2%	Falta de cédulas en la base comercial clientes atrasados, titulares fallecidos, desconocimiento del cliente que esta reportado en Data Crédito, error informático en la generación de la data.				
			17.2	Preparar archivo y enviar digital. (Lotes)														
			17.3	Completar formulario de actualización de estatus (individuales), según requerimientos.														
18	Simulaciones para aumento general de tarifas, tabular los datos según requerimiento y elaborar propuesta del aumento requerido gestionado.	Operativo	18.1	Solicitar mediante comunicación la simulación de varias propuestas para aumento de tarifas.	Directora Comercial	Dirección General, Dirección Comercial, Dirección T. I., Dpto. Servicio al Cliente, Oficina Comerciales	Documentos	Porcentajes de Tarifas incrementadas	100%				100%	Errores en las simulaciones de incremento tarifario, errores en la aplicación del incremento, que los clientes no acepten el incremento tarifario.				
			18.2	Definir en conjunto con la Dirección General, propuesta definitiva para aplicar.														
			18.3	Enviar comunicación a TI para aplicar propuesta definitiva.														
19	Memoria anual de actividades y logros alcanzados elaborado.	Operativo	19.1	Generar reportes para preparación de informes	Directora Comercial	Dirección Comercial y dependencias, Dirección Planificación y Desarrollo, Dirección T. I.	Informe, reportes	Memoria anual	1				1	Falta de reportes, errores en reportes generados.				
			19.2	Gestionar aprobación del informe.														
			19.3	Remitir informe aprobado														

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
20	Presupuesto de ingresos de la Institución preparado.	Operativo	20.1	Suministrar a cada dependencia el presupuesto año anterior.	Directora Comercial	Dirección Comercial, Dirección Adm. y Financiera, Dirección General, Div. Presupuesto, Dptos y Oficinas dependientes Dirección Comercial	Informe, correos, reportes	Presupuesto anual	1			1		Errores en presupuesto año anterior, errores en presupuesto actual.				
			20.2	Canalizar la entrega de cada dependencia dentro del plazo establecido.														
			20.3	Revisar el presupuesto de cada dependencia para ajustes.														
			20.4	Definir el presupuesto de ingresos.														
			20.5	Remitir presupuesto de ingresos y gastos														
			20.6	Ajustar el presupuesto final en coordinación con Financiera y Presupuesto.														
21	Presupuesto de gastos de la Dirección realizado y ejecutado.	Operativo	21.1	Levantar las necesidades en el tiempo establecido	Directora Comercial	Todos las dependencias comerciales	Presupuesto, correos	Documento entregado	1			1	Incongruencia en las informaciones recibidas					
			21.2	Digitar presupuesto.														
			21.3	Revisar el presupuesto y entregar a la unidad correspondiente.														
22	Acuerdos de Desempeño elaborados	Operativo	22.1	Recibir cronograma de trabajo por parte de la Dirección Planificación y Desarrollo.	Directora Comercial	Todos las dependencias comerciales	Reporte de acuerdos	Porcentaje de Acuerdos de Desempeño Elaborados	100%	100%			Retraso en la preparación de los acuerdos por falta de conocimiento de la plataforma.					
			22.2	Dar seguimiento a todos los departamentos y áreas de la dirección en la preparación de los acuerdos de desempeño.														
			22.3	Preparar acuerdos de desempeño.														
23	Plan Operativo Anual de la Dirección Ejecutado	Operativo	23.1	Participar en la planificación con la Dirección Planificación y Desarrollo para incluir pautas de mejoras de cada sección.	Directora Comercial	Todos las dependencias comerciales	Plan Operativo Anual	Documento entregado	1			1	Incongruencia en las informaciones recibidas					
			23.2	Preparar matriz del POA.														
			23.3	Dar seguimiento a la ejecución de las actividades descritas en el POA														
24	Deudas de clientes comercializadas.	Operativo	24.1	Generar reportes clientes comercializados.	Directora Comercial	Dirección Comercial, Servicio al Cliente, oficinas periféricas y Fiscalización Financiera	Generación reportes y documentos	Porcentaje de clientes comercializados	100%		100%	100%	100%	Porcentaje de cobro inferior al establecido. Uso de claves ajenas.				
25	Abonos a cuentas de clientes atrasados autorizado.	Operativo	25.1	Monitorear los abonos realizados por agente.	Directora Comercial	Dirección Comercial, Servicio al Cliente y Oficinas Periféricas	Generación reportes y documentos	Porcentaje de abonos autorizados	100%			100%	100%	Deficiencia del sistema, autorizaciones por debajo del mínimo permitido. Uso de claves ajenas.				
			25.2	Remitir informe														

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
26	Personal Dirección Comercial capacitado	Operativo	26.1	Capacitar agentes Servicio al Cliente sobre procesos internos del área comercial.	Directora Comercial	Dirección Comercial, Servicio al Cliente y Oficinas Periféricas	Documentos	Porcentaje de agentes capacitados	100%	100%	100%	100%	100%	Deficiencia y/o no aplicación de las áreas reforzadas				
			26.2	Unificar criterios.														
27	Proyecto reducción pérdidas comerciales implementado	Operativo	27.1	Cumplir con los productos que intervienen en la recuperación de usuarios clandestinos y deudas.	Directora Comercial	Todos las dependencias comerciales, Dirección Agua no Contabilizadas, Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección	Informes y documentos.	Porcentaje de Pérdidas Comerciales	35%	46%	43%	39%	35%	Falta de recursos para el cumplimiento de todas las actividades definidas en nuestro POA.				
			27.2	Ejecutar dentro de las posibilidades, las recomendaciones emitidas por la Dirección Agua no Contabilizada.														
28	Medidores instalados.	Estratégicos	28.1	Identificar acometidas para la instalación	Encargado Departamento Micromedición.	Dirección de Administrativa y finanzas, Departamento de Compras, Dirección General, Dirección Comercial y oficinas periféricas.	Informe mensual	Cantidad de medidores instalados	9,000	2,250	2,250	2,250	2,250	Incumplimiento en los procesos de adquisición de los equipos y presupuesto.				
			28.2	Monitorear los medidores														
			28.3	Generar la data de los clientes no medidos para su instalación														
29	Estudio de medidores de distintas marcas realizado.	Estratégicos	29.1	Generar data de los clientes a instalar los medidores de prueba	Encargado Departamento Micromedición.	Dirección de Administrativa y finanzas, Departamento de Compras Dirección General y Dirección Comercial.	Informe anual	Cantidad de medidores instalados	1,000				1,000	Incumplimiento en los procesos de adquisición de los equipos y presupuesto.				
			29.2	Adquirir los medidores para las pruebas de campo														
			29.3	Realizar cronograma de trabajo														
30	Laboratorio de Micromedición Mejorado.	Estratégicos	30.1	Adquirir los equipos.	Encargado Departamento Micromedición.	Dirección de Administrativa y finanzas, Departamento de Compras, Dirección General y Dirección Comercial.	Informe mensual	Cantidad de medidores mejorados	5,000				5,000	Incumplimiento en los procesos de adquisición de los equipos y presupuesto.				
			30.2	Realizar un levantamientos de los medidores por año de instalación para dar mantenimiento preventivo, ya que el banco existentes no tiene la capacidad.														
			30.3	Generar informe con la curva de error de cada medidor probado.														
31	Perfiles de consumo realizados	Estratégicos	31.1	Adquirir los equipos.	Encargado Departamento Micromedición.	Dirección de Administrativa y finanzas, Departamento de Compras Dirección General y Dirección Comercial.	Informe mensual	Cantidad de perfiles de consumo	720				720	Incumplimiento en los procesos de adquisición de los equipos y presupuesto.				
			31.2	Realizar levantamiento de la data de los clientes a instalar, priorizando los clientes especiales para su adecuacion.														
			31.3	Generar informe de datos, sobre los resultados.														

62,833,316.00

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
32	Cajas instaladas y acometidas identificadas.	Estratégicos	32.1	Realizar cronograma de trabajo.	Encargado Departamento Micromedición.	Dirección de Administrativa y finanzas, Departamento de Compras Dirección General y Dirección Comercial	Informe mensual	Cantidad de cajas de seguridad integradas	2,500	625	625	625	625	Incumplimiento en los procesos de adquisición de los equipos y presupuesto.				
			32.2	Realizar levantamientos en la oficina principal y periféricas para la instalación e identificación de las acometidas.														
			32.3	Adquirir las cajas de seguridad con llaves de corte integradas.														
33	Informe de medidores levantados y pruebas en banco	Estratégicos	33.1	Generar la data comercial de la Oficial y Principal y Periféricas de los medidores a través de las lecturas repetidas para su evaluación.	Encargado Departamento Micromedición.	Dirección de Administrativa y finanzas, Departamento de Compras Dirección General, Dirección Comercial y oficinas periféricas.	Informe mensual	Cantidad de medidores levantados	5,000			5,000		Incumplimiento en los procesos de adquisición de los equipos y presupuesto.				
			33.2	Realizar la pruebas error.														
			33.3	Realizar cronograma de trabajo, partiendo de los casos más antiguos.														
34	Mantenimiento y pruebas en sitio a medidores realizadas	Estratégicos	34.1	Adquirir equipos.	Encargado Departamento Micromedición.	Dirección de Administrativa y finanzas, Departamento de Compras Dirección General y Dirección Comercial	Informe mensual	Porcentaje de medidores realizadas pruebas en situ	1%			1%		Incumplimiento en los procesos de adquisición de los equipos y presupuesto.				
			34.2	Generar informe de resultados.														
			34.3	Realizar cronograma de trabajo														
35	Comité de Defensa funcionando	Estratégicos	35.1	Reportar fugas, desbordes, tuberías rotas o cualquier situación en las vías públicas.	Encargado del Departamento Gestión Comunitaria	Dirección General, Gerencia Comercial, Departamento de Tecnología de la Información, Depto. de Catastro de Usuario	Documentos	Comité Aprobado	1				1	Falta de autorización, Falta de recursos Humanos				
			35.2	Remitir en el área de Atención al Cliente los casos de comercialización de deudas.														
			35.3	Denunciar el uso de acometidas clandestinas.														
			35.4	Fomentar la participación comunitaria para la reducción de quejas y reclamos.														
			35.5	Reportar los casos pendientes de asfaltado en las vías públicas intervenidas por CORAASAN.														

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
36	Gestiones comunitarias realizadas	Operativo	36.1	Captar 24 organizaciones Comunitarias.	Encargado del Departamento Gestión Comunitaria	Dirección Comercial, Oficinas Comerciales, Dpto. Servicio al Cliente, Enc. Depto/Gestor Comunitario/Coordinador Asistencia Social	Informes, documentos	Organizaciones comunitarias	24	6	6	6	6	Asignación de personal no calificado/Factores climáticos				3,406,850.00
			36.2	Comercializar 800 clientes con deudas, 66 por mes.				Cientes recuperados	800	200	200	200	200					
			36.3	Captar 1,000 clientes nuevos 83 por mes.				Cientes captados	1,000	250	250	250	250					
			36.4	Organizar 10 reuniones con el Director en las comunidades.				Reuniones del director con comunitarios	10	2	4	2	2					
			36.5	1,500 visitas de los gestores con las comunidades para buscar soluciones a las problemáticas de sus comunidades y mantener sus clientes al día. Durante el año.				Visitas de los gestores comunitarios	1,500	375	375	375	375					
			36.6	Realizar 12 reuniones evaluativas de los trabajos de los gestores en planta 1 por mes.				Reuniones evaluativas	12	3	3	3	3					
37	Clientes domésticos con nombres comerciales inspeccionados	Estratégicos	37.1	Suministrar la data con los 400 contratos.	Encargado Departamento Catastro de Usuarios	Dirección Comercial, Servicio al Cliente y Dirección T. I.	Documentos	Porcentajes de Contratos inspeccionados	50%	5%	10%	10%	25%	Falta de Supervisión				
			37.2	Inspeccionar en el terreno.														
			37.3	Remitir informe a Servicio al Cliente de los que procede cambio uso de suelo y a la Dirección Comercial de todos los inspeccionados.														

