



**CORPORACION DE ACUEDUCTOS Y
ALCANTARILLADOS DE PUERTO PLATA
(CORAAPLATA)**

Memorias institucionales 2017

Puerto Plata, República Dominicana

I. Índice de Contenido

Índice de Contenido	2
Resumen Ejecutivo	3
Información Institucional	7
Resultados de la Gestión 2017	11
a) Metas presidenciales	11
b) Otras Acciones Desarrolladas.....	14
Gestión Interna	51
a) Desempeño Financiero.....	51
b) Contrataciones y Adquisiciones	57
c) Transparencia, Acceso a la Información	58
d) Gestión de Administración Pública (SISMAP).....	59
Proyecciones para el 2018.....	68

II. Resumen Ejecutivo.

Para mejorar la cobertura del agua potable y saneamiento en este año se le dio continuidad a varias obras que impactaran el Municipio de San Felipe y todo el litoral norte hasta Luperón, estas obras están previstas a terminarse en los primeros 6 meses del 2018. Las obras que se encuentran en ejecución o en fase de terminación son:

a) Saneamiento

En esta área se realizan obras prioritarias como:

1. Avance en la construcción del **Emisario Submarino**, con una ejecución de 85% con una población impactada de 162,601 habitantes.
2. Avance en la construcción **Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio San Felipe de Puerto Plata**, la cual se encuentra ejecutada en un 85%, y está ligada a la construcción del Emisario Submarino.
3. Avance en la construcción **Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Luperón**, que tiene un avance actualmente de un 80 % e impactara a una población de 16,863 habitantes.

b) Aguas potables

En esta área se realizan obras prioritarias como:

1. Avance en la construcción del **Acueducto de Martín Alonzo**, obra que entro en operación este año, pero requiere realizársele algunos adicionales que no se

contemplaron el presupuesto original, impacta a una población de 2,800 habitantes.

2. Avance en la construcción **Acueducto de Las Canas**, esta obra está en operación, pero requiere de mayor suministro de energía eléctrica para su función óptima, el impacto poblacional es de 800 habitantes.
3. Rehabilitación del acueducto de Altamira.

Mejoras

Se realizaron mejoras de las instalaciones electromecánicas a los siguientes acueductos: Las Canas, Pozo Bonito, La Balsa, Proyecto Ama, Vuelta Larga y Quebrada Honda.

Otros

- Se realizaron todos los trámites burocráticos necesarios para la introducción del Acueducto Regional Corredor Turístico, el cual abastecerá por los próximos 30 años a los Municipios de Sosua, Montellano y Puerto Plata, logrando que el Sr. presidente lo introdujera el presupuesto del 2018.
- Está en su fase final la construcción del 4to. Nivel oficinas de Ingeniería y fiscalización de obras en el edificio principal de la institución, con previsión de terminarse en diciembre de este año.

El departamento de Planificación y Desarrollo en este año se ha visto involucrado en las actividades siguientes:

- Inclusión de la institución en el **Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2017-2020**, dicho plan es responsabilidad de la Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DIGEDES).
- Se le ha dado continuidad a las instrucciones trazadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), con el fin de realizar el Plan de Mejora Institucional a través del Método Análisis CAF.
- Otro de los proyectos en los cuales está inmersa la institución es la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, documento que está bajo la responsabilidad del comité de calidad bajo el seguimiento del Director General, este producto lleva un 45% de avance.

Por otra parte, el departamento de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), ha trabajado durante el año para obtener las certificaciones que necesita la institución en materia tecnológica para llevar a la institución a un cumplimiento del 100%, y así garantizar que el usuario pueda sentir el cambio de una era digital en sus manos, estas acciones son:

- Logra obtener su segunda certificación (NORTIC E1:2014).
- Logra el acceso al Sistema de Administración de Bienes (SIAB) vía Web y recibe las credenciales necesarias para poder acceder al Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno (SISTICGE).
- Logra el certificado digital de seguridad para acceso al SIGEF.

- Logra la Certificación NORTIC A2:2016.

La producción y el control de calidad del agua se mantuvieron dentro de los parámetros establecidos, cumpliendo con la cloración de agua, análisis bacteriológicos y sanitarios reglamentarios, en la medida que requirieron las circunstancias debido a las fuertes lluvias y fenómenos atmosféricos que azotaron nuestra región este año.

En la Unidad de Compras y Contrataciones se realizaron las acciones siguientes:

- 1 - Entrenamiento al personal de la Unidad Operativa de Compras y Contrataciones, logrando en un 80% en el entrenamiento en los procesos de compras menores de acuerdo con lo establecido en el umbral suministrado por el órgano rector de Compras y Contrataciones.
- 2- Las compras y obras que se realizaron como Comparación de Precios fueron procesados en un 90% a través del Portal del Órgano Rector de Compras Dominicanas.
- 3- Al comparar lo presupuestado con lo logrado, alcanzamos una ejecución en un 90%.

Durante el año 2017, la Gestión de Recursos Humanos dio continuidad al cronograma de trabajo resultante del proceso de Autodiagnóstico y Plan de Acción Institucional de acuerdo con el modelo CAF y la reestructuración Organizacional, conforme a la Ley 41-08 Función Pública y sus reglamentos, obteniendo destacados logros, los cuales han sido medidos por el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

III. Información Institucional.

Base Legal

- Ley no. 142-97 que crea a Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata (CORAAPPLATA), como una entidad pública, autónoma con personalidad jurídica, con patrimonio propio o independiente y con duración ilimitada.
- Ley no. 64-00 de Medio Ambiente, quien tiene a su cargo las normas sobre manejo de aguas y su contaminación.
- Ley no. 498-06 y su Reglamento No. 493-07, sobre Planes estratégicos, regulación de proyectos de inversión y presupuestos.
- Ley no. 1-12, que establece la Estrategia Nacional Desarrollo 2010 – 2030, guía por la cual se pone en marcha del Plan Estratégico de la institución.
- Ley no. 340-06 de Compras y Contrataciones y su reglamento de aplicación 543-12.
- Ley no. 5-07 creación del Sistema Integrado de Información Financiera del Estado.
- Ley no. 126-01 que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley no. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de control Interno y de la Contraloría General de la República.
- Ley no. 498-06 de Inversión Pública.
- Ley no.423-06 de Presupuesto.
- Ley no. 567-05 de Tesorería Nacional.
- Ley no. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública.

