

# 1er Informe de Avance POA 2021

## COAAROM

CÓDIGO DOCUMENTO: IF-DG-003  
VERSIÓN: 00

## 1ER INFORME SEMESTRAL DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

### 1. OBJETIVO

Este proceso de evaluación tiene como objetivo comparar el desempeño de las ejecutorias de las Direcciones y departamentos con respecto al cumplimiento de los productos programados para el periodo evaluado, de acuerdo al plan operativo anual puesto en ejecución en Enero-2021.

### 2. ALCANCE

El presente informe corresponde al primer semestre de evaluación del desempeño de todas las áreas estructurales de la COAAROM, para el periodo Enero-Junio-2021.

### 3. GENERALIDADES

Este informe fue elaborado a partir de los datos estadísticos recibido de todas las áreas, resultado de la ejecución de lo ante programado a Enero-Junio-2021.

Estructura del Informe:

- Análisis del Desempeño Institucional
- Análisis del Desempeño por Eje Estratégico
- Análisis de Desempeño por Área
- Anexo, POA 2021

Para esta evaluación se consideraron las Direcciones y Departamentos que entregaron su POA 2020, son los siguientes:

1. Dirección Administrativa y Financiera.
2. Dirección Operacional.
3. Dirección Comercial.
4. Departamento de Recursos Humano.
5. Departamento de Planificación y Desarrollo.
6. Departamento de Comunicaciones.
7. Departamento de Acceso a la Información.
8. Departamento de Revisión y Control Operacional.
9. Departamento de Atención a la Comunidad
10. Departamento de Tecnología de la información

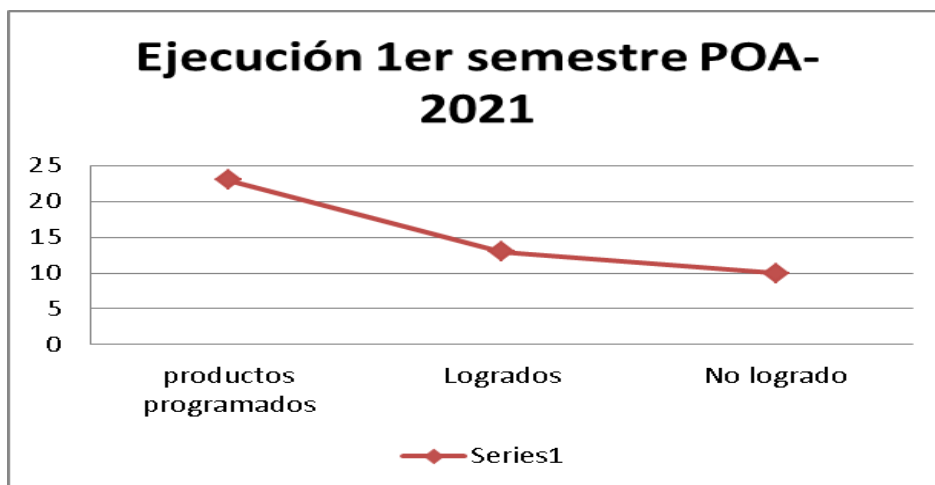
De las ocho (10) áreas que programaron el POA-2021, las unidades que presentaron los informe de avance requerido para este análisis es el 90% de las antes citada.

## 1ER INFORME SEMESTRAL DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

El POA-2021, en el semestre Enero-Junio tiene 23 productos y 32 actividades, de los cuales siete (13) fueron productos logrados, lo que representa el 57% y (10) que son productos iniciado y no logrado, que representa un 43% de los productos trabajado.

### 4. DESARROLLO DE LA GESTIÓN

Mediante está gráfica, se muestra el comportamiento de los productos programados en el Poa 2021, resultados obtenidos de las actividades desarrolladas por cada una de las áreas involucradas.