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
38	Catastro de Usuarios Actualizado	Estratégicos	38.1	Definir zona de trabajo y asignarlo a las brigadas (zonas/sec. comerciales)	Encargado Departamento Catastro de Usuarios	Dirección Comercial, de Tecnología de la información, Departamento de transportación, Compras.	Informe mensual	Porcentaje de actualización del Sistema Información Comercial (SIC) y del Sistema de Información Geográfica (SIG).	25%	2.98%	5.15%	8.50%	8.50%	1) Cambio de objetivo por otras prioridades institucionales. 2) Deficit de transporte. 3) Deficit de personal capacitado. 4) Imprevistos T.1 (AppGIS, Portal GIS, SIC. 5) Fenomenos naturales que impidan el levantamiento de campo continuo. 6) Perdida de informacion levantada en campo antes de ser validada en el portal GIS.				
			38.2	Levantamiento de informacion para actualizacion y/o creacion de puntos de servicio en campo.														
			38.3	Actualizar y rectificar la base de datos (SIG-SIC) con la informacion obtenida con levantamiento de campo (atributos: estado de la propiedad, uso de suelo, nivel socioeconomico, fotos, entre otros)(Limpieza en el sistema: Cambio de codificacion, nueva codificacion, eliminacion de codificacion).														
			38.4	Validar en el sistema SIC y SIG de la informacion suministrada recolectada en el levantamiento de campo.														
			38.5	Verificar las solicitudes de inspecciones notificadas via SRS, Serv. Cliente, Usuario, Direccion Comercial y otros.(Ubicación de contrato, cambio de uso de suelo, cambio de direccion, entre otros).														

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
39	Sistema de ubicación georeferenciada de los clientes implementado	Estratégicos	39.1	Brindar soporte a las perifericas, servicio al cliente y clintes en la ubicación, cambios, creación, actualización de datos de los usuarios.	Encargado Departamento Catastro de Usuarios	Dirección Comercial/ Dirección Financiera/Depto. De compras	Informe mensual	Porcentaje de implementación del SIC y SIG.	25%	2.98%	5.15%	8.50%	8.50%	Falta de apoyo del personal implicado				
			39.2	Mantener una actualización y/o creación constante de los puntos de servicios de las zonas de cobertura de la CORAASAN.														
40	Banco de Clandestinos Reducidos	Estratégicos	40.1	Analizar los sectores (Status Social/cantidad de clandestinos/suministro del servicio de Agua.	Enc. Div. Usuario Clandestinos	Depto. Catastro de Usuarios/Micromediación/Catastro de Redes/Transportación/Ejecución y Proyectos.	Informes, reportes	Contratos nuevos formalizados	25,841	3,041	7,600	7,600	7,600	1) Cambio de objetivo por otras prioridades institucionales. 2) Deficit de personal capacitado. 3) Deficit de personal capacitado. 4) Imprevistos T.1 (AppGIS, Portal GIS, SIC. 5) Fenomenos naturales que impidan el levantamiento de campo continuo. 6) Perdida de información levantada en campo antes de ser validada en el portal GIS.				117,956,542.00
			40.2	Generar los trabajos para las visitas y corte. Luego la asignación a cada brigada, para la ejecución en el terreno.														
			40.3	Digitar las visitas realizadas actualizando el sistema (conjuntamente con el Catastro de usuarios). A la vez monitorear el rendimiento/brigada.														
			40.4	Solicitar cambio de tarifas e instalación de Medidor a propiedades con un alto potencial de consumo, y uso de suelo diferentes al registrado en la base de datos. (conjuntamente con Dpto. Catastro de Us./Atención Al Cliente)														
			40.5	Fortalecer el seguimiento de los cortes hasta lograr la formalización de contratos.														

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RDS
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
41	Remisión de planos a las distintas áreas autorizadas y carpeta común de planos cartográficos actualizadas y supervisadas.	Operativo	41.1	Mantener actualizados los planos cartográficos para las diferentes oficinas que lo requieran (Servicio Cliente, Perifericas, Corte y Reconexion, Clandestino, entre otros).	Enc. Catastro de Usuarios	Analistas de codificación y/o dibujante, analistas sistema de información geográfico y comercial (SIG y SIC), T.I.	Solicitudes interdepartamentales	Porcentaje de solicitudes interdepartamentales	50%			25%	25%	Plóters con problemas y/o fuera de servicio				
			41.2	Imprimir planos cartográficos														
42	Trabajos de captación y tramitación de proyectos de edificaciones del sector público y privado supervisados y coordinados.	Operativo	42.1	Recibir los proyectos de manera formal (a través de los ayuntamientos y aprobados por los mismos y en algunos casos por MOPC)	Enc. Captación de Proyectos	Dirección General, Dirección Comercial, Dpto. Catastro de Usuarios, Dirección Administrativa y Financiera, Ingeniería, Oficinas Comerciales, Cobros a Proyectos, Servicio al Cliente	Informes, documentos, fotos	Proyectos tramitados	180	34	51	48	48	1)Cambio de objetivos institucionales 2)error en Asignación de contrato a través de servicio al cliente 3)déficit de personal capacitado 4) problemas en el sistema de informática 5) Errores de Codificación				
			42.2	Llenar formulario de inspección al recibir los proyectos.														
			42.3	Ubicar los proyectos para inspeccionar tomar fotos, dar codificación correspondiente al lugar donde está ubicado y crear punto de servicio QGIS.														
			42.4	Revisar si existe deuda en el terreno, en caso de la propiedad tener deuda se procede a llevar al departamento de atención al cliente para el cobro de la deuda														
			42.5	Crear solicitud en " Programa de proyectos particulares"														
			42.6	Crear plantilla descriptiva de QGIS.														
			42.7	Hacer comunicaciones Dirección Comercial, Dirección de Ingeniería, Dirección, notificando la tramitación de dicho proyecto para salir de catastro.														
			42.8	Recibir de manera informal (a través de los usuarios el propietario y/o responsable de dicho proyecto).														
			42.9	Dar seguimiento a la evaluación del proyecto en los diferentes departamentos correspondientes para su presupuesto definitivo.														

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
43	Base cartográfica del sistema de información geográfico (SIG) y el sistemas de información comercial (SIC), actualizada.	Operativo	43.1	Mantener actualizado los puntos de servicio con contrato y sin contrato, atributos: uso de suelo, nivel socioeconómico, calle, no. Postal, si esta habitado fotos, entre otros.	Enc. Catastro de Usuarios	Dirección General, Dirección Comercial, Dpto. Catastro de Usuarios, Dirección Administrativa y Financiera, Ingeniería, Oficinas Comerciales, Cobros a Proyectos	Informe mensual	Porcentaje de actualización de la base cartográfica del SIC y SIG.	25%	2.98%	5.15%	8.50%	8.50%	Problemas Portal SIG datos levantados en campo Vs datos registrados en App y/o Portal SIG y paso automatizada de datos al SIC.				
			43.2	Quando se requiera levantamiento de las nuevas zonas de servicio: Baño, Sabana Iglesia y Pedro García (INAPA).														
44	Comercialización de deudas desmontado	Estratégicos	44.1	Mandar a formular expedientes a los usuarios con deudas.	Enc. Dpto. Servicio al Cliente	Dirección Comercial / Políticas y Procedimientos	Informe Mensual / Informe Diario de Ingresos/ Expedientes levantados.	Porcentaje de créditos reducidos	20%	5%	5%	5%	5%	Altos consumos en las facturaciones de los clientes, repeticiones de altos consumos, contratos no actualizados en titular del contrato, falta de suministro, errores de comercializadores en no visualizar las informaciones especiales, dueños de propiedades que no le den seguimiento a las deudas y después no la reconocen para fines de pago, falta de ley de agua.				4,926,019.00
			44.2	Revisar por consulta de datos en el lseries los usuarios que vienen a sacar contratos nuevos, para detectar si tienen otros contratos con deudas.														
			44.3	Utilizar la herramienta de información especial para dar a conocer la comercialización en contratos.														
			44.4	No comercializar un contrato que haya tenido más de dos (2) comercializaciones en años consecutivos, al menos que haya tenido alto consumo y falta de suministro.														
45	Quejas de clientes disminuidas	Operativo	45.1	Reunir semanal el personal de atención al cliente y Call Center	Encargado Atención al cliente.	Agentes de Servicio, Agentes de Débito y Crédito, Departamento de Call Center, Dirección Comercial, Calidad.	Informes	Porcentaje de quejas disminuidas	15%		1%	6%	8%	Deficiencias con el servicio u procesos internos que incrementen las quejas .Que el cliente no quiera realizar la encuesta, encuesta incompleta, deficiencias con el servicio u procesos internos que incrementen las quejas, que los empleados no motiven a que los clientes realicen las encuestas				
			45.2	Conocer y medir a través de reportes y encuesta al cliente la calidad de los servicios.														
			45.3	Informar las quejas a los departamentos involucrados para dar respuesta.														

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
46	Cartera de Clientes Recuperada	Estratégicos	46.1	Generar el listado de cuentas por cobrar, conjuntamente con las cartas a notificar a los cliente, por los Agentes.	Enc. Sec. Recup. CXC No Gubernamental	Dirección Comercial, Dirección Adm. y Financiera, Área Pre- Jurídico, Dirección General, Compras, Taller Mecánico	Informes, documentos	Montos de clientes normalizados con sus deudas RD\$	36,750,000.00	9,187,500.00	9,187,500.00	9,187,500.00	9,187,500.00	La disponibilidad y buen funcionamiento del vehículo asignado al Departamento, clima lluvioso, falta de incentivos por cobros a los Agentes, falta de Suministro de materiales para los cortes y la Pandemia.				
			46.2	Realizar solicitudes de cortes a clientes notificados en reiteradas ocasiones y no obtemperar al pago.														
			46.3	Generar estadísticas con los resultados obtenidos y monitoreo.														
			46.4	Gestionar los cobros por llamadas mediante el personal de Oficina.														
			46.5	Solicitar los planos para ubicación en el terreno de los agentes														
			46.6	Monitorear diario los resultados con relación a la función de los Agentes Legales. Informe mensual														
47	Recaudaciones Cuentas Gubernamentales Aumentadas	Estratégicos	47.1	Entregar las facturas mensual a las Instituciones del Gobierno.	Enc. Div. Cuenta por Cobrar Gubernamental	Director General, Dirección Comercial, Dirección Financiera, Transportación, Corte y Servicio al Cliente	Informe mensual	Montos por cartera de cliente por cobrar RD\$	48 Millones	12 Millones	12 Millones	12 Millones	12 Millones	Falta de dinero para viaje, problema con el vehículo, negación de las Instituciones para pagar, no cumplimiento de acuerdos ya definidos, poco accesos a diferentes Ministerios, mejor espacio de trabajo, más apoyo logístico				8,499,867.00
			47.2	Visitar las Instituciones del Gobierno con atraso, realizar llamadas para recordar sus pagos y entrega de estados de cuentas, según requerimiento.														
			47.3	Concretizar negociaciones de deudas con la Directora Comercial y definir reuniones con los Financieros de las Instituciones .														
48	Clientes inactivos reintegrados	Estratégicos	48.1	Generar ordenes de corte.	División Corte y Reconexión	Oficinas Comerciales, Dpto. Gestión de Cobros, Dirección Comercial, Dirección Financiera, Dirección General, Servicio al Cliente, Tesorería, Dirección Tecnología de la Información.	Informes, fotos y documentos	Cantidad de clientes inactivos recuperados	5,639 Ordenes emitidas Santiago	150	900	1,500	3089	Pandemia-Clima- Vehículos en el Taller- Falta de capacidades técnicas- Falta de materiales y equipos				
			48.2	Fiscalizar el corte.														
			48.3	Remitir informe de los reintegros.														
49	Llaves o Válvulas Antifraudes Instalada	Estratégicos	49.1	Solicitar orden de compra.	Enc. Dpto. Gestión de Cobros	Dirección Comercial, Compras, Micro medición, Dirección General y Dirección Financiera.	Informes, correos, documentos y fotos.	Válvulas instaladas	900			300	600	Problemas en la adquisición o compra de las válvulas				
			49.2	Instalar a clientes que califiquen.														
			49.3	Dar seguimiento periódicamente.														