- Ley no. 1832, Bienes Nacionales.
- Ley no. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- Ley 358-05 de la Protección de los Derechos del Consumidor o usuario.
- Norma na-ag-001-03 calidad de agua y control de descargas.
- Decreto no. 572-10. Reglamento para el diseño y la construcción de instalaciones sanitarias en edificaciones.
- Constitución de la República Dominicana del 2010.

Descripción de los Principales Servicios

Ser la responsable en la provincia de Puerto Plata de la administración, coordinación, asesoría, elaboración de estudios, diseños, construcciones, supervisión y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario, distribuidos por toda la provincia.

Misión

Brindar a la provincia de Puerto Plata servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento con calidad, eficiencia y eficacia, elevando el nivel de vida de la población y la satisfacción de los clientes a partir del compromiso medioambiental sustentable, siendo una corporación que se desarrolla con un capital humano competente, motivado y comprometido.

Visión

Ser una corporación líder, autosustentable y reconocida por sus clientes en el sector Agua Potable y Saneamiento, que cumpla con los estándares de calidad, de la mano con el desarrollo medio ambiental del país, satisfaciendo así, las necesidades de agua potable, alcantarillados y saneamientos de la provincia de Puerto Plata y que cuenta con un capital humano excelente y con capacidades demostradas.

Valores

- **Calidad.** Hacerlo bien siempre promoviendo la excelencia en los servicios.
- **Responsabilidad.** Capacidad de cumplir oportunamente con las obligaciones asignadas.
- **Honestidad.** Ser ético y moral en el desempeño del trabajo.
- **Eficiencia.** Obtener los mejores resultados.
- **Transparencia.** Ser claro, abierto y objetivo.
- **Integridad.** Ser coherente actuando de forma correcta.

Consejo de Directores

El Consejo de Directores de la Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Puerto Plata (CORAAPLATA), está compuesto por:

- 1- Sr. Virgilio González, Presidente
- 2- Ing. José Onésimo Reyes, Secretario
- 3- Dr. Iván Rivera, Gobernador Provincial, Miembro
- 4- Dr. Wady Musa Valerio, Director Provincial de Salud, Miembro
- 5- Ing. Abraham Selman Hasbun, Sector Turístico, Miembro
- 6- Ing. José Rolando Toribio, CODIA, Miembro
- 7- Sr. Benjamín Rodríguez, Munícipe, Miembro
- 8- Lic. Sixto Peralta, Cámara de Comercio y Producción, Miembro
- 9- Lic. Walter Musa, Ayuntamiento Municipal, Miembro
- 10- Ing. Martha Martínez, INAPA, Miembro

Dirección General y Subdirecciones

Ing. José Onésimo Reyes, Director General

Licda. Dulce Molina de Polanco, Encargada Administrativa y Financiera

Licda. Mayra Almonte, Subdirectora Ejecutiva

IV. Resultados de la Gestión del año 2017.

a) METAS PRESIDENCIALES.

Para mejorar la cobertura del agua potable y saneamiento en este año se le dio continuidad a varias obras que impactaran el Municipio de San Felipe y todo el litoral norte hasta Luperón, estas obras están previstas a terminarse en los primeros 6 meses del 2018, las ejecuciones que se están realizando o en fase de terminal son:

1- Avance en la construcción Emisario Submarino.

La obra se encuentra en un 85% de ejecución y una población impactada 162,863 habitantes y está programada su terminación para el mes de Marzo del año 2018. La etapa de suministro se ha completado, la cual incluye: tuberías de polietileno de alta densidad, con total 3,129 metros de longitud, ya colocadas en el fondo del mar en un 85%, fabricada en Noruega.

Las tuberías de la parte terrestre del emisario (342.00 metros de longitud), se encuentran colocadas en su totalidad.

2- Avance en la construcción de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio San Felipe de Puerto Plata.

La obra se encuentra ejecutada en un 85%, con una población beneficiaria de 162,601 habitantes, su terminación está programada para el mes de Marzo del año entrante. Actualmente se encuentra en la etapa de vaciado de la losa de fondo del Parshall y de los suministros de las compuertas, militamices y bombas, con lo que se garantiza que se pueda terminar la obra.

En cuanto a la construcción del alcantarillado sanitario de la comunidad de Aguas Negras o Nuevo Renacer y que se extiende a los sectores de Playa Oeste I y Playa Oeste II, los trabajos van sumamente avanzados y está previsto que también terminen en Marzo del 2018, todas estas forman parte del conjunto de obras ligadas al Emisario Submarino.

3- Rehabilitación del acueducto de Altamira.

Se realizó la rehabilitación de este acueducto el cual estaba fuera de servicios a causa de los derrumbes provocados por las lluvias torrenciales que ocurrieron en esta zona, aprovechando también para hacer la reconstrucción de la obra de toma y construcción de un dique tipo cimacio, además de colocación de más de 500 metros lineales de línea de tubería de 12 pulgadas.

4- Construcción Estación de Bombeo y Línea de Impulsión para el Acueducto de La Catalina, municipio de Sosua, provincia Puerto Plata.

Esta obra tiene un 31.22% de avance, actualmente la construcción está paralizada, debido a que algunos lugareños se oponen a la ejecución de estos trabajos y cuenta con los fondos dentro de la partida presupuestaria del próximo año. Esta obra servirá para reforzar el acueducto de Cabarete, el cual posee una población de 9,000 habitantes y para tratamiento y desinfección del acueducto de sabaneta de Yásica el cual beneficiaría unos 4,000 habitantes.

5- Construcción Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Luperón.