#### Justificación de desviación de lo programado

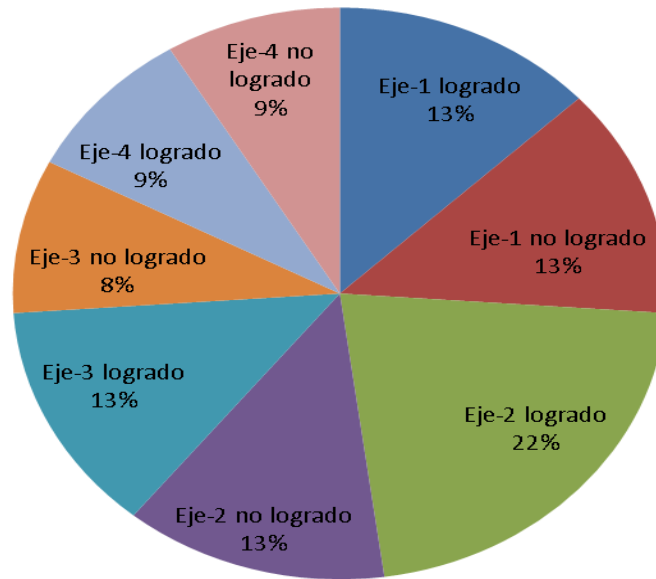
Las desviaciones de cumplimiento de las metas trazadas están sustentadas en las ejecuciones limitadas a causa de los efectos por la pandemia Covid19 que todavía influye en el desenvolvimiento diario de las actividades, limitando los resultados por el cuidado y prevención que se debe con los colaboradores, para no exponerlo al contagio.

El desempeño global institucional es el 57% de los productos logrados satisfactoriamente y 43% iniciados y no logrados dentro del periodo evaluado.

En la gráfica siguiente se muestra el cumplimiento por eje estratégico, productos logrados y no logrados por cada uno.

## 1ER INFORME SEMESTRAL DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

### Productos logrados por ejes estratégicos



### Matriz de Resultados por áreas

Objetivos estratégicos, productos y servicios, actividades, metas logradas y no logradas							
Eje-2- Efectividad Operativa en la gestión de agua potable y alcantarillado. Objetivo 1-2	Productos y Servicios	Actividades del producto	Meta	Unidad de medida	Realizada	% logrado	Responsable
	población con acceso a agua potable	Ampliación de redes de distribución	5,416	Metros lineales	4750	88%	Operaciones
	Producción de agua	Rehabilitación de pozos	5	Pozos R	1	20%	Operaciones
	Viviendas conectas a la red de agua potable	Construcción de nuevas acometidas	100	Ac. Instaladas	78	78%	Operaciones
	Disminución de perdidas físicas	Instalación de micro medidores	1000	medidores instalados	52	5%	Operaciones
		Reparación de averías en la redes	200	Averías reparadas	95	48%	Operaciones
		Reparación de averías domiciliarias	250	Averías reparadas	179	72%	Operaciones
	Catastro de redes actualizados	Planos de redes actualizados	5%	Planos act.	4%	80%	Operaciones
	Distribución y continuidad del servicio	Instalación de válvulas	50	valvulas inst.	52	104%	Operaciones
	Disponibilidad de herramientas operativas	Levantamiento de las necesidades.	5	informes	4	80%	Operaciones
Adquisición de herramientas y mejora de equipos operativos		5	herramientas compradas	5	100%	Operaciones	
	Compras de herramientas y mejora de equipos	70%	procesos realizados	75%	107%	Operaciones y Financiera	