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
50	Brigada especial de corte y monitoreo para proyectos funcionando	Estratégicos	50.1	Notificación a los Proyectos para pago	Enc. Cobros a Proyectos	Departamento de Corte y Reconexión.	Informe Mensual/ Fotos/Notificaciones a los Departamentos involucrados/ Informe de Proyectos Visitados	Montos por proyectos cobrados RD\$	36,000,000.00	9.0 millones	9.0 millones	9.0 millones	9.0 millones	Inconvenientes con la brigada de corte, falta de materiales, problemas con los vehículos, que no se encuentren la acometida para suspender el agua, que no aparezca el promotor o dueño del proyecto para fines de pago.				
			50.2	Verificar status de la obra														
			50.3	Verificar si hay empalme clandestino o no														
			50.4	Verificar si los proyectos estan habitados y pasar reporte al Departamento de Clandestino														
			50.5	Dar orden para corte si hay conexión														
51	Presupuestos y evaluación de proyectos de remozamiento oficinas periféricas coordinados.	Operativo	51.1	Presentar levantamiento de las oficinas periféricas .	Encargado Oficina Coordinación Periférica	Dirección Comercial/ Dirección Financiera/ Depto. De compras/ Dirección De Ingeniería y Proyectos/ Dpto. Servicios Generales.	Correo/ Informe.	Oficinas remozadas	5		1	2	2	Incumplimiento del presupuesto, Recursos Económicos, que las Instancias Involucradas no cumplan con su parte.				764,293.00
			51.2	Diseño y presupuesto.														
			51.3	Aprobación de presupuesto.														
52	Clientes medidos leídos de forma automatizada	Estratégicos	52.1	Etiquetar medidores.	Encargado de División de Lectura & Aviso.	Dirección Comercial, Departamento de Facturación, División Lectura & Aviso, Dirección TI, Micromedición, Departamento de Corte, Departamento de Catastro, Dirección General y Departamento de Compras.	Reportes de lecturas digital	Porcentaje de medidores listos para lectura automatizada	15%		1.50%	6%	7.50%	Clima lluvioso, falta de mantenimiento a los medidores, fallas en el software, equipos obsoletos.				
			52.2	Capacitar los lectores y pruebas en el terreno.														
			52.3	Levantar los reportes de los medidores para mantenimientos y otras anomalías.														
			52.4	Generar lecturas automatizas en sectores sin inconvenientes y sin fallas del sistema u equipos.														
53	Análisis de facturas supervisadas.	Operativo	53.1	Monitorear el consumo de los clientes .	Enc. Facturación	Dirección Comercial, Dpto. De Facturación, Servicio al Cliente, Lectura y Aviso, Catastro de Usuario, Micro Medición, Tecnología de La Información.	Informes y Documentos	Porcentaje de facturación supervisadas	100%	100%	100%	100%	100%	Incumplimiento del Personal y falta de Conocimientos.				
			53.2	Informar las posibles evasiones de consumo y remitir las informaciones de los posibles cambio de tarifa														
			53.3	Confirmación de entrega de facturas.														
54	Reportes de filtraciones que afectan el consumo analizados.	Operativo	54.1	Generar un reporte y notificar al Dpto. Correspondiente.	Enc. Facturación	Dpto.De Facturación, Servicio al Cliente, Micro Medición, Lectura y Aviso, Tecnología de La Información.	Reportes SRS	Porcentaje de Filtraciones generadas	100%	100%	100%	100%	100%	No reportar las filtraciones, que el personal asignado no analice los casos con problemas de filtraciones				7,329,173.00
			54.2	Realizar creditos a los clientes que fueron afectados por filtraciones .														
			54.3	Analizar de consumo.														

No	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
55	Facturaciones en cada fecha de realización revisadas.	Operativo	55.1	Procesar mediante el calendario la facturación	Enc. Facturación	Dpto.De Facturación,Lectura y Aviso, Tecnología de La Información.	Informes y reportes	Porcentaje de facturación Generadas	100%	100%	100%	100%	100%	Validar la facturación sin hacer la relectura y sin analizar				
			55.2	Realizar la relectura.														
			55.3	Comunicar al Dpto. De Tecnología de La Información, la validación del cierre de facturación.														
56	Informe de resultados y actividades del área preparadas.	Operativo	56.1	Monitorear los resultados.	Enc. Facturación	Dpto.De Facturación, Dirección Comercial, Director General, Lectura y Aviso.	Informe Emitido	Porcentajes de Informe Realizados	100%	100%	100%	100%	100%	No archivar las informaciones del área, incumplimiento con la entrega de informe a la Dirección Comercial.				
			56.2	Crear una comisión con el personal de facturación para la revisión de los trabajos asignados.														
			56.3	Reportar la factura realizada, generar informe mensual del área.														

Plan Operativo Anual 2021
Dirección Agua No Contabilizada

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
1	Seguimiento al funcionamiento del sistema de medición en línea realizado	Operativo	1.1	Registrar y transmitir la data de manera confiable	Departamento. Control de Dotación	Departamento de Automatización y Control/Dirección Adm. Y Financiera / Enc. Depto. Control de Dotación	Documento	Porcentaje del sistema de medición en línea	100%	100%	100%	100%	100%	No disponibilidad de recursos económicos para adquisición de los equipos y materiales de repuestos para mantener el sistema funcionando				23,950,994,72
2	Seguimiento a la construcción de registros para macromedidores inundados realizado	Operativo	2.1	Dar seguimiento a la construcción de registros para macromedidores inundados	Departamento. Control de Dotación	Dirección de Ingeniería/ Enc. Depto. Control de Dotación	Comunicación o correo	Cantidad de comunicación o correo	3		1	1	1	No contar con el personal capacitado para la construcción de registro.				
3	Seguimiento a la Instalación Macromedidores	Operativo	3.1	Dar seguimiento a la Instalación Macromedidores averiados	Departamento. Control de Dotación	Dirección de Acueducto / Enc. Depto. Control de Dotación	Comunicación o correo	Cantidad de comunicación o correo	2			1	1	No contar con el personal capacitado para la instalación.				
4	Georadar adquirido	Operativo	4.1	Realizar la solicitud del georadar.	Departamento. Control de Dotación	Departamento de Compras/Dirección Adm. Y Financiera	Solicitud de compra	Cantidad de solicitud de compra	1				1	No disponibilidad de Recursos Económicos				
			4.2	Adquirir georadar														
5	Seguimiento a la Construcción de los registros para Válvulas Reductoras de Presión realizado	Operativo	5.1	Dar seguimiento a la construcción de los registros para Válvulas Reductoras de Presión	Departamento Balance de Agua	Dirección de Ingeniería/ Enc. Depto. Balance de Agua	Comunicación o correo	Cantidad de comunicación o correo	2			1	1	No disponibilidad de Recursos Económicos				

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
6	Seguimiento a la Instalación de Válvulas Reductoras de Presión realizado	Operativo	6.1	Dar seguimiento a la Instalación de Válvulas Reductoras de Presión	Departamento Balance de Agua	Dirección de Acueducto / Enc. Depto. Balance de Agua	Comunicación o correo	Cantidad de comunicación o correo	2			1	1	No disponibilidad de Recursos Económicos				
7	Calculos de producción de Agua Potable realizado	Operativo	7.1	Recibir y tabular las horas trabajadas de las plantas de tratamiento de la Dirección de Acueductos para los calculos de producción	Departamento Balance de Agua	Depto. Produccion de Agua Potable (AP) /Dpto. Oper. y Mant. Zonas Perifericas de A.P./ Dirección Acueductos Rurales/Enc. Depto. Control de Dotación /Enc. Depto. Balance de Agua	Documento	Cantidad de documento	12	3	3	3	3	No recibir los datos de los departamentos correspondientes.				
			7.2	Recibir y tabular los datos de producción de la Dirección de Acueductos Rurales														
8	Balance de Agua No Contabilizada realizado	Operativo	8.1	Recibir y verificar de los datos de producción	Departamento Balance de Agua	Dpto. Mantenimiento de Redes / Enc. Depto. Control de Dotación /Enc. Division Deteccion de fugas/Analista de Depto. Balance de Agua	Documento	Cantidad de documento	4	1	1	1	1	No obtener los datos de producción y del volumen de las fugas ; tener problema con la generación de la data comercial				
			8.2	Obtener los datos (cantidad y volumen) de fugas visibles y no visibles detectadas cada mes														
			8.3	Digitar los datos de producción y fugas en el AS400														
			8.4	Generar la Data Comercial en el AS400														
			8.5	Digitar el Balance de ANC por periodos según formato estandarizado de IWA. Resumen y Detallado														
			8.6	Digitar los datos en el Tablero de Seguimiento y Control														
																	197,909,85	

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$	
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal		
9	Balance de Agua No Facturado realizado	O D	9.1	Recibir y verificar de los datos de producción	Departamento Balance de Agua	Dpto. Mantenimiento de Redes / Enc. Depto. Control de Dotación / Enc. Division Deteccion de fugas/Enc. Depto. Balance de Agua	Documento	Cantidad de documento	4	1	1	1	1	No obtener los datos de produccion y del volumen de las fugas , tener problema con la generacion de la data comercial					
			9.2	Obtener los datos (cantidad y volumen) de fugas visibles y no visibles detectadas cada mes															
			9.3	Digitar los datos de produccion y fugas en el AS400															
			9.4	Generar la Data Comercial en el AS400															
			9.5	Digitar el Balance de ANF por periodos. Resumen															
			9.6	Digitar los datos en el Tablero de Seguimiento y Control															
10	Seguimiento al Proyecto CORAASAN PA' LA CALLE realizado	Operativo	10.1	Realizar seguimiento al Proyecto CORAASAN Pa La Calle.	Departamento Balance de Agua	Asistente Comercial / Enc. Depto. Balance de Agua	Comunicaciones	Cantidad de comunicaciones	4	1	1	1	1	Problemas en la base de datos					
			10.2	Realizar Análisis de Resultados y Sostenibilidad.															
11	Campaña de Detección de Fugas realizada	Operativo		Preparar planificación de las brigadas.	Division Detención de Fugas	Enc. Depto. Control de Dotación / Enc. Div. Detección de Fugas	Informes	Cantidad de informes	12	3	3	3	3	Falla en el transporte de la brigada y en los equipos existentes para deteccion de fugas ó falta del servicio de agua para ubicacion de fuga					1,855,372,47
			11.1	Ejecutar planificación para la detección de fugas.															
				Emitir informes de resultados de detección de fugas.															
12	Seguimiento de Corrección de Fugas en Redes, Medidores e Internas realizado	Operativo	12.1	Realizar seguimiento al cierre de las reclamaciones de los clientes generadas en el SRS.	Division Detención de Fugas	Enc. Depto. Mant. Redes A. P. / Enc. Depto. Micromedición / Enc. Div. Detección de Fugas	Comunicaciones	Cantidad de comunicaciones	4	1	1	1	1	Falla del sistema SRS					

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
13	Propuestas para la reducción de pérdidas físicas y comerciales realizadas	Operativo	13.1	Preparar propuestas para la reducción de pérdidas físicas y comerciales comerciales.	Dirección de Agua No Contabilizada	Analista Comercial de DANC/ Enc. Depto. Control de Dotación/ Enc. Depto. Balance de Agua / Director DANC	Documento	Cantidad de documento	3	1	1	1	No disponibilidad de Recursos Económicos					
			13.2	Remitir a las áreas correspondientes los planes para la Reducción de pérdidas físicas y comerciales														
14	Seguimiento a los planes para Reduccion de pérdidas realizado	Operativo	14.1	Dar seguimiento a los planes para Reduccion de pérdidas	Dirección de Agua No Contabilizada	Analista Comercial de DANC/ Enc. Depto. Control de Dotación/ Enc. Depto. Balance de Agua / Director	Comunicacion o correo	Cantidad de comunicacion o correo	2			1	1	No disponibilidad de recursos económicos y humanos				
15	Presupuesto de la Dirección realizado y ejecutado.	Operativo	15.1	Levantar las necesidades en el tiempo establecido	Director Agua No Contabilizada	Analista Comercial de DANC/ Enc. Depto. Control de Dotación/ Enc. Depto. Balance de Agua	Presupuesto, correos	Documento entregado	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			15.2	Digitar presupuesto.														
			15.3	Revisar el presupuesto y entregar a la unidad correspondiente.														
16	Acuerdos de Desempeño elaborados	Operativo	16.1	Recibir cronograma de trabajo por parte de la Dirección Planificación y Desarrollo.	Director Agua No Contabilizada	Analista Comercial de DANC/ Enc. Depto. Control de Dotación/ Enc. Depto. Balance de Agua	Reporte de acuerdos	Porcentaje de Acuerdos de Desempeño Elaborados	100%	100%			1	Retraso en la preparación de los acuerdos por falta de conocimiento de la plataforma.				
			16.2	Dar seguimiento a todos los departamentos y áreas de la dirección en la preparación de los acuerdos de desempeño.														
			16.3	Preparar acuerdos de desempeño.														
17	Memoria anual de actividades y logros alcanzados elaborado.	Operativo	17.1	Generar reportes para preparación de informes	Director Agua No Contabilizada	Analista Comercial de DANC/ Enc. Depto. Control de Dotación/ Enc. Depto. Balance de Agua	Informe y reportes	Memoria anual	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			17.2	Gestionar aprobación del informe.														
			17.3	Remitir informe aprobado														