Los trabajos realizados durante el año se concentraron en la terminación del cárcamo de bombeo principal, el cual está ubicado en las proximidades del muelle, y está terminado en un 80%, también se trabajó en el pulido de las paredes para la aplicación de pintura y está pendiente de ejecución la terminación del cárcamo, el desarenador, la verja perimetral y el acondicionamiento del área exterior. Además, fueron colocados los tubos faltantes para completar la línea de impulsión de 12” de pvc (sdr-26), se trabajó en la estructura de entrada, preparada para vaciar el zampeado, se terminó la colocación de la línea de 24” pvc (sdr-26), correspondiente al desagüe de la planta de tratamiento. Al final de la descarga se construyó un cabezal de alcantarilla para darle mayor seguridad a la obra. Se realizó también lo que es la conformación del fondo de cada una de las lagunas, ya para el mes de octubre el contratista trabajó en la construcción del manifor de bombeo de las estaciones de aguas residuales del muelle y de los salados, fueron instaladas las válvulas en ambas estaciones, así como también, se colocaron las guías de las bombas y la columna de bombeo en cada estación, esta obra beneficiará a una población de aproximadamente 4,530 habitantes.

6- Construcción Acueducto de Martín Alonzo.

Este sistema entró en operación, beneficiando a una población de 2,800 habitantes y se ejecutaron las partidas contempladas según el presupuesto, pero se requiere realizar algunos adicionales en el depósito regulador que no se contempló en el presupuesto original.

7- Construcción acueducto de Las Canas.

Este sistema también entró en operación, beneficiando a 800 personas pero se requiere de un mayor suministro de energía eléctrica para que funcione óptimamente.

8- Construcción 4to. Nivel, ala derecha del edificio administrativo de CORRAAPPLATA.

Está en su fase final la construcción del 4to. Nivel oficinas de Ingeniería y fiscalización de obras en el edificio principal de la institución, con previsión de terminarse en diciembre de este año.

b) OTRAS ACCIONES DESARROLLADAS.

Departamento de Planificación y Desarrollo.

Durante el transcurso del presente año este departamento se ha visto involucrado en diversas actividades, las cuales definen el curso de la corporación con miras al desarrollo de una correcta gestión estratégica institucional.

Podemos citar la inclusión de la institución en el **Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2017-2020**, documento que recoge las acciones y/o lineamientos en busca del cumplimiento del objetivo general 2.5 **más viviendas dignas en entornos saludables**, contemplado en la **Estrategia Nacional de Desarrollo (END) al 2030**. Para llevar a cabo dicho objetivo general debemos de cumplir con el objetivo específico 2.5.2 **garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia**, de esta manera se plasman en los siguientes cuadros los indicadores de los (bienes y servicios que produce) productos

que manejan el sector APS en conjunto, es importante destacar que este plan es responsabilidad de la Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DIGEDES):

CUADRO NO. 1

Producto	Unidad de medida	2015 Línea base	2017	2018	2019	2020	Institución responsable
Suministro de agua potable a zonas urbanas, periurbanas y rurales	M ³ /segundo	15.27	17.39	18.86	18.99	20.99	Caasd
		14 331	14 969	16 317	16 537	16 835	Inapa
		4.84	6.35	6.35	6.35	6.35	Coraasán
		1.36	1.36	1.45	3.04	3.13	Coraaplata
		0.81	0.99	1.06	1.13	1.77	Coraavega
		1.68	1.70	1.74	1.76	1.78	Coraamoca
		0.91	1.75	2.67	2.91	3.14	Coraabo
		1.00	1.28	1.43	1.58	1.70	Coaaron
Alcantarillado sanitario operando adecuadamente	UDS	18	33	38	43	28	Inapa
Alcantarillado sanitario en zona urbana y periurbana	M ³ /día	164 177	188 214.84	197 965.53	216 340.89	228 736.26	Caasd
	Mts lineales instalados	1 116 600	1 126 535	1 142 260	1 142 260	1 161 296	Coraasán
	M ³ /día	60 480	60 480	60 480	60 480	60 480	Coraaplata
	M ³ /día	35 424	47 088	49 248	50 112	50 976	Coraavega
	M ³ /día	12 249.80	13 910.40	14 489.30	15 068.20	15 595	Coraamoca
	M ³ /día	10 200	10 200	23 000	36 000	36 000	Coraabo
	M ³ /día	207.4	311.4	418.4	618.4	718.4	Coaaron
	M ³ /día	45 084	45 083.52	53 883.52	163 563.52	163 563.52	Caasd
Tratamiento de aguas residuales	M ³ colectados por mes (millones)	5 466 240	64 147 752	73 109 232	82 070 712	91 032 192	Inapa
	M ³ /día	53 556.35	56 160	59 616	61 344	63 936	Coraasán
	M ³ /día	60 480	60 480	60 480	60 480	73 440	Coraaplata
	M ³ /día	34 128	46 656	49 248	50 112	50 976	Coraavega
	M ³ /día	1 995.8	6 543.4	6 868.8	7 194.2	7 591.2	Coraamoca
	M ³ /día	207.4	311.4	418.4	618.4	718.4	Coaaron

Fuente. Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2017-2020

CUADRO NO.2

Más vivienda digna en entornos saludables

Producto	Unidad de medida	2015 Línea base	2017	2018	2019	2020	Institución responsable
Saneamiento básico en zona periurbana y rural	M ³ /día	309 236	324 891	333 013	341 338	349 872	INAPA
Captación de clientes	Usuarios registrados comercialmente	359 896	369 173	377 691	395 124	405 312	CAASD
Volumen de agua potable producido	M ³ /segundo	15.27	17.39	18.86	18.99	20.99	CAASD
Volumen de aguas residuales incorporado al sistema de alcantarillado sanitario	M ³ /día	187.60	3 049.20	9 750.69	18 375.35	12 395.37	CAASD
Viviendas conectadas al suministro de agua potable	Viviendas	784 634	831 073	846 308	880 382	950 115	CAASD
Viviendas conectadas al servicio de alcantarillado sanitario	Viviendas	212 904	233 795	237 645	249 956	273 158	CAASD
Capacidad de tratamiento agua residual incorporada	M ³ /día			103 680			CAASD
Instalación de macro y micromedidores		5 000	6 250	12 500	18 750	25 000	Coraaplata

Fuente. Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2017-2020

Es relevante resaltar que nuestra institución es la única del sector APS en contemplar dentro de sus productos principales la regulación de los caudales suministrados a la población de la Provincia de Puerto Plata, a través de la instalación de Macro y Micro medidores (ver Cuadro No. 2) a la fecha se han instalado 6,797 unidades de medidores superando la meta trazada.