## 1ER INFORME SEMESTRAL DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

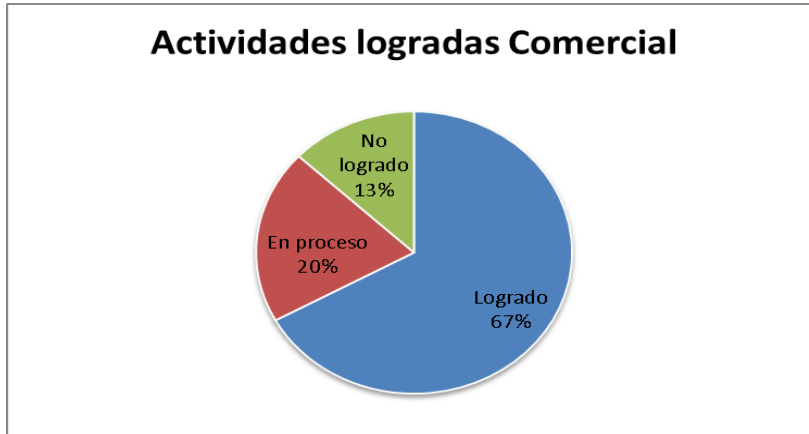
	Productos y Servicios	Actividades del producto	Meta	Unidad de medida	Realizada	% logrado	Responsable
Eje-1,3,4 (Sostenibilidad financiera-Gestión del talento Humano y la tecnología-Atención y educación al usuario).	Información y estadísticas en tiempo real y confiable	Estados financieros en tiempo real	100%	Estados	50%	50%	financiera
	Compras Focalizada y a través del portal	Seguimiento del plan de compra a través del portal	80%	informes	80%	100%	Compras-Adm. Y financiera
	Manuales de políticas y procedimiento adm. Y financiero	Procesos adm. Y financiero definidos y estandarizados	90%	Manuales documentados	30%	33%	Planificación y financiera
	Gestión del personal calificado en áreas específicas	Plan de desarrollo del personal calificado en áreas específicas	100%	plan ejecutado	60%	60%	RRHH
	Promover la ética y los mecanismo de sanción-2 procedimiento Documentado.	Reunión de socialización del código de ética y las sanciones establecidas	100%	porcentaje del cronograma de trabajo	80%	80%	RRHH y Comité de Ética
	Valoración del Indicador de NOBACI	Realizar auto evaluación, informe, indicador en 80	90%	porcentaje	15%	17%	PA y DO
		Realizar políticas y procedimiento	2	procedimiento realizado	2	100%	PA y DO
	Documentación de manuales, políticas y procedimientos en las áreas	Documentación e implementación	25	procedimiento realizado	22	88%	Planificación y D. Organizacional
	Minimizar riesgo físico del personal	Seguimiento del plan de salud y seguridad	80%	Porcentaje del indicador	80%	100%	RRHH
	Identidad Corporativa robusta	Identificación de las infraestructuras y los empleados con el logo, uniformes y colores.	75%	porcentaje del plan de trabajo	75%	100%	D. Administrativa y Financiera
	Bienestar laboral garantizado	Documentar un sistema de compensación y beneficio en toda la institución, equidad salarial.	100%	Sistema documentado	60%	60%	RRHH
	Crear Conciencia del valor del agua y cuidado del ambiente	Plan de desarrollo formativo sobre el tema a clientes interno y externo	100%	% cumplimiento o plan comunicación	80%	80%	Comunicaciones
	Relación mejorada con los medio sociales	Promoción de las ejecutoria y programas de la institución	100%	% cumplimiento o plan comunicación	100%	100%	Comunicaciones
	Aumento de la satisfacción de los usuarios mediante la solución rápida de los problemas	Definir perfil del personal involucrado	100%		80%	80%	RRHH
		Capacitación continua al personal del área de atención	100%	% de capacitación implementada	70%	70%	RRHH y D. Comercial
		Procedimientos y protocolos de atención al usuario implementados	100%	% de implementación	100%	100%	D. Comercial
	Aumento de la cartera de cliente	Incremento en la cartera de usuarios medidos	5%	% de aumento de la cartera	1%	10%	D. Comercial
		Usuarios incorporado al sistema de pago	2200	Aumento # pagos	3273	149%	D. Comercial
Aumento de la recaudaciones	Elaborar Política de cobranza	100%	política elaborada	0	0%	D. Comercial y financiera	
	Aumento en la Recaudación	19%	% de aumento	41%	216%	Comercial	
	Elaborar Plan de recuperación de cuenta por cobrar	100%	plan crea y ejecutado	0	0%	D.comercial,	

Esta matriz, contiene las metas de cada una de las actividades y programas que darían como resultados los productos programados, al mismo presenta la ejecución de lo programado, por área responsable.