583,603.44

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
18	Plan Operativo Anual de la Dirección Ejecutado	Operativo	18.1	Participar en la planificación con la Dirección Planificación y Desarrollo para incluir pautas de mejoras de cada sección.	Director Agua No Contabilizada	Analista Comercial de DANC/ Enc. Depto. Control de Dotación/ Enc. Depto. Balance de Agua	Plan Operativo Anual	Documento entregado	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			18.2	Preparar matriz del POA Acueductos.														
			18.3	Dar seguimiento a la ejecución de las actividades descritas en el POA														
19	Transmisión confiable de la data para la determinación de las pérdidas de agua realizado	Operativo	19.1	Analizar la data obtenida y determinación porcentual de pérdidas comerciales	Analista Comercial DANC	Analista Comercial de DANC / Enc. Depto. Control de Dotación	Documento	Cantidad de documento	3		1	1	1	Problemas en la generación de la data comercial y falta del dato de consumo mensual				
			19.2	Iniciar de análisis en nuevos Macrosectores.														

Plan Operativo Anual 2021
Dirección Gestión Ambiental

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
1	Limpieza y Reforestación cuenca Yaque Del Norte y afluentes realizada.	Estratégico	1.1	Ubicar el de lugar de siembra.	Director Gestión Ambiental.	Dirección de Gestión Ambiental, Depto. Ornato y Depto. Gestión de Cuencas.	Fotos	Jornadas de limpieza y reforestación	8	2	2	2	2	Por distanciamiento por la Pandemia del COVID y Mucha lluvia.				
			1.2	Realizar limpieza de área de siembra.														
			1.3	Realizar Excavación de hoyos.														
2	Estudios de impacto ambiental realizados.	Estratégico	2.1	Hacer Licitación de empresa consultora.	Director de Gestión Ambiental.	Dirección de Gestión Ambiental, Dirección de Acueductos, Dirección de Aguas Residuales, Dirección de Administración y Finanzas.	Estudio Ambiental Pre eliminar.	Cantidad de Estudio de impacto ambiental	1				1	Por distanciamiento por la Pandemia del COVID				
			2.2	Recopilar los datos.														
			2.3	Realizar Revisión de estudio preliminar.														
3	Presupuesto de la Dirección realizado y ejecutado.	Operativo	3.1	Levantar las necesidades en el tiempo establecido	Director de Gestión Ambiental.	Depto. Cuencas Arroyos y Cañadas, Sección Cultura del Agua, Depto. Ornato y Jardinería, Depto. Adecuación Ambiental	Presupuesto, correos	Documento entregado	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			3.2	Digitar presupuesto.														
			3.3	Revisar el presupuesto y entregar a la unidad correspondiente.														
4	Acuerdos de Desempeño elaborados	Operativo	4.1	Recibir cronograma de trabajo por parte de la Dirección Planificación y Desarrollo.	Director de Gestión Ambiental.	Depto. Cuencas Arroyos y Cañadas, Sección Cultura del Agua, Depto. Ornato y Jardinería, Depto. Adecuación Ambiental	Reporte de acuerdos	Porcentaje de Acuerdos de Desempeño Elaborados	100%	100%				Retraso en la preparación de los acuerdos por falta de conocimiento de la plataforma.				4,948,083.42
			4.2	Dar seguimiento a todos los departamentos y áreas de la dirección en la preparación de los acuerdos de desempeño.														
			4.3	Preparar acuerdos de desempeño.														
5	Memoria anual de actividades y logros alcanzados elaborado.	Operativo	5.1	Generar reportes para preparación de informes	Director de Gestión Ambiental.	Depto. Cuencas Arroyos y Cañadas, Sección Cultura del Agua, Depto. Ornato y Jardinería, Depto. Adecuación Ambiental	Informe y reportes	Memoria anual	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			5.2	Gestionar aprobación del informe.														
			5.3	Remitir informe aprobado														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
6	Plan Operativo Anual de la Dirección Ejecutado	Operativo	6.1	Participar en la planificación con la Dirección Planificación y Desarrollo para incluir pautas de mejoras de cada sección.	Director de Gestión Ambiental.	Depto. Cuencas Arroyos y Cañadas, Sección Cultura del Agua, Depto. Ornato y Jardinería, Depto. Adecuación Ambiental	Plan Operativo Anual	Documento entregado	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			6.2	Preparar matriz del POA.														
			6.3	Dar seguimiento a la ejecución de las actividades descritas en el POA														
7	Instrumento de seguridad e higiene en uso.	Estratégico	7.1	Recopilar datos.	Director de Gestión Ambiental.	Dirección de Gestión Ambiental, Dirección de Acueductos, Dirección de Aguas Residuales, Dirección de Administración y Finanzas.	Fotos.	Porcentaje de utilización de instrumentos de seguridad	100%				100%	Por limitantes en fondos monetarios.				
			7.2	Realizar Levantamiento de PTAR Y PTAP														
			7.3	Formular el Plan														
8	Plan de Charlas ejecutado	Estratégico	8.1	Canalizar centros educativos.	Encargada Sección Cultura del Agua.	Dirección de Gestión Ambiental, Departamento Cultura del Agua.	Fotos	Cantidad de charlas realizadas	50					Por distanciamiento por la Pandemia del COVID				237,081.92
			8.2	Enviar formulario de participación.														
			8.3	Elaborar carnet de guardianes del agua.														
			8.4	Juramentar guardianes del agua.														
			8.5	Entregar certificados por charlas recibidas.														
9	Plan de trabajo de ornato y jardinería cumplido	Operativo	9.1	Seguimiento a la Poda, Limpieza de Plantas.	Enc. Depto. Ornato	Dirección de Gestión Ambiental, Dirección Comercial, Dirección de Acueductos, Dirección Aguas Residuales y Dirección Acueductos Rurales.	Fotos.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de trabajo	90%				90%	Por limitantes de falta de personal y reparación de maquinas				4,553,966.10
			9.2	Realizar Reporte Mensual de las Oficinas, Plantas y Periféricas han sido intervenidas.														
			9.3	Hacer Limpieza, Poda, Administración de herbicida.														
10	Labores del personal, coordinadas	Operativo	10.1	Listar trabajos pendiente.	Enc. Depto. Ornato	Dirección de Gestión Ambiental, Dirección Comercial, Dirección de Acueductos, Dirección Aguas Residuales y Dirección Acueductos Rurales.	Fotos.	Porcentaje de labores coordinadas	100%	100%	100%	100%	100%	Por distanciamiento por la Pandemia del COVID				
			10.2	Indicar donde se irá en el día a trabajar.														
			10.3	Llevar hacia donde se hará el trabajo y se realiza.														
11	Proyectos que cumplan con las leyes ambientales vigentes, actualizadas	Operativo	11.1	Dar Seguimientos a los permisos ambientales vigentes.	Enc. Depto. Adecuación Ambiental	Dirección de Gestión Ambiental, Dirección de Acueductos, Dirección Aguas Residuales.	Reuniones, Datos.	Porcentaje de proyectos que cumplan con leyes ambientales	100%				100%	Por limitantes en fondos monetarios.				
			11.2	Realizar Introducción de Plan las 3R.														
			11.3	Dar Seguimiento al Plan de recolección de Residuos de mano de Cylpen Global.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
12	Informes de cumplimiento ambientales(ICA), actualizados	Operativo	12.1	Dar Seguimiento a los Permisos de Planta Aguas Residuales Cienfuegos y Tamboril.	Enc. Depto. Adecuación Ambiental	Direccion Gestion Ambiental, Direccion Acueductos, Direccion Aguas Residuales.	Reuniones, Datos.	Cantidad de informes emitidos	2				2	Por limitantes en fondos monetarios.				1,240,908.06
			12.2	Recolectar Datos de dichos permisos.														
			12.3	Investigar que compañía hará los reporte de cumplimiento de Ley Ambiental (ICA).														
13	Políticas ambientales de la institución, actualizadas	Operativo	13.1	Realizar Inclusión de encargado al equipo de compras y contrataciones.	Enc. Depto. Adecuación Ambiental	Direccion Gestion Ambiental, Direccion Administrativa y Financiera, Direccion Acueductos, Direccion Aguas Residuales.	Cartas, Reuniones.	Documento entregado	1				1	Por limitantes en fondos monetarios.				
			13.2	Realizar Reuniones con los encargados de talleres para levantamiento de residuos peligrosos.														
			13.3	Dar Seguimiento a las recogidas de basuras.														
14	Reportes con los indicadores de gestión, elaborados	Operativo	14.1	Dar Seguimiento a terreno donde se hicieron las siembras.	Enc. Depto Cuencas Arroyos y Cañadas	Direccion Gestion Ambiental	Fotos	Cantidad de reportes emitidos	8	2	2	2	2	Por limitantes de falta de personal.				824,147.59
			14.2	Regar plantas donde se hicieron las siembras.														
			14.3	Realizar Limpieza de maleza que crece alrededor de las foresta.														
15	Políticas, planes, programas y proyectos de la Gestión de Cuentas, ejecutados	Operativo	15.1	Solicitud de recoleccion semillas en el Botánico Moscoso.	Enc. Depto Cuencas Arroyos y Cañadas	Direccion Gestion Ambiental.	Fotos, Cartas.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de trabajo	90%					Por limitanes disposicion Botanico Mosoco.				
			15.2	Recolectar plantas vivero Medio Ambiente Luperon.														
			15.3	Embellecer las áreas.														

Plan Operativo Anual 2021
Dirección Programas y Proyectos Especiales

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
1	Planta de tratamiento de Nibaje rehabilitada	E S	1.1	Rehabilitar clarificadores y filtros PTAP 25 MGD	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP, Departamento Ejecutor de Proyectos, Departamento de Estudios y Proyectos	Planos, fotos, videos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Volumen de agua potable producida	11.4 MGD				11.4 MGD	Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional. Retrasos y/o cambios en las asignaciones destinadas a los proyectos. Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				
			1.2	Rehabilitar clarificadores y filtros PTAP 10 MGD														
			1.3	Automatizar sistema de PTAP 25 MGD														
			1.4	Rehabilitar sistema de desinfección PTAP Nibaje														
			1.5	Instalar equipamiento PTAP 25 MGD														
2	Planta de tratamiento de Noriega I rehabilitada	Estratégico	2.1	Construir caseta para MCC y Rehabilitar sub-estación eléctrica Toma de López.	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP, Departamento Ejecutor de Proyectos, Departamento de Estudios y Proyectos	Planos, fotos, videos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Volumen de agua potable producida	16.73 MGD					Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional. Retrasos y/o cambios en las asignaciones destinadas a los proyectos. Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos.				