Dando continuidad a las instrucciones trazadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), este departamento formo parte del equipo responsable de realizar el Plan de Mejora Institucional a través del Método Análisis CAF, el cual consistió en el análisis de las debilidades, oportunidades (tratando puntualmente los puntos Fuertes y

las áreas de mejora, plasmando las evidencias correspondientes), que se presentan en la institución a través de los siguientes criterios:

1. Liderazgo
2. Estrategia y Planificación
3. Gestión de los Recursos Humanos
4. Alianzas y Recursos
5. Procesos
6. Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes
7. Resultados en las personas
8. Resultados en la sociedad
9. Resultados clave de rendimiento

Es bueno resaltar que este análisis se actualiza de manera anual y las acciones se trabajan a un rango máximo de 18 meses para ser cumplidos.

Plan Estratégico 2017 - 2021.

Otro de los logros obtenidos por la institución es la realización del Plan Estratégico Institucional 2017-2021, trabajo realizado por el equipo conformado por los mandos altos y medios de la institución, dando como resultado un documento que arroja lo siguiente:

- a) Misión
- b) Visión
- c) Valores

- d) Problema Estratégico General
- e) Ejes Estratégicos
- f) Objetivos Estratégicos
- g) Solución estratégica General, detallados a continuación:

Problema Estratégico General:

“Si el uso indiscriminado del agua y la crisis económica siguen actuando sobre la entidad y no se resuelve la baja cobranza, la falta de continuidad del servicio de agua potable y el que la mayoría de las infraestructuras han cumplido su vida útil entonces ni siquiera con el poseer jurisdicción en la provincia completa siendo la única entidad proveedora del servicio de agua se podrá aprovechar plenamente las altas posibilidades de captar nuevos clientes y mejorar la gestión de cobros que nos brinda el entorno”

Valores:

- **Calidad.** Hacerlo bien siempre promoviendo la excelencia en los servicios.
- **Responsabilidad.** Capacidad de cumplir oportunamente con las obligaciones asignadas.
- **Honestidad.** Ser ético y moral en el desempeño del trabajo.
- **Eficiencia.** Obtener los mejores resultados.
- **Transparencia.** Ser claro, abierto y objetivo.
- **Integridad.** Ser coherente actuando de forma correcta.

Ejes Estratégicos:

EE No. 1 Acueducto.

EE No. 2 Alcantarillado y Saneamiento.

EE No. 3 Gestión Comercial.

EE No. 4 Gestión del Capital Humano.

EE No. 5 Gestión Administrativa y Financiera.

EE No. 6 Gestión de la Planificación y el Desarrollo.

EE No. 7 Gestión de Proyectos de Inversión.

EE No. 8 Gestión Ambiental.

Objetivos Estratégicos:

OE1: Garantizar un servicio de agua potable con calidad, así como dotaciones adecuadas, continuidad y minimizando las pérdidas en las redes.

OE2: Dotar a la provincia de Puerto Plata de un sistema de alcantarillado eficiente y de amplia cobertura que cumpla con las acciones de saneamiento ambiental propias de la corporación.

OE3: Lograr un sistema de cobros que incremente los ingresos mediante la mejora continua y la captación de nuevos clientes.

OE4: Reclutar, capacitar, motivar y evaluar permanentemente al capital humano para lograr su adecuado desempeño.

OE5: Asegurar la captación y gestión de los recursos económicos, apegados a la ética y la transparencia bajo el marco de la ley, para asegurar el desarrollo institucional eficiente y eficaz.

OE6: Lograr implantar un sistema de planificación, desarrollo e innovación que permita que la corporación avance orgánicamente.

OE7: Ejecutar los proyectos de inversión que garanticen el cumplimiento de los objetivos estratégicos corporativos y que se sustenten en criterios de sostenibilidad.

OE8: Lograr estructurar un sistema de gestión ambiental que permita que las aguas servidas y tratadas sean vertidas al medio ambiente cumpliendo con las normas nacionales vigentes.

Tras los resultados obtenidos a raíz realización de la matriz DAFO, realizada por el equipo a cargo de la elaboración, seguimiento y cumplimiento de la Planificación Estratégica, al poner en marcha los trabajos citados en cada uno de estos ejes y llevar a cabo estos objetivos estratégicos obtenemos una Solución estratégica General, que consiste en:

“Potenciar plenamente el tener jurisdicción sobre la provincia completa y ser la única proveedora del servicio de agua en función de erradicar la cobranza baja, la falta de continuidad del servicio de agua potable y el que la mayoría de las infraestructuras han cumplido su vida útil en la entidad para aprovechar óptimamente las altas posibilidades de captar nuevos clientes y mejorar la gestión de cobros que brinda el entorno y a su vez atenuar significativamente los efectos del uso indiscriminado del agua y la crisis económica”

Adicional a este trabajo resalta la elaboración del Plan de Acciones 2017-2021, documento que contiene las directrices que debe ejecutar cada responsable de eje y su equipo, para alcanzar la eficiencia de sus operaciones, el plan de acciones de la corporación esta resumido en el siguiente cuadro:

PLAN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS CORAAPPLATA 2017 – 2021

EJE ESTRATÉGICO	CRITERIOS DE MEDIDAS	ACCIONES	ACCIONES PRIORITARIAS
1	2	34	5
2	2	18	6
3	5	24	7
4	7	20	6
5	5	25	5
6	7	26	5
7	9	54	8
8	5	13	5
TOTALES	42	214	47