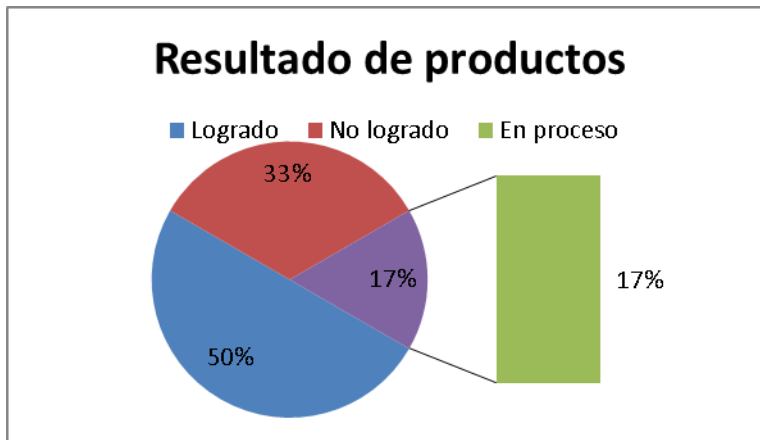
-La Dirección de Operaciones presentó el siguiente nivel de cumplimiento: en los 7 productos programados, Obtuvo 73% cumplido y un 27% no logrado. De las once (11) actividades correspondientes terminaron el semestre con igual ponderación. De 73% cumplido, 18% en proceso y 9% no logrado.

## 1ER INFORME SEMESTRAL DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

La Dirección Comercial presentó el siguiente nivel de cumplimiento: de sus 3 productos programados, obtuvo 67% cumplido, 13% no logrado y 20% en proceso. Las siete (7) actividades correspondientes terminaron el semestre con una ponderación de 28% cumplido, 72% no logrado.



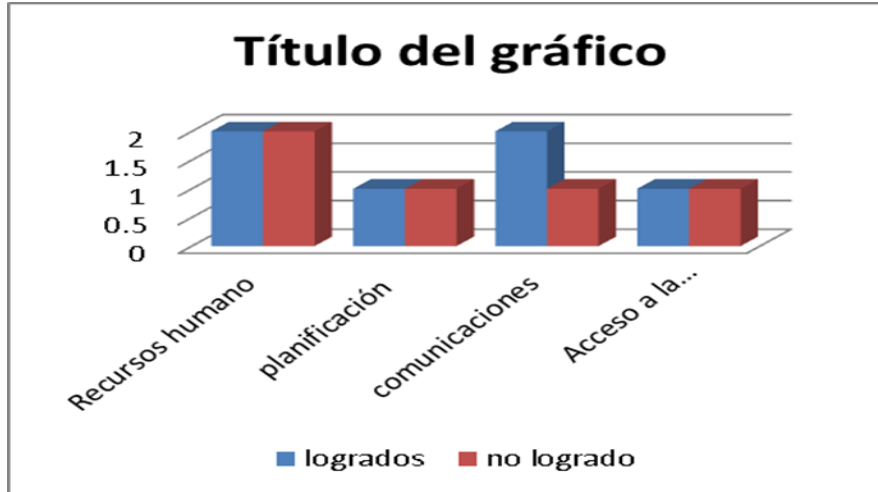
Dirección financiera



La Dirección de Administrativa y Financiera presentó su nivel de cumplimiento: de los 3 productos programados, obtuvo 50% cumplido, 50% no logrado. De 7 actividades correspondientes terminaron el semestre con una ponderación de 42% cumplido, 48% no logrado.

Actividades correspondientes a las áreas de Recursos humano, planificación y desarrollo, comunicaciones y acceso a la información.