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
3	Planta de tratamiento de Villa González rehabilitada	Estratégico	3.1	Rehabilitar sistema de filtración PTAP Villa González 2	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP, Departamento Ejecutor de Proyectos, Departamento de Estudios y Proyectos	Planos, fotos, videos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Cantidad de filtros instalados	9 u.d.				9 u.d.	Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional. Retrasos y/o cambios en las asignaciones destinadas a los proyectos. Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos desastres naturales, pandemias, huelgas, etc..				
4	Planta de tratamiento de Pedro García rehabilitada	Estratégico	4.1	Realizar mejoras a la obra de captación Pedro García	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección de Acueductos, Dirección de Acueductos Rurales, Dirección Ambiental, Departamento de Compras y Contrataciones, Departamento Producción AP, Departamento Ejecutor de Proyectos, Departamento de Estudios y Proyectos	Planos, fotos, videos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Cantidad de obras de toma	1 u.d.				1 u.d.	Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional. Retrasos y/o cambios en las asignaciones destinadas a los proyectos. Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígase eventos meteorológicos desastres naturales, pandemias, huelgas, etc..				

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
5	Rehabilitación de 8 Estaciones de Bombeo	Estratégico	5.1	Rehabilitar EBAP Toma de Pastor	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento de Diseño y Presupuesto, Departamento de Compras	Planos, fotos, videos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Cantidad de EBAP rehabilitada	2 u.d.				2 u.d.	Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional. Retrasos y/o cambios en las asignaciones destinadas a los proyectos. Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígame eventos meteorológicos				
			5.2	Rehabilitar EBAP Don Pedro														
6	58.10 km de redes recolectoras instalados	Estratégico	6.1	Construir Colector Calle Sergio Hernández, Cienfuegos	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Agua No Contabilizada, Departamento de Diseño y Presupuesto, Departamento de Compras y Contrataciones, División GIS	Planos, fotos, videos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Longitud de redes recolectoras instaladas	0,7 km				0,7 km	Retrasos en las importaciones del equipamiento o logística por problemas en el mercado internacional. Retrasos y/o cambios en las asignaciones destinadas a los proyectos. Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígame eventos meteorológicos desastres naturales, pandemias, huelgas, etc..				
7	Espacios de Reuniones de la CORAASAN readecuados	Estratégico	7.1	Planificar, diseñar y presupuestar	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Dirección de Planificación, Departamento de Mantenimiento de Infraestructura, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección General	Planos, fotos, videos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Cantidad de espacios readecuados	5 u.d.				5 ud	Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígame eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc. Retraso en la entrega de los fondos destinados para los proyectos				
			7.2	Elaborar ficha técnica y procesos de licitación														
			7.3	Ejecutar los trabajos de rehabilitación y/o construcción de la PTAP														
			7.4	Entregar proyecto terminado														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
8	Tabla de indicadores actualizadas.	Operativo	8.1	Recopilar información con Encargados	Dirección de Programas y Proyectos Especiales	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Documento	Cantidad de Documento entregado	4 u.d.	1 u.d	1 u.d	1 u.d	1 u.d	Retrasos en la entrega de las actualizaciones				
			8.2	Actualizar tabla trimestralmente														
9	Proyectos SNIP formulados y tramitados	Operativo	9.1	Validar con la Dirección Planificación y Desarrollo los proyectos a someter estén incluidos en el PEI.	Dirección de Programas y Proyectos Especiales	Depto. Estudios y Proyectos, Dirección Planificación y Desarrollo	Documentos	Procentaje de proyectos con Código SNIP logrados	100%			100%		Retraso en la preparación de las informaciones. Informaciones incompletas.				
			9.2	Preparar expedientes de cada proyecto conforme a los requerimientos del SNIP.														
			9.3	Someter Proyectos.														
			9.4	Dar seguimiento a la consecución de códigos SNIP de los proyectos.														
10	Informes de presupuesto y seguimiento de los proyectos en ejecución por la Dirección de Programas y Proyectos Especiales y la Dirección de Ingeniería	Operativo	10.1	Elaborar Informe de presupuesto trimestralmente	Dirección de Programas y Proyectos Especiales	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Documento	Cantidad de Documento entregado	4 u.d.	1 u.d	1 u.d	1 u.d	1 u.d	Retrasos en la entrega de las actualizaciones				
			10.2	Elaborar Informe de seguimiento trimestralmente														
			10.3	Actualizar información de proyectos mensualmente														
11	Memoria anual preparada	Operativo	11.1	Recopilar información con Encargados	Dirección de Programas y Proyectos Especiales	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Documento	Cantidad Documento entregado	1 u.d.				1 u.d	Retrasos en la entrega de las actualizaciones				
			11.2	Preparar memoria anual														
12	Presupuesto de la Dirección realizado y ejecutado.	Operativo	12.1	Levantar las necesidades en el tiempo establecido	Dirección de Programas y Proyectos Especiales	Dirección de Programas y Proyectos Especiales Depto. Estudios y Proyectos Unidad Ejecutora	Presupuesto, correos	Cantidad Documento entregado	4 ud			2 ud	2ud	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			12.2	Digitar presupuesto.														
			12.3	Revisar el presupuesto y entregar a la unidad correspondiente.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$	
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal		
13	Acuerdos de Desempeño elaborados	Operativo	13.1	Recibir cronograma de trabajo por parte de la Dirección Planificación y Desarrollo.	Dirección de Programas y Proyectos Especiales	Dirección de Programas y Proyectos Especiales Depto. Estudios y Proyectos Unidad Ejecutor	Reporte de acuerdos	Porcentaje de Acuerdos de Desempeño Elaborados	100%	100%			Retraso en la preparación de los acuerdos por falta de conocimiento de la plataforma.						
			13.2	Dar seguimiento a todos los departamentos y áreas de la dirección en la preparación de los acuerdos de desempeño.															
			13.3	Preparar acuerdos de desempeño.															
14	Plan Operativo Anual de la Dirección Ejecutado	Operativo	14.1	Participar en la planificación con la Dirección Planificación y Desarrollo para incluir pautas de mejoras de cada sección.	Dirección de Programas y Proyectos Especiales	Dirección de Programas y Proyectos Especiales Depto. Estudios y Proyectos Unidad Ejecutora	Plan Operativo Anual	Documento entregado	1			1	Incongruencia en las informaciones recibidas						
			14.2	Preparar matriz del POA Programas y Proyectos Especiales															
			14.3	Dar seguimiento a la ejecución de las actividades descritas en el POA															
15	Plan Operativo Anual y evaluación de los objetivos institucionales de la Dirección elaborado.	Operativo	15.1	Realizar jornadas de trabajo con equipo	Dirección de Programas y Proyectos Especiales	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Documento	Cantidad de Documento entregado	2 u.d.			1 u.d	1 u.d	Inconvenientes de fuerza mayor para lograr las reuniones. Retraso en la entrega de las informaciones solicitadas					
				Evaluar objetivos trimestralmente															
			15.3	Recopilar información con Encargados															
			15.4	Preparar informe															
			15.5	Presentar informe															
16	Proyecto de Adecuación de Espacios de la CORAASAN ejecutados	Operativo	16.1	Readecuar Salón de Consejo	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Dirección de Planificación, Departamento de Mantenimiento de Infraestructura, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección General	Planos, fotos, videos, bitácora, minuta de reuniones, informe final	Cantidad de espacios readecuados.	5 u.d.			1 u.d.	2 u.d.	2u.d.	Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígame eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc. Retraso en la entrega de los fondos destinados para los proyectos				
			16.2	Readecuar Área de Vestíbulo, Dirección General															
			16.3	Readecuar Oficina A.N.C.															
			16.4	Readecuar Oficina D.P.P.E.															
			16.5	Readecuar Paisajismo en las diferentes áreas de CORAASAN															

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
17	Plan de Ejecución Plurianual (PEP) preparado.	Operativo	17.1	Elaborar de Plan de Adquisiciones	Unidad Ejecutora de Proyectos	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Correos electrónicos, comunicaciones física e Informes	Cantidad de Informes del PEP	2 ud		1 ud		1 ud	Retrasos en entrega de Prioridades de las diferentes áreas de la Unidad y del Dept de Estudios y Proyectos que inciden en el PEP				
			17.2	Evaluar especificaciones técnicas y financieras														
			17.3	Realizar y presentar informe														
18	Contratación de consultorías, licitaciones de obras, ejecución y entrega de los Proyectos coordinados.	Operativo	18.1	Preparar especificaciones técnicas y elaborar de contrato.	Unidad Ejecutora de Proyectos	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Contrato firmado, informes validados, cubicaciones e informe de recepción final.	No. Documentos entregados	3 uds		1 ud	1ud	1 ud	Cambios en los procedimientos en el marco legal y/o normativo				
			18.2	Supervisar labores contratadas														
			18.3	Fiscalizar el alcance de actividades														
			18.4	Elaborar Informes de ejecución														
			18.5	Recibir actividades contratadas														
19	Contratación de la auditoría externa del Proyecto gestionado.	Operativo	19.1	Realizar auditoría de procesos proyectos BID	Unidad Ejecutora de Proyectos	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Informe Financiero Auditado	Cantidad de Informes emitidos	1ud	1ud			Retraso en la definición del alcance de la auditoría y/o de alguno de los involucrados					
			19.2	Recibir y evaluar informe														
20	Disponibilidad de recursos financieros asegurando la actuación de las proyecciones de desembolso necesarias para cada ejercicio, gestionado.	Operativo	20.1	Aprobar presupuesto para el proyecto	Unidad Ejecutora de Proyectos	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Reportes	Cantidad de documento preparados	6 uds	1ud	1ud	1ud	3uds	Retrasos en los desembolsos y retrasos en los trabajos realizados				
			20.2	Planificar financieramente														
			20.3	Gestionar los desembolsos														
			20.4	Preparar Tabla detallada de planificación mensual														
21	Diseños de los diferentes sistemas de alcantarillado sanitario, agua potable, edificaciones programados y coordinados.	Operativo	21.1	Hacer levantamiento de áreas a intervenir	Depto. Estudios y Proyectos	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Diseño final	No. de Documentos entregados	4 u.d			2 u.d	2 u.d.	Retraso en la obtención de la información base. Dificultad en la disponibilidad de recursos				
			21.2	Evaluar y elaborar diseño														
			21.3	Entregar diseño terminado														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$	
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal		
22	Presupuestos de los proyectos de agua potable, aguas residuales revisados y coordinados.	Operativo	22.1	Recibir diseño proyecto	Depto. Estudios y Proyectos	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Presupuesto final	No. de Documentos entregados	4 u.d					Retraso en la obtención de las cotizaciones. Inconvenientes para lograr las cotizaciones completas. Limitación en cantidad de suplidores				6,822,588.00	
			22.2	Elaborar presupuesto									2 u.d		2 u.d.				
			22.3	Entregar presupuesto a Encargado para aprobación															
23	Diseños y presupuestos de los proyectos especiales sometidos a la institución por organismos externos, nacionales o internacionales revisados.	Operativo	23.1	Recibir diseño y presupuesto proyecto	Depto. Estudios y Proyectos	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Documento	No. Documento entregado	1 u.d					Retraso en la obtención de la información base				6,822,588.00	
			23.2	Revisar diseño y presupuesto proyecto															
			23.3	Entregar revisiones a Encargado para aprobación											1 u.d.				
24	Informes técnicos preparados.	Operativo	24.1	Hacer recorrido y levantamiento	Depto. Estudios y Proyectos	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Documento	No. Documento entregado	4 u.d					Retraso en la obtención de la información base				6,822,588.00	
			24.2	Documentar									2 u.d		2 u.d.				
			24.3	Preparar informe															
25	Visitas de inspección a las obras a planificar y en proceso de ejecución realizadas.	Operativo	25.1	Hacer visita técnica	Depto. Estudios y Proyectos	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Minuta, fotos	No. Documento entregado	4 u.d.				2 u.d.	2 u.d.	Causas de fuerza mayor durante la ejecución del proyecto, dígame eventos meteorológicos, desastres naturales, pandemias, huelgas, etc.				6,822,588.00
26	Creación y mantenimiento de la base de precio unitario realizadas.	Operativo	26.1	Crear base de datos precios	Depto. Estudios y Proyectos	Dirección Programas y Proyectos Especiales	Documento	No. Documento actualizado	4 u.d.					Retraso en la obtención de la información base				6,822,588.00	
			26.2	Actualizar cada 2 meses							1 u.d.	1 u.d.	1 u.d.		1 u.d.				
			26.3	Entregar actualización cada 2 meses a Encargado															