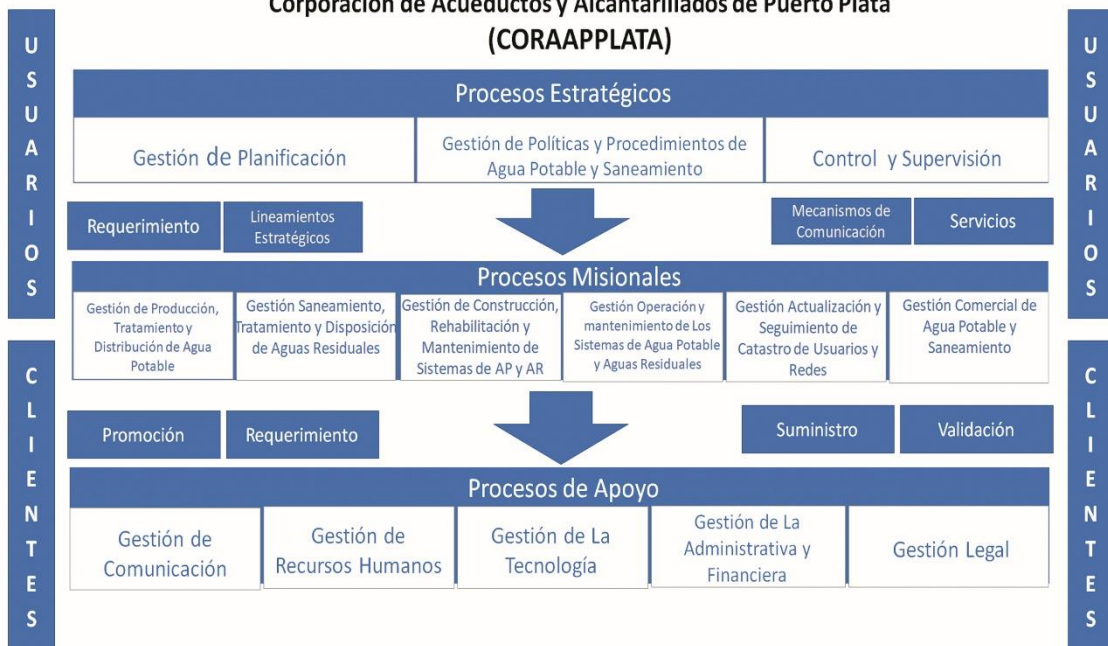
Carta compromiso.

Uno de los proyectos en los cuales está inmersa la institución es la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, documento que está siendo elaborado por el comité de calidad bajo el seguimiento del Director General, cuya finalidad es establecer de qué manera serán los servicios que esta entidad va a presentar a los ciudadanos-clientes, y que está en la capacidad de brindar de una manera eficiente y eficaz, a tal punto de que si no cumple con las expectativas plasmadas en la carta los receptores del servicio puedan solicitar medidas de subsanación a la falta (que esté debidamente

evidenciada), este producto lleva un 45% de avance, durante la realización de estos trabajos, resalta la elaboración del Mapa de Procesos, el cual consiste es una representación gráfica que ayuda a visualizar todos los procesos que existen en la institución y su interrelación entre ellos.



Mapa de Procesos
Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Plata
(CORAAPPLATA)



Otras acciones del Departamento de Planificación y Desarrollo

Durante los meses julio, agosto y septiembre el equipo conformado por los Departamentos de Planificación y Desarrollo, Control de Calidad, Producción de Agua, Gestión Comercial, Operación y Mantenimiento y Contabilidad, realizaron el análisis de los gastos directos e indirectos de la institución con la finalidad de conocer el costo del metro cubico (m3) de agua potable y aguas residuales que maneja la misma. Este trabajo es el precedente al análisis tarifario que será presentado al Consejo de Directores para su discusión.

Departamento de ingeniería

A continuación, se presentan los cuadros de los presupuestos elaborados por el Departamento de Ingeniería en el año 2017, con referencia al manejo de aguas potables y residuales, que forman parte de la planificación anual de la institución, con el objetivo de priorizar las metas pautadas frente a las necesidades de la población, mitigando y subsanando daños por fenómenos climáticos, en cuanto al suministro de agua potable, disposición y tratamiento de aguas residuales.

Estos presupuestos se han ido ejecutando de acuerdo con las prioridades presentadas fortuitamente por los daños ocasionados por las intensas lluvias y tormentas que han azotado a nuestra Provincia este año, mientras que los demás presupuestos están en espera de ser revisados y evaluados según orden de prioridades

de la población y de las metas de la institución, que deben ir de la mano con las metas gubernamentales.

A continuación se presenta su resumen según los elaborados, ejecutados y en ejecución.

ITM	Presupuestos elaborados en el 2017
1	Presupuesto rehabilitación pintura tanque metálico, carretera Sosua
2	Presupuesto de ampliación y reforzamiento del acueducto de Luperón
3	Presupuesto de terminación del acueducto de Palmarito
4	Presupuesto de suministros rehabilitación pintura tanque La Llanada, tanque La Chiva y estaciones de bombeo #1 y #2, Villa Isabela
5	Reforzamiento de la red de agua potable de La Estancia línea de 3 pulg. de diámetro
6	Reforzamiento de la red de agua potable de La Estancia línea de 2 pulg. de diámetro
7	Presupuesto rehabilitación de pintura y acondicionamiento del tanque de Los Bordas
8	Presupuesto Construcción Vertedor tipo cimacio en obra de toma Acueducto de Altamira (Re-Diseñado)
9	Presupuesto Rehabilitación sector 4 CORAAPPLATA
10	Presupuesto Construcción de las nuevas oficinas de Ingeniería y Fiscalización, 4to nivel CORAAPPLATA.
11	Presupuesto rehabilitación de Estación de Bombeo Martin Alonzo, Las Canas y Candelón (construcción de nuevos pozos)
12	Presupuesto Construcción malla ciclónica tanque metálico de la Fuerza Aérea
13	Presupuesto de Reparación de avería en la red de alcantarillado sanitario del sector La Limonera
14	Rehabilitación de Tramo de tubería en el Acueducto de Altamira.
15	Presupuesto rehabilitación de Tanque metálico de La Unión, Sosua
16	Presupuesto Alcantarillado completo Los Domínguez
17	Rehabilitación del Tanque de Martin Alonso y Construcción de caseta de Cloración
18	Presupuesto rehabilitación y construcción de malla ciclónica área de parqueos y perímetro, Edificio Administrativo
19	Construcción de línea de impulsión y pozo en el acueducto de Barrancón y Candelón
20	Presupuesto electromecánico para la construcción de línea de impulsión