## 1ER INFORME SEMESTRAL DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020



### CUADROS DE RESULTADOS INSTITUCIONAL:

En el siguiente cuadro se presentan los resultados según nivel de cumplimiento por cada área de trabajo:

No	Áreas	% de cumplimiento de los productos	Productos Programados	Productos logrados	Productos iniciados y no logrados
1	Dirección de operaciones	71	7	5	2
2	Dirección Comercial	67	3	2	1
3	Dirección adm. Y financiera	33	3	1	2
4	Departamento de RRHH	33	3	1	2
5	Departamento de planificación y desarrollo.	67	3	2	1
6	Departamento de acceso a la información	50	2	1	1
7	Departamento de comunicaciones	50	2	1	1
8	Departamento de tecnología de la información	0	0	0	0
9	Departamento de Revisión y Control Operacional	0	0	0	0
Total productos programados			23	13	10

**Fuentes:** estadísticas generada por los informes recibido en planificación y desarrollo.

## 1ER INFORME SEMESTRAL DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

### 5. JUSTIFICACIÓN DE LAS LIMITACIONES

Todavía los resultados esperados en algunas áreas de la COAAROM experimenta impacto de forma negativa con respecto a lo programado, aunque menos que en el 2020, ya que la Coaaron se ha ido adaptando a la nueva modalidad de vida. Los objetivos de mediano tiempo de la Coaaron en este primer semestre tuvieron el 70% logrado de acuerdo a lo planificado y el otro 30% el 22% en proceso y la otra parte reprogramada para el siguiente periodo.

- La Dirección de Operaciones, ha desarrollado los proyectos programados, aunque con algunas dificultades en el manejo de los colaboradores siempre manteniendo las medidas de seguridad y distanciamiento, buscando minimizar el impacto de la crisis de salud. El sistema de abastecimiento fue impactado por varias situaciones de emergencias que afectaban el suministro del servicio a través de la red, dentro de ellos podemos mencionar: la obra de toma con baja capacidad de servicio por motores que sufrieron daños, averías en la líneas de impulsión, una mayor demanda del servicio de parte de la ciudadanía para mantener la higienización en los hogares, lo que provocó asistencia a través de los camiones cisterna.
- En la Dirección Comercial, el personal estuvo trabajando a capacidad del 90%, los puntos comerciales están trabajando de forma normal, esto motivó a un crecimiento considerable de los ingresos programados comparado con lo percibido, al igual que las acciones que se realiza en contacto directo con los clientes en campo mermaron, se hicieron otros esfuerzos para contrarrestar un poco el impacto negativo, utilizando los medios electrónicos y redes sociales en la interacción con el usuario.
- Todas las áreas de igual forma se están recuperando dentro de la nueva normalidad que nos ha tocado vivir.

## 1ER INFORME SEMESTRAL DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

### 6. PROPUESTA DE MEJORAS E INNOVACIONES

- Reprogramar las acciones que fueron afectadas y poder impulsarla en el próxima semestre.
- Sustituir aquellas acciones que por el distanciamiento social no pueden ser ejecutas, por aquellas que han surgido de esta crisis sanitaria.

### 7. CONCLUSIONES

El total de gastos presupuestado en el plan operativo para el 2021 es de RD\$ 304, 031,090.00, hemos tenido gastos en éste primer semestre de RD\$ 147, 894,613.00, equivalente a 47% del total de gastos proyectado en el plan operativo anual-2021, tomando en cuenta algunos gastos no contemplados originado por emergencias surgidas a raíz de la pandemia covid-19.

Entendiendo que no hemos obtenidos los resultados esperados, tenemos que redoblar esfuerzos para el logro de los resultados finales del Plan operativo anual en ejecución.

EMISIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>NOMBRE</b>	Leida Luis Huhes	Anny A. Valerio	Lic. Francisco Tibó Rodríguez
<b>CARGO</b>	Directora de planificación y Desarrollo Organizacional	Enc. Desarrollo Organizacional	Director General
<b>FIRMA</b>		N/A	
<b>FECHA</b>	6/7/2021	7/7/2021	9/7/2021