Plan Operativo Anual 2021
Dirección Acueductos Rurales

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
1	Mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de operación y redes del Acueducto de Baitoa implementado.	Estratégico	1.1	Realizar levantamientos en la línea de impulsión y de distribución.	Directora Acueductos Rurales	Dirección de Acueductos Rurales / Dirección Administrativa y Finanzas / Compras / Dirección De Planificación Y Desarrollo	Levantamientos en campo, Informes redactados sobre mejoras realizadas.	Cantidad de Informes	12	3	3	3	3	No comprar los equipos y materiales prioritarios desde el departamento de compras. No cumplimiento del presupuesto trimestral de los materiales solicitados.				
			1.2	Preparar logística para mejoras en la estación de bombeo e implementación de accesorios que ayuden al mejoramiento del acueducto.														
			1.3	Realizar diagnóstico para readecuación y entrada en funcionamiento de la planta de tratamiento La Gina Baitoa.														
2	Mantenimiento Rutinario de la Planta de Tratamiento de Navarrete realizado.	Estratégico	2.1	Realizar diagnóstico para mejoras en la instalación de macromedidores en entrada y salida de la planta de tratamiento.	Directora Acueductos Rurales	Dirección de Acueductos Rurales / Dirección Administrativa y Finanzas / Compras / Dirección De Planificación Y Desarrollo	Reportes control de calidad. Imágenes. Levantamientos de infraestructuras.	Cantidad de Reportes	240	60	60	60	60	Falta de equipos para realizar el mantenimiento, Falta de personal.				
			2.2	Levantamiento para mantenimiento correctivo de los sedimentadores y filtros de arena de la planta de tratamiento.														
			2.3	Elaboración de plan de trabajo para el mejoramiento del sistema de dosificación de sustancias químicas e instalación de equipos electrónicos para monitoreo de la turbidez.														
3	Mantenimiento Correctivo y Preventivo de los Equipos Instalados en los Acueductos Rurales Realizado.	Operativo	3.1	Realización de levantamientos de todos los equipos electromecánicos de las plantas de tratamiento.	Enc. Electromecánico	Dirección de Acueductos Rurales / Compras / Dirección De Planificación Y Desarrollo / Dirección De Administración y Finanzas	Fotografías. Informes de estados de las instalaciones eléctricas.	Cantidad de mantenimiento	12	3	3	3	3	No contar con los equipos de trabajos preventivos solicitados en compras. No inclusión de todos los materiales eléctricos de emergencias que componen un acueducto en el presupuesto.				
			3.2	Coordinación con operadores de pozos para el buen funcionamiento de los equipos de bombeo así como las estaciones eléctricas.														
			3.3	Diagnósticos sobre planes de protección para el buen uso de los equipos eléctricos de todas las reforzadoras existentes.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
4	Informe de la situación electromecánica presentados en el territorio de Acueductos Rurales actualizado.	Operativo	4.1	Organizar mesas de trabajos con todos los operadores de pozos para incluir los materiales de emergencia en el presupuesto.	Enc. Electromecánico	Dirección de Acueductos Rurales / Compras / Dirección De Planificación Y Desarrollo	Fotografías. Informes de cada estación de bombeo y reforzadoras.	Cantidad de informes	4	1	1	1	1	No adquisición de los equipos de trabajo para mantenimiento electromecánico. No contar con el personal necesario para atender solicitudes periódicas.				
			4.2	Realizar levantamiento actual del estado de todas las estaciones de pozos, plantas y reforzadoras para tener controles de operación.														
			4.3	Monitorear periódicamente que demuestre que los operadores brindan el correcto servicio sin causar daños a los equipos.														
5	Averías de emergencia en horarios fuera del establecido por la institución Realizadas.	Operativo	5.1	Organizar una brigada que se encargue de asistir las problemáticas de horario preferiblemente nocturnos.	Enc. Electromecánico	Dirección de Acueductos Rurales / Compras	Imágenes. Informes de trabajos realizados.	Cantidad de informes de averías	4	1	1	1	1	Falta de equipos de operación y mantenimiento. Poco personal disponible en horario fuera del establecido por la Institución.				
			5.2	Eficientizar el rápido servicio de las averías presentadas de los acueductos rurales.														
			5.3	Coordinar con operadores de plantas, reforzadoras y pozos para garantizar que las mejoras repentinas se realicen en el menor tiempo posible.														
6	Propuesta de mejora en los equipos instalados en los Acueductos Rurales Realizada.	Operativo	6.1	Elaborar mesa de trabajo con encargados para propuestas de mejoras en cada sistema de acueducto.	Enc. Electromecánico	Dirección de Acueductos Rurales / Dirección Administrativa y Finanzas / Compras / Dirección De Planificación Y Desarrollo	Informes detallados de los levantamientos. Presupuestos detallados de todos los insumos de instalación. Informes con las propuestas adjuntas de cada estación de pozos así como de las plantas con sus reforzadoras correspondientes.	Cantidad de informes	4	1	1	1	1	No inclusión de materiales eléctricos solicitados en los presupuestos. No facilitar de herramientas y equipos tanto de protección y operación para la brigada electromecánica.				
			6.2	Elaborar fichas técnicas para recomendar los equipos a mejorar y cuales equipos sustituir por vida útil.														
			6.3	Presupuestar los equipos a utilizar para brindar el correcto mantenimiento y de los equipos de instalación que componen todos los acueductos.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
7	Programación de la ejecución presupuestaria en los Acueductos Rurales Realizada	Operativo	7.1	Evaluar las necesidades materiales y fichas técnicas de todas las instalaciones para las compras prioritarias de las estaciones.	Enc. Electromecánico	Dirección de Acueductos Rurales / Dirección Administrativa y Finanzas / Compras / Dirección De Planificación Y Desarrollo	Fotografías. Informes periódicos de la ejecución presupuestaria. Diagnóstico detallado de propuestas de mejoras con sus presupuestos de instalación.	Porcentaje de Programación presupuestaria	80%	80%	80%	80%	80%	No inclusión de materiales eléctricos solicitados en los presupuestos. No facilitar de herramientas y equipos tanto de protección y operación para la brigada electromecánica.				
			7.2	Incluir presupuesto trimestral de todas las estaciones de pozos y reforzadoras.														
			7.3	Evaluación periódica de todas las secciones de mantenimiento y operación electromecánica para cumplimiento ordenado del presupuesto.														
8	Capacitación del personal de trabajo realizado.	Operativo	8.1	Evaluar la preparación de los operadores que supervisan cada una de las instalaciones electromecánicas de la Dirección De Acueductos Rurales.	Enc. Electromecánico	Dirección de Acueductos Rurales / Dirección Administrativa y Finanzas / Compras / Dirección De Planificación Y Desarrollo	Informes de reuniones de trabajos. Formularios de desempeño personal.	Cantidad de Informes	12	3	3	3	3	No inclusión de materiales eléctricos solicitados en los presupuestos. No facilitar de herramientas y equipos tanto de protección y operación para la brigada electromecánica.				
			8.2	Planificar y entrenar todo el personal de mantenimiento así como el personal de operación que no cuente con experiencia previa sobre el manejo correcto de herramientas y equipos.														
			8.3	Realizar el manejo interino de cada personal de que se cumpla con el servicio electromecánico establecido de operación y calidad de la Dirección De Acueductos Rurales.														
9	Labores diarias del personal coordinadas.	Operativo	9.1	Coordinar los planes de trabajo diarios sobre mantenimiento y operación preventivo de todas las instalaciones eléctricas.	Enc. Electromecánico	Dirección de Acueductos Rurales / Dirección Administrativa y Finanzas / Compras / Dirección De Planificación Y Desarrollo	Imágenes. Informes de bitácora diaria. Levantamientos sobre propuestas de mejoras.	Cantidad de informes	24	6	6	6	6	No inclusión de materiales eléctricos solicitados en los presupuestos. No facilitar de herramientas y equipos tanto de protección y operación para la brigada electromecánica.				
			9.2	Planificar y organizar las visitas para conocer las solicitudes de las comunidades que exigen mejoras que tengan que ver con las instalaciones electromecánicas.														
			9.3	Organizar mesas de trabajos a realizar sobre las mejoras de operación y mejorías del servicio electromecánico.														

33,226580,62

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
10	Mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos instalados en los acueductos rurales realizados.	Operativo	10.1	Realizar de levantamientos de todos los equipos electromecánicos de las plantas de tratamiento.	Enc. Eletromecanico	Dirección de Acueductos Rurales / Compras / Dirección De Planificación Y Desarrollo / Dirección De Administración y Finanzas	Fotografías. Informes de estados de las instalaciones eléctricas.	Cantidad de Informes	12	3	3	3	3	No contar con los equipos de trabajos preventivos solicitados en compras. No inclusión de todos los materiales eléctricos de emergencias que componen un acueducto en el presupuesto.				
			10.2	Coordinar con operadores de pozos para el buen funcionamiento de los equipos de bombeo así como las estaciones eléctricas.														
			10.3	Realizar diagnósticos sobre planes de protección para el buen uso de los equipos eléctricos de todas las reforzadoras existentes.														
11	Contacto con el equipo que labora en las diferentes dependencias de Acueductos Rurales, para coordinar acciones de mejora y soluciones a los problemas que afectan estos acueductos realizadas.	Operativo	11.1	Coordinar los planes de trabajo diarios sobre mantenimiento y operación preventivo de cada sistema de acueducto.	Supervisor Técnico	Dirección de Acueductos Rurales / Departamento De Compras / Dirección De Planificación Y Desarrollo / Dirección De Proyectos Especiales	Imágenes. Informes Diarios de los trabajos realizados. Informes sobre levantamientos de proyectos de mejoras.	Cantidad de Informes y Trabajos	24	6	6	6	6	No contar con los materiales de mantenimiento y operación de almacén. No comprar los materiales de emergencias a tiempo en compras.				
			11.2	Elaborar mesa de trabajo con encargados para propuestas de mejoras en cada sistema de acueducto.														
			11.3	Monitorear los estándares de calidad con cada encargado para garantizar el funcionamiento óptimo de cada sistema de acueducto.														
12	Agenda de visitas al terreno de la directora con distintas juntas de vecino, en busca de soluciones para la comunidad realizada.	Operativo	12.1	Planificar y organizar las visitas para conocer las solicitudes de las comunidades que exigen mejoras de su suministro.	Supervisor Técnico	Dirección de Acueductos Rurales / Dirección De Planificación Y Desarrollo / Dirección De Ingeniería.	Imágenes. Videos sobre valoración de los comunitarios. Informes de los trabajos realizados.	Cantidad de Imágenes e Informes	4	1	1	1	1	No inyección de presupuesto a la dirección de Ingeniería. Falta de compras de materiales.				
			12.2	Plantear propuestas de mejoras para garantizar una mayor distribución de agua de las comunidades solicitadas.														
			12.3	Brindar seguimiento a los trabajos planteados por el supervisor en conjunto con las comunidades hasta finalizar con las mejoras de suministro.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
13	Asistencia técnica en conjunto con los ingenieros asignados a San Jose de Las Matas a los acueductos del Plan Sierra Realizada.	Operativo	13.1	Organizar mesas de trabajos a realizar sobre los primeros acueductos a intervenir.	Supervisor Técnico	Dirección de Acueductos Rurales / Dirección De Proyectos Especiales / Departamento Cooperación Internacional / Dirección De Ingeniería	Imágenes. Cronogramas de planificación. Informes de las mejoras realizadas. Levantamientos con propuestas de soluciones.	Cantidad de informes	12	3	3	3	3	No Inyección de recursos para Dirección De Proyectos Especiales e Ingeniería. No facilitación de suministros de herramientas de mediciones para los asistentes técnicos.				
			13.2	Evaluar para diagnosticar el estado actual de los acueductos a intervenir para determinar las propuestas de mejoras.						3	3	3	3					
			13.3	Supervizar en conjunto con las ASOCAR de los trabajos de mejoras de cada acueducto que se irán ejecutando.														
14	Presupuesto anual de la Dirección de Acueductos Rurales y Sus Dependencias realizada.	Operativo	14.1	Evaluar las necesidades materiales y técnicas de cada una de las plantas de tratamiento para el uso eficiente de las mismas.	Supervisor Técnico	Dirección de Acueductos Rurales / Dirección Administrativa y Finanzas / Compras / Dirección De Planificación Y Desarrollo	Cronogramas. Informes.	Cantidad de Informes	1	0	0	1	0	No inclusión de materiales solicitados en los presupuestos.				
			14.2	Incluir en el presupuesto de todas las estaciones de pozos.						0	0	1	0					
			14.3	Evaluar de todas las secciones de mantenimiento para garantizar un funcionamiento óptimo.														
15	Matriz del plan estratégico de la institución relativo a Acueductos Rurales Realizada.	Operativo	15.1	Evaluar las actividades de mejoras para incluir en el plan anual.	Supervisor Técnico	Dirección de Acueductos Rurales / Dirección Administrativa y Finanzas / Dirección De Planificación Y Desarrollo	Cronogramas. Informes.	Cantidad de documentos	1	1				No contar con las directrices de manera correcta. No contar con la disponibilidad de tiempo para realizar el trabajo.				
			15.2	Contribuir con la Dirección de Planificación para las pautas marcadas.														
			15.3	Evaluar los indicadores de calidad a cumplir en nuestro operativo anual.														
			15.4	Preparar plan de trabajo para cumplir con los objetivos marcados como directriz a seguir.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
16	Plan Operativo Anual Acueductos Rurales preparado y ejecutado.	Operativo	16.1	Participar en la planificación con la Dirección Planificación y Desarrollo para incluir pautas de mejoras de cada sección.	Supervisor Técnico	Dirección de Acueductos Rurales / Dirección Administrativa y Finanzas / Dirección De Planificación Y Desarrollo	Cronogramas. Informes.	Cantidad de Informes	4	1	1	1	1	No contar con los recursos requeridos para la ejecución de las actividades descritas en el POA.				
			16.2	Preparar matriz del POA Acueductos Rurales.														
			16.3	Dar seguimiento a la ejecución de las actividades descritas en el POA														
17	Acuerdos de Desempeño elaborados	Operativo	17.1	Recibir cronograma de trabajo por parte de la Dirección Planificación y Desarrollo.	Director Acueductos Rurales	Electromecánico, todas las dependencias de la dirección	Reporte de acuerdos	Porcentaje de Acuerdos de Desempeño Elaborados	100%	100%				Retraso en la preparación de los acuerdos por falta de conocimiento de la plataforma.				
			17.2	Dar seguimiento a todos los departamentos y áreas de la dirección en la preparación de los acuerdos de desempeño.														
			17.2	Preparar acuerdos de desempeño.														
18	Memoria anual de actividades y logros alcanzados elaborado.	Operativo	18.1	Generar reportes para preparación de informes.	Director Acueductos Rurales	Electromecánico, todas las dependencias de la dirección	Informe y reportes	Memoria anual	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			18.2	Gestionar aprobación del informe.														
			18.3	Remitir informe aprobado														
19	Sectorización Agua Potable San José De Las Matas realizada	Estratégico	19.1	Realizar levantamiento de lugar.	Directora Acueductos Rurales	Dirección De Acueductos Rurales/ Dirección de Ingeniería / Dirección De Proyectos Especiales / Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Administración y Finanzas / Departamento de Compras.	Informes, Levantamientos	Porcentaje de ejecución del Proyecto	30%				30%	Contratación de compañías no calificadas para la colocación de las tuberías. Mala fiscalización de la construcción del sistema.				
			19.2	Preparar diseños.														
			19.3	Iniciar proceso de														