	y pozo en el acueducto de Barranco y Candelón
21	Construcción de línea de impulsión y pozo en el acueducto de la Isabela
22	Presupuesto electromecánico para la construcción de línea de impulsión y pozo en el acueducto de villa Isabela
23	Presupuesto Construcción de línea de impulsión y pozo en el acueducto de Ranchito Belloso
24	Presupuesto electromecánico para la construcción de línea de impulsión y pozo en el acueducto múltiple de Ranchito Belloso
25	Presupuesto Construcción de línea de impulsión y nuevo pozo acueducto de Marmolejos, Los Hidalgos
26	Presupuesto de rehabilitación pintura tanque regulador zona baja (TRB), Villanueva
27	Presupuesto rehabilitación pintura planta de tratamiento primario de aguas residuales, Sosua
28	Presupuesto rehabilitación pintura planta de tratamiento de agua potable, Los Ciruelos
29	Presupuesto de rehabilitación pintura tanque regulador zona baja (TRK), Cofresí

ITM	Obras Ejecutadas y en Ejecución en el 2017
1	Presupuesto Construcción Vertedor tipo cimacio en obra de toma Acueducto de Altamira (Re-Diseñado)
2	Presupuesto Construcción de las nuevas oficinas de Ingeniería y Fiscalización, 4to nivel CORAAPPLATA.
3	Presupuesto rehabilitación de Estación de Bombeo Martin Alonzo, Las Canas y Candelón (construcción de nuevos pozos)
4	Presupuesto de Reparación de avería en la red de alcantarillado sanitario del sector La Limonera
5	Rehabilitación de Tramo de tubería en el Acueducto de Altamira.
6	Presupuesto rehabilitación de Tanque metálico de La Unión, Sosua
7	Presupuesto Alcantarillado completo Los Domínguez
8	Rehabilitación del Tanque de Martin Alonso y Construcción de caseta de Cloración
9	Presupuesto rehabilitación pintura planta de tratamiento primario de aguas residuales, Sosua

Para el año 2018, las metas trazadas por la institución es solucionar tanto el suministro de agua potable como la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales, en varios puntos de la provincia y en Municipio de San Felipe de Puerto Plata, con la ejecución de las siguientes obras:

ITM	Presupuestos Obras Prioritarias De Agua Potable
1	Acueducto corredor turístico Veragua-Sabaneta de Yásica-Cabarete-Sosua-Montellano-Puerto Plata-Maimón
2	Acueducto Luperón
	Rehabilitación de acueducto viejo Luperón
	Construcción de campo de pozos Luperón
3	Acueducto Villa Isabela
	Rehabilitación de tanques
	Construcción de pozos Villa Isabela
	Rehabilitación de campo de pozos en Estero Hondo
4	Acueducto El Mamey - Los Hidalgos
	Construcción de campo de pozos en Boca de Cabía y línea de impulsión al Mamey
5	Acueducto Altamira
	Presupuesto línea de impulsión Altamira-La China, reforzamiento acueducto Rio Grande y acueducto La China - Palmar Grande
6	Acueducto Lajas de Yaroa
	Remozamiento de planta de tratamiento de agua potable lajas de Yaroa
7	Acueducto Camú
	Remozamiento de planta de tratamiento de agua potable Camú
8	Cloradores
	Presupuesto para el suministro e instalación de equipos de desinfección de los acueductos de Puerto Plata
9	Rehabilitación de tanques
	Rehabilitación tanque Las Caobas
10	Conclusión acueducto La Catalina
	Terminación acueducto La Catalina
11	Acueducto Imbert
	Rehabilitación acueducto Imbert
12	Acueducto Guanatico
	Rehabilitación acueducto Guanatico

ITM	Presupuestos Prioridades En Aguas Residuales
1	Conclusión alcantarillado municipio San Felipe
	Estación de bombeo Las Mercedes
	Estación de bombeo San Marcos II y III
	Estación de bombeo La Atlántica
	Estación de bombeo Costa Dorada
	Estación de bombeo Padre Granero
	Estación de bombeo Bello Costero
	Estación de bombeo Long Beach
	Construcción alcantarillado sanitario el Javillar
	Construcción alcantarillado sanitario Costambar
	Construcción alcantarillado sanitario y planta de tratamiento Maimón
	Construcción alcantarillado sanitario Muñoz y línea de impulsión
	Colector Manolo T. Justo - EB Costa Dorada
	Línea de impulsión EB Costa Dorada -Planta de Tratamiento
	Laboratorio regional de control y análisis de calidad del agua
2	Conclusión alcantarillado Cabarete, Sosua
	Rehabilitación estación de bombeo Sosua abajo
	Inclusión de redes de alcantarillados de urbanizaciones nuevas
	Terminación planta de tratamiento de aguas residuales Cabarete
3	Conclusión alcantarillado Luperón
	Construcción de redes de alcantarillado faltantes
	Terminación planta de tratamiento de aguas residuales
4	Conclusión alcantarillado Montellano
	Construcción de redes de alcantarillado Montellano centro
5	Construcción de alcantarillado en Municipio Villa Isabela
	Construcción alcantarillado y planta de tratamiento Villa Isabela
	Construcción alcantarillado y planta de tratamiento Estero Hondo
6	Construcción de alcantarillado en Municipio Altamira
	Construcción alcantarillado y planta de tratamiento Altamira
7	Construcción de alcantarillado en Municipio Yásica
	Construcción alcantarillado y planta de tratamiento Yásica
8	Construcción de alcantarillado en Municipio El Mamey
	Redes de alcantarillado sanitario y planta de tratamiento El Mamey
9	Alcantarillado sanitario Guanatico
	Redes de alcantarillado sanitario y planta de tratamiento Guanatico
10	Alcantarillado sanitario Imbert
	Construcción de redes de alcantarillado faltantes y construcción planta de tratamiento Imbert

Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).