Plan Operativo Anual 2021
Dirección Tecnología de la Información y Comunicaciones

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
1	Centro de Datos remodelado y ampliado	Estratégico	1.1	Levantar información, diseñar y presupuestar	Encargado Operaciones TIC	Dirección de TIC, Dirección de Ingeniería, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento Compras y Contrataciones	Fotos / Documentos	Porcentaje de remodelación Centro de Datos	100%	20%	40%	100%		Falta de recursos económicos				
			1.2	Seleccionar y contratar el proveedor														
			1.3	Recibir el trabajo finalizado														
2	Equipos Críticos del Centro de Datos actualizados	Estratégico	2.1	Preparar la ficha técnica	Encargado Operaciones TIC	"Departamento de Operaciones TIC, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento Compras y Contrataciones"	Fotos / Documentos	Porcentaje de Equipos Críticos Actualizados	6%		2%	6%		Falta de recursos económicos				
			2.2	Solicitar la compra														
			2.3	Seleccionar y contratar el proveedor														
			2.4	Recibir e Instalar equipos														
3	Control y Monitoreo Físico del Centro de Datos implementado	Estratégico	3.1	Preparar la ficha técnica	Encargado Operaciones TIC	Departamento de Operaciones TIC, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento Compras y Contrataciones	Fotos / Documentos	Nivel de implementación de los Equipos de monitoreo y control físico del centro de datos	50%			25%	50%	Falta de recursos económicos				
			3.2	Solicitar la compra														
			3.3	Seleccionar y contratar el proveedor														
			3.4	Recibir e Instalar equipos														
4	Equipos de Conectividad actualizados	Estratégico	4.1	Preparar la ficha técnica	Encargado Operaciones TIC	Dirección de TI, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento Compras y Contrataciones	Fotos / Documentos	Porcentaje de Equipos de conectividad actualizados	25%		10%	15%	25%	Falta de recursos económicos				
			4.2	Solicitar la compra														
			4.3	Seleccionar y contratar el proveedor														
			4.4	Recibir e Instalar equipos														
5	Aplicaciones de Ofimática, correo electrónico y mensajería instantánea actualizadas	Estratégico	5.1	Preparar la ficha técnica	Enc.Operaciones TIC	Dirección de TIC, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento Compras y Contrataciones	Correo Electronico	Porcentaje de Aplicaciones de Ofimática, correo electrónico y mensajería instantánea actualizadas	9%		2%	4%	9%	Falta de recursos económicos				
			5.2	Solicitar la compra														
			5.3	Seleccionar y contratar el proveedor														
			5.4	Recibir e Instalar las Aplicaciones														
6	Integridad y parches de los servidores, equipos de redes y base de datos, administrados	Operativo	6.1	Evaluar parches de seguridad	Enc. Operaciones TIC	Dirección de TIC, Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento Seguridad TIC, Dirección de Recursos Humanos	Captura de pantalla	Nivel de integridad y parches de los servidores, equipos de redes y base de datos administrados	100%	25%	50%	75%	100%	No ejecución del calendario de actualizaciones por parte del personal competente				14,517,577.90
			6.2	Programar y coordinar calendario de actualizaciones a servidores, equipos de redes y bases de datos														
			6.3	Supervisar ejecución calendario de actualizaciones a servidores, equipos de redes y bases de datos														
			6.4	Mostrar evidencias de la aplicación de las actualizaciones a servidores, equipos de redes y bases de datos														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
7	Sistema de telecomunicaciones, administradas	Operativo	7.1	Realizar evaluación de plataforma de telecomunicaciones	Enc. Operaciones TIC	Dirección TIC, Dirección Administrativa y Financiera, Departamentode Compras	Captura de pantalla	Porcentaje de sistema de telecomunicaciones, administradas	100%	25%	50%	75%	100%	No aplicación de correcciones necesarias a plataforma de telecomunicaciones por parte del personal competente				
			7.2	Aplicar correcciones necesarias														
			7.3	Monitorear sistema														
8	Monitorización de la infraestructura TIC, Mejorada	Operativo	8.1	Evaluar monitorización de la infraestructura TIC	Enc. Operaciones TIC	Enc. Desarrollo e implementación de Sistemas TIC	Captura de pantalla	Nivel de Monitorización de la infraestructura TIC	100%	25%	50%	100%		Falta de recursos economicos				
			8.2	Aplicar ajustes necesarios														
			8.3	Mostrar evidencias de los ajustes														
9	Licencias y Contrato de soporte a software, renovados	Operativo	9.1	Preparar la ficha técnica	Enc. Operaciones TIC	Dirección TIC, Dirección Comercial y sus dependencias	Captura de pantalla	Porcentaje de los Contratos de soporte a software renovados	100%	40%	60%	100%		Falta de recursos economicos				
			9.2	Solicitar la compra														
			9.3	Seleccionar y contratar el proveedor														
			9.4	Recibir renovación de contrato														
10	Base de datos en producción, Inventariadas	Operativo	10.1	Actualizar el inventario de base datos en producción	Enc. Operaciones TIC	Enc. Desarrollo e implementación de Sistemas TIC	Correo, Capture de Pantallas	Porcentaje de la base de datos en producción, inventariadas	100%			50%	100%	No aplicación por parte del personal competente				
			10.2	Preparar un plan de traspaso de conocimiento y administración														
			10.3	Monitorear y mantener la alta disponibilidad de los servidores de base de datos														
11	Sistemas de Detección de Malware ampliado	Estratégico	11.1	Preparar la ficha técnica	Encargado Departamento Seguridad de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Dirección de TIC, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento Seguridad TIC, Departamento de Compras	Fotos / Documentos	Porcentaje de los sistemas de detección de malware , ampliados	50%		10%	30%	50%	Cambios imprevistos por parte del Presupuesto Institucional				
			11.2	Solicitar la compra														
			11.3	Seleccionar y contratar el proveedor														
			11.4	Recibir e Implementar la solución														
12	Plan Seguridad TIC finalizado	Estratégico	12.1	Documentar las políticas	Encargado Departamento Seguridad de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Dirección de TIC, Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento Seguridad TIC, Dirección de Recursos Humanos	Plan Estrategico 2021 - 2024, Documentos	Porcentaje plan seguridad TIC, finalizado	100%		30%	70%	100%	No Implementacion de políticas por resistencia al cambio de los usuarios. Retraso en la aprobacion de las politicas.				
			12.2	Elaborar / Aprobar políticas.														
			12.3	Implementar las políticas.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
13	Plataforma de Seguridad Perimetral, actualizada	Estratégico	13.1	Preparar la ficha técnica	Encargado Departamento Seguridad de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Dirección de TIC, Dirección de Administrativa y Financiera, Departamento de Compras	Plan Estratégico 2021 - 2024, Fotos, Documentos	Nivel de seguridad de la plataforma perimetral, actualizada	35%		5%	20%	10%	Cambios imprevistos por parte del Presupuesto Institucional				
			13.2	Solicitar la compra														
			13.3	Seleccionar y contratar el proveedor														
			13.4	Recibir e Implementar la solución														
14	Sistema de seguridad y sus componentes, actualizados	Operativo	14.1	Actualizar Plataforma de Control de Acceso a Internet	Enc. Seguridad y monitoreo TIC	Dirección de TIC, Departamento Seguridad TIC,	Fotos y/o Documentos	Porcentaje seguridad de sistema, actualizados	100%	25%	50%	75%	100%	Cambios imprevistos por parte del Presupuesto Institucional. Retrasos por otras áreas involucradas.				
			14.2	Actualizar Sistemas operativos de escritorio y aplicaciones de Tercero														
			14.3	Actualizar plataforma Antimalware														
15	Ciberseguridad, Implementada	Operativo	15.1	Mejorar de manera continua de los procesos de seguridad TIC en base a las mejores practicas de la industria.	Enc. Seguridad y monitoreo TIC	Dirección de TIC, Departamento Seguridad TIC, Departamento de comunicaciones	Fotos y/o Documentos	Nivel de ciberseguridad, implementada	100%	25%	50%	75%	100%	Retrasos por otras áreas involucradas.				
			15.2	Coordinar y ejecutar campañas de concientización														
			15.3	Inducir el personal acorde al area.														
16	Hardware, software y política de seguridad para mitigar los riesgos, actualizados	Operativo	16.1	Revisar equipos informáticos en búsqueda de amenazas informáticas.	Enc. Seguridad y monitoreo TIC	Dirección de TIC, Departamento Seguridad TIC,	Fotos y/o Documentos	Porcentaje de políticas de seguridad para mitigar los riesgos de hardware y software, actualizados	100%	25%	50%	75%	100%	Cambios imprevistos por parte del Presupuesto Institucional. Retrasos por otras áreas involucradas.				
			16.2	Implementar y administrar un sistema Gestión de dispositivos móviles (MDM)														
			16.3	Implementar Firewall de Aplicaciones WEB														
17	Sistema de Recursos Humanos modernizado	Estratégico	17.1	Analizar y diseñar el módulo Gestión de Tiempo	Enc. Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC	"Dirección de TIC, Dirección de Recursos Humanos y sus dependencias, Dirección Administrativa y Financiera y sus dependencias"	Documentos y Captura de Pantalla	Nivel de modernización de sistema de recursos humanos	25%		10%	20%	25%	Incumplimiento del presupuestos, falta de personal capacitado y resistencia a los cambios				
			17.2	Programar y probar														
			17.3	Documentar procedimientos.														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
18	Sistema Comercial modernizado	Estratégico	18.1	Desarrollar el módulo de Turnos en Servicio al Cliente	Enc. Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC	Dirección de TIC, Dirección Comercial y sus dependencias	Documentos y Captura de Pantalla	Nivel de modernización de sistema comercial	25%		10%	20%	25%	Incumplimiento del presupuestos, falta de personal capacitado y resistencia a los cambios				
			18.2	Desarrollar una WebApp Dirección Comercial (Corte, Clandestino, Uso de suelo, recuperación de deuda y micromedición)														
			18.3	Implementar las nuevas zonas operativas														
			18.4	Documentar														
19	Software de manejo de Inteligencia de Negocios (BI) implementado.	Estratégico	19.1	Preparar la ficha técnica	Enc.Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC	Dirección de TIC, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento de Compras	Documentos y Captura de Pantalla	Porcentaje Plan de trabajo para adquisicion e implementacion del Software ejecutado	30%		10%	20%	30%	Incumplimiento del presupuestos				
			19.2	Solicitar la compra														
			19.3	Seleccionar y contratar el proveedor														
20	Sistema de Gestión de Intervenciones (SGI) modernizado	Estratégico	20.1	Analizar y Diseñar	Enc.Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC	Todas las Direcciones de la institución	Documentos y Captura de Pantalla	Nivel de modernización de sistema de gestión de intervenciones (SG),	50%		15%	25%	50%	Incumplimiento del presupuestos, falta de personal capacitado y resistencia a los cambios				
			20.2	Módulo de Solicitudes, órdenes de trabajo y Ordenes de servicios														
			20.3	Programar y probar														
			20.4	Documentar módulos desarrollados														
21	Sistema de Compras e Inventario Modernizado	Estratégico	21.1	Desarrollar los módulos de Presolicitud y Solicitudes	Enc. Departamento Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC	Dirección de TIC, Dirección Administrativa y Financiera (Departamento Compras y Contrataciones, Departamento Contabilidad, División de Almacén y Suministro, División de Fiscalización Financiera, División Presupuesto, Sección Cuentas por Pagar), Dirección General	Documentos y Captura de Pantalla	Porcentaje de modernización de sistema de compras e inventario,	25%			15%	25%	Falta de personal capacitado				
			21.2	Documentar módulos desarrollados														