El departamento de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), ha mantenido una constante dinamización en lo que se refiere a la institución dentro de la República Digital en este año, logrando obtener las certificaciones necesarias en materia tecnológica para llevar a la institución a un cumplimiento del 100%, y así garantizar que el usuario pueda sentir el progreso y cambio de una era digital en sus manos, estas acciones fueron:

- Para Enero se implementa el seguimiento al Sistema de Metas Presidenciales (<http://www.sigob.gob.do>), con las obras supervisadas por CORAAPPLATA, entre estas se encuentran:
 1. Construcción de la Planta de Tratamiento Primario del Alcantarillado Sanitario del Municipio de San Felipe de Puerto Plata.
 2. Construcción Emisario Submarino De 3.440 Metros Para La Disposición Final De Las Aguas Residuales.
- Durante el mes de Marzo se adquieren equipos telefónicos y central telefónica con V/IP, para servidor virtual, con el fin de eficientizar los equipos existentes, tales como:
 1. 40 IP Phone GXP 1625 Dual switched auto-sensing 10/100 Mbps 2 line keys with dual-color LED and 2 SIP accounts.
 2. 1 GXP2160 6 dual-color line keys (with 6 SIP accounts).

3. 5 Programmable context-sensitive soft keys, up to 5-way.
 4. Conferencing, and 24 dual-color BLF extension keys.
 5. Dual switched auto-sensing 10/100/1000Mbps Gigabit network* ports, PoE, Bluetooth, USB, and EHS (Electronic Hook-Switch) with Plantronics headsets.
 6. 480x272 TFT color LCD.
 7. 14 GPX2130 3 SIP Lines 2.8 inch color LCD screen and HD audio, Dual Gigabit ports, integrated PoE.
 8. 1 Plantronics HW251N SupraPlus Wideband Headset.
 9. 1 Plantronics Vista M22 Amplifier.
- Para el mes de Mayo, con la resolución No. DG-33/17, CORAAPPLATA conforma el Comité Administrador de los medios web (CAMWEB), acogiéndose a la Ley No. 142-97 de creación de CORAAPPLATA. El encargado de la TIC de la institución firma dicha Confirmación y Aceptación de las Políticas para iniciar el proceso de certificación NORTIC, para esto se adquieren de 3 Switch Aruba 530 48G POE+, de 48 c/u para Infraestructura de Voz y Data.
 - En Agosto se adquiere la Línea de Internet dedicado de 10 M/10 M, se toma el Taller sobre Normas Básica del Control Interno, y se forma parte de la comisión que se encargara de dichas normas conjuntamente con la Encargada Administrativa y Financiera, la Encargada de Reclutamiento y Capacitación y

la Encargada de Planificación y Desarrollo y se conforma parte del comité para la creación de la Carta Compromiso, donde el director de TIC queda designado como 2do. Coordinador.

- Para Septiembre CORAAPPLATA logra Certificación NORTIC A3:2014 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.



- En Octubre logra obtener su segunda certificación (NORTIC E1:2014), sobre la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos del Gobierno Dominicano.



- Continuando con el trabajo de modernización y actualización en lo que se refiere la TIC se obtiene el acceso al Sistema de Administración de Bienes (SIAB) vía Web y recibe las credenciales necesarias para poder acceder al Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno (SISTICGE), diseñado para dar seguimiento en tiempo real a las tendencias tecnológicas y avances comparables que las instituciones del Estado van implementando.

- Los logros durante el mes de Noviembre fueron:
 - 5to-Levantamiento de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano-2017.
 - Se logra la aprobación satisfactoria a los equipos de la institución, a través de la auditoría realizada por el Ing. Melvin Hilario encargado de auditoría de la OPTIC.
 - Se Recibe capacitación del MAP para la implementación del SASP.
 - Se recibe CERTIFICADO DIGITA del SIGEF en internet para ser utilizado por los departamentos de Presupuesto y Planificación y Desarrollo con el objetivo de carga y monitoreo de proyectos de la institución.
 - Logra El certificado digital de seguridad para acceso al SIGEF correspondiente a CORAAPPLATA, instalados en los departamentos de Presupuesto y Planificación y Desarrollo.
 - Se logra la Certificación NORTIC A2:2016, la cual ha sido elaborada bajo la estructuración de elementos significativos como: usabilidad, disposición de elementos, contenido, administración y seguridad, facilidad de búsqueda y Accesibilidad.



Actividades de la Comisión de Ética pública (CEP) de la Institución.

Las actividades principales que realizó la Comisión de Ética Pública durante el año fueron:

- Conmemoraciones de fechas importantes.
- Reuniones según el plan de trabajo del año.
- Impartición de Cursos Talleres y charlas.
- Monitoreo del portal de la institución con el fin de verificar que se estén subiendo los distintos documentos requeridos.
- Monitoreo al área de Recursos Humanos para el cumplimiento de función pública (Evaluación de Desempeño, reclutamiento de personal y capacitación en general), vanándose en la Ley de la Ley 41-08.
- Cumplimiento de decreto 143-17, con la culminación de elección de una nueva Comisión de Ética y la capacitación de los miembros elegidos según lo siguiente:
 - a) Asistencia a conferencia especializada en los temas de las Comisiones de Ética Pública (CEP) orientada a fortalecer su funcionamiento.
 - b) Asistencia a encuentros de intercambio de experiencias entre las CEP, en la que participamos también como expositores.
 - c) Asistencia a encuentro anual de funcionarios de alto nivel de la Región Norte para promover y motivar la Prevención de Conflictos de Intereses en la administración Pública.
 - d) Realización de Curso Básico para Comisiones de Ética, por invitación de la DIGEIG de Santo Domingo en coordinación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), durante el mes de Noviembre, con una carga de 12 horas presenciales y 48 virtuales, contando con la asistencia de cinco miembros.

Informe de Dirección de Control de Calidad y Producción de Agua.