1,005,543.96

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
22	Sistemas de Información en producción, Actualizados	Operativo	22.1	Analizar y diseñar los procesos existentes de acuerdo a las necesidades	Enc. Departamento Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC	Todas las Direcciones de la institución	Fotos / Documentos	Nivel de actualización de los sistemas de información en producción	100%	25%	50%	75%	100%	Falta de recurso por presupuesto institucional y de Personal calificado				
			22.2	Programar los cambios														
			22.3	Sistema de Compras e inventario Inventario Modernizado														
			22.4	Probar e Implementar los cambios														
			22.5	Actualizar la documentación técnica y de usuario														
23	Nuevo Sistema de Gestión de Acueductos implementado	Operativo	23.1	Desarrollar el módulo de entrega de Agua en Camiones	Enc. Departamento Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC	Dirección de TIC, Departamento Desarrollo TIC, Dirección de acueductos	Fotos y/o Documentos	Nivel de actualización del sistema de Gestión de acueductos	100%			50%	100%	Cambios imprevistos por parte del Presupuesto Institucional. Retrasos por otras áreas involucradas.				
			23.2	Desarrollar una WebApp Dirección Acueducto de Agua Potable														
			23.3	Desarrollar un WebMap de los Acueductos														
			23.4	Desarrollar el módulo de cierre y apertura de válvulas														
24	Tecnología Móvil en Areas Esenciales implementada	Estratégico	24.1	Adquirir los equipos móviles y el servicio de conectividad	Directora de TIC	"Dirección de TIC, Dirección de Administrativa y Financiera, Departamento de Compras, Dirección de Acueductos, Dirección Comercial, Dirección Acueductos Rurales"	Fotos/Documentos	Nivel de implementación tecnología móvil en áreas esenciales	25%	5%	10%	20%	25%	- Falta de personal técnico - No ejecución de presupuestaria				
			24.2	Configurar y Entregar equipos a los usuarios														
			24.4	Gestionar las necesidades iniciales con las direcciones.														
			24.5	Apoyar las implementaciones de las aplicaciones móviles														
25	Oficina Dirección TIC Reestructurada	Estratégico	25.1	Levantar información, diseñar y presupuestar	Directora TIC	Dirección de TIC, Dirección de Administrativa y Financiera, Departamento de Compras, Dirección Ingeniería	Fotos o documentos	Nivel de reestructuración de oficina Dirección TIC.	100%	20%	40%	100%	Falta de recurso por presupuesto institucional					
			25.2	Seleccionar y contratar el proveedor														
			25.3	Recibir el trabajo finalizado														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$	
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal		
26	Documentación técnica y de usuarios de las aplicaciones, equipos e infraestructura, actualizadas	Operativo	26.1	Preparar plan de documentación	Directora de TIC	Todos los encargados	Fotos / Documentos	Porcentaje de documentación técnica y de usuarios de la aplicaciones, equipos e infraestructura, estandarizados	100%	25%	50%	75%	100%	Falta de recurso por presupuesto institucional y de Personal calificado					
			26.2	Supervisar el nivel de avance de documentación de cada aplicación y/o equipo															
			26.3	Gestionar el control de versión de los documentos y códigos fuentes de las aplicaciones y las configuraciones de los equipos															
			26.4	Someter la documentación de usuario completada al Departamento de Desarrollo Institucional															
27	Presupuesto de la Dirección realizado y ejecutado.	Operativo	27.1	Levantar las necesidades en el tiempo establecido	Directora de TIC	Todos los encargados	Presupuesto, correos	Documento entregado	1				1	Incongruencia en las informaciones recibidas				26,116,801.60	
			27.2	Digitar presupuesto.															
			27.3	Revisar el presupuesto y entregar a la unidad correspondiente.															
28	Acuerdos de Desempeño elaborados	Operativo	28.1	Recibir cronograma de trabajo por parte de la Dirección Planificación y Desarrollo.	Directora de TIC	Todos los encargados	Reporte de acuerdos	Porcentaje de Acuerdos de Desempeño Elaborados	100%	100%				Retraso en la preparación de los acuerdos por falta de conocimiento de la plataforma.					
			28.2	Dar seguimiento a todos los departamentos y áreas de la dirección en la preparación de los acuerdos de desempeño.															
			28.3	Preparar acuerdos de desempeño.															
29	Memoria anual de actividades y logros alcanzados elaborado.	Operativo	29.1	Generar reportes para preparación de informes	Directora de TIC	Todos los encargados	Informe y reportes	Memoria anual	1					1	Incongruencia en las informaciones recibidas				
			29.2	Gestionar aprobación del informe.															
			29.3	Remitir informe aprobado															

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
30	Planes operativos, administrados	Operativo	30.1	Administrar permanentemente los recursos para cumplir con el POA	Directora de TIC	Todos los encargados	Documentos	Porcentajes de planes operativos, administrados	100%	25%	50%	75%	100%	Cambios imprevistos por parte del Presupuesto Institucional. Retrasos por otras áreas involucradas.				
			30.2	Planificar, coordinar, supervisar y evaluar permanentemente las labores del personal a cargo														
			30.3	Entregar informes														
31	Departamento de Servicio TIC reestructurado.	Estratégico	31.1	Solicitar asesoría técnica a la OPTIC	Enc. Administración de Servicios TIC.	Dirección TIC, Dirección Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos	Fotos/Documentos	Nivel de reestructuración departamento de servicio TIC,	50%		10%	25%	50%	Incumplimiento de el acompañamiento con la OPTIC				
			31.2	Realizar el levantamiento de información														
			31.3	Iniciar la formalización interna														
32	Licenciamiento de Software, regularizado	Estratégico	32.1	Preparar la ficha técnica	Enc. Administración de Servicios TIC	"Dirección de TIC, Dirección de Ingeniería, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento de Compras y Contrataciones "	Fotos o documentos	Nivel de licenciamiento de software	25%			15%	25%	Falta de recurso por presupuesto institucional				
			32.2	Solicitar la compra														
			32.3	Seleccionar y contratar el proveedor														
			32.4	Recibir e Instalar las Aplicaciones														
33	Acciones del proyecto GIS, coordinados	Operativo	33.1	Ofrecer apoyo técnico en la actualización de la base cartográfica del GIS	Administrador de Proyectos TIC	Dirección de Ingeniería, Dirección de Aguas Residuales	Fotos o documentos	Porcentaje de acciones del proyecto GIS, coordinados	100%	25%	50%	75%	100%	Falta de recursos				
			33.2	Ofrecer apoyo técnico para la adquisición y uso de drones														
			33.3	Dar apoyo técnico y estratégico al Departamento de Desarrollo para la implementación e integración de la tecnología geoespacial														
			33.4	Implementar Portal GIS en el Catastro de AR														

No.	Producto	Tipo	No.	Actividades	Responsable	Involucrados	Medio de Verificación	Unidad de Medida	Meta Anual	TRIMESTRE				Riesgo	Cumplimiento			PRESUPUESTO RD\$
										1	2	3	4		Bien	Reg	Mal	
34	Proyectos de la DTIC, coordinados	Operativo	34.1	Planificar y definir alcance de los proyectos, especificando los objetivos, tiempos y recursos disponibles.	Administrador de Proyectos TIC	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Fotos o documentos	Porcentaje implementación proyectos DTIC	100%	25%	50%	75%	100%	Falta de recursos				3,750,847.53
			34.2	Dar seguimiento a las actividades y los entregables														
			34.3	Dar apoyo técnico y estratégico al Departamento de Desarrollo para la implementación e integración de tecnologías Web.														
35	Proyectos Web, coordinados	Operativo	35.1	Analizar y diseñar productos que tienen como base las tecnologías Web	Administrador de Proyectos TIC	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Fotos o documentos	Porcentaje de implementación proyectos Web, coordinados	100%	25%	50%	75%	100%	Falta de recursos				
			35.2	Coordinar la actualización, integración e interoperabilidad de los Servicios Web con entidades externas.														
			35.3	Documentar los proyectos y aplicaciones Web														
36	Sistema de Gestión Servicios Administrado	Operativo	36.1	Monitorear que todos los casos estén correctamente registrados y procesados	Enc. Administración del servicio	Dirección TIC, Administración de Servicios Tic, Administración de proyectos TIC.	Documento y captura de pantalla	Nivel administración sistema de gestión de servicios	100%	25%	50%	75%	100%	Personal competente no realiza la tarea planificada				
			36.2	Administrar los acceso al sistema														
			36.3	Documentar los requerimientos de nuevas mejoras a solicitar														
37	Repuesta rápida en la gestión de servicios, Realizado	Operativo	37.1	Priorizar los casos críticos y urgentes	Enc. Administración del servicio	Dirección TIC, Administración de proyectos TIC, Administración de Servicios Tic.	Documento y captura de pantalla	Porcentaje de respuestas ofrecidas a tiempo	100%	25%	50%	75%	100%	Personal competente no realiza la tarea planificada				
			37.2	Asignar el técnico con el nivel adecuado														
			37.3	Dar seguimiento a la eficiencia de la solución														
38	Sistemas de Gestión de Servicios TIC a usuarios avanzados, Implementado	Operativo	38.1	Configurar el Rol y los permisos de usuarios	Enc. Administración del servicio	Dirección TIC, Administración de proyectos TIC, Administración de Servicios Tic.	Documento y captura de pantalla	Nivel de avances de los sistemas de gestión de servicios TIC a usuarios	100%		10%	75%	100%	Sistema presente limitaciones, Personal competente no realiza la tarea planificada.				
			38.2	Inducir a los usuarios														
			38.3	Documentar el proceso														