Las actividades del año fueron:

- 1- Se formó parte del equipo de trabajo a cargo de la elaboración del Plan Estratégico, CORAAPPLATA 2017 – 2021.
- 2- Durante el mes de Marzo se participó en el Congreso de Ingeniería Hidráulica en La Habana Cuba, a modo de capacitación y conocer las buenas prácticas de los países participantes, en lo que se refiere al sector APS.
- 3- Se formó parte de la comisión de Proyecto de Agua y Saneamiento en Centros (PASCT) que viajó a Cartagena de Indias, Colombia, para observación de las operaciones del Emisario Submarino y Planta de Tratamiento de aguas residuales de aquella localidad.
- 4- Se participó como miembros del equipo de trabajo en la elaboración del análisis del costo del metro cúbico de aguas potables y residuales, de la institución.

- 5- Dentro de los trabajos de mantenimiento se realizaron lavados y desinfección a los acueductos de Puerto Plata, Sosua- Cabarete, Montellano, Imbert, quebrada honda, aguacate, lajas de Yaroa y Guananico, entre otros.

- 6- Adquisición de 2 cloradores de cloradores gas de aplicación por solución de 0-25 lbs. completa marca superior, Adquisición de 1 clorador de cloro gas de aplicación directa de 0-100 lbs. completo y uno de 6 or-103 rate valve seat/adaptor face O-ring, uno de 6 gk-112 meter tube gasket "lip" type, uno de 5 or-110 v.r vent o-ring, y 2 or-102 rate valve stem O-ring, todos estos para los acueductos de Sosua- Cabarete, Montellano y la represa de Bella Vista.

- 7- Durante el año se recibieron y aplicaron de 3, 000 sacos de sulfato.

- 8- Durante el año se recibieron y aplicaron de 4,000 libras de cloro gas en cilindro de 2,000 libras c/u y 600 libras en cilindro de 150 libras c/u.

A continuación, se presenta de forma resumida la distribución mensual de sulfato, cloro gas y sustancias químicas durante el año:

Consumo de sulfato de aluminio y cloro gas.

MESES	CONSUMO DE SULFATO (LBS)	CONSUMO DE CLORO GAS
Enero	0	5,450
Febrero	0	4,592
Marzo	331	4,415
Abril	215	4,859
Mayo	321	7,196
Junio	260	4,844
Julio	177	2,962
Agosto	134	4,829
Septiembre	481	4.87
Octubre	342	4,600
Noviembre	226	4375
Diciembre	226	4375
TOTAL	2,713	52,502

*

Promedio

Consumo de sustancias químicas.

MESES	H.T.H (T-100 LIBRAS)
	CONSUMO EN LIBRAS
ENERO	0
FEBRERO	45
MARZO	315
ABRIL	100
MAYO	85
JUNIO	0
JULIO	330
AGOSTO	105
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	80
Noviembre	62
Diciembre	250
TOTAL	1,372

*

Promedio

Por otra parte, en nuestro laboratorio se realizaron 110 análisis bacteriológicos y 4 estudios de fuente a la planta potabilizadora del acueducto de Puerto Plata; análisis de muestras especiales 2 al Centro Educativo Peña Gómez de la ciudad de Puerto Plata, estudio de fuente a los pozos de Martín Alonzo, Rincón Caliente Guanatico, Don Gregorio Maimón y Muñoz, los cuales arrojaron los resultados siguientes:

Análisis bacteriológico para control sanitario.

Número de muestras analizadas	911
Número de tubos sembrados	4,555
Número de tubos positivos	392
Número de muestras no aptas por coliformes totales	100
Número de muestras no aptas por coliformes fecales	96
Número de muestras aptas	811
% De envío de la provincia	48%
% De cloración de la provincia	90.1%
% De potabilidad de la provincia	92%
% De coliformes fecales	7%
Análisis bacteriológico a la planta de aguas residuales de Playa Dorada	18
Análisis bacteriológico a la planta de aguas residuales de Puerto Plata	18
Análisis de muestras de estudios de fuentes	10

Gestión Comercial

La Gestión Comercial llevada a cabo por la compañía AAA Dominicana, este año contempla los siguientes puntos:

Atención al Usuario

En toda la provincia se cuenta con once (11) oficinas de atención, cinco (5) en el municipio San Felipe y seis (6) en los municipios cabecera (La Isabela – Luperón – Altamira – Imbert – Cabarete – Sosua).

Producto de que no en todas las localidades de la provincia de Puerto Plata se puede colocar oficinas de Atención al Usuario, adicional a que el propio municipio de San Felipe de Puerto Plata, tiene muchos barrios y urbanizaciones retiradas de las oficinas comerciales, AAA Dominicana, ha implementado la creación de puntos de pagos privados y la realización de operativos de cobros por mes, en localidades y barrios.

Los lugares donde se realizan operativos de cobros más frecuentes son los siguientes:

Parajes o Zonas	
Parajes o Zonas	El Estrecho
Escalereta	Vuelta Larga
Las Canas	Baraguana
Llanos de Perez	Ranchito de Vargas
Cerros de Navas	Belloso
Navas	Las Cruces de Imbert
La Jaiba	Novillero

Como una forma de brindar mejor y mayor comodidad al usuario, al momento de realizar el pago de su factura, a la fecha se tienen vinculados los siguientes puntos de pagos privados:

- Supermax
- Coopmedica

- Farmacia Torre Medica
- Tropigas.
- Banco ADEMI
- Agro veterinaria El Estrecho
- Bancas Antonio Cruz
- Banco Popular Dominicano
- Consorcio de Bancas Moda
- Consorcio de Bancas Beco
- Farmacia Teleférico
- Consorcio de Bancas Paga Todo
- Consorcio de Bancas H S
- Banco BHD- León

Y próximamente:

- Visa Net Dominicana

Adicional a realizar cobros vía teléfono con tarjeta de crédito.

Los resultados de las Reclamaciones, Solicitudes y Quejas a lo largo del año fueron como se describen a continuación:

Tipos	Ene-17	Feb-17	Mar-17	Abr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Ago-17	Sep-17	Oct-17
Quejas	10	9	12	11	13	23	15	26	35	30
Solicitudes	86	81	97	60	71	83	87	103	81	94
Reclamos	105	132	120	123	143	108	176	252	169	217
Solicitudes internas	11	4	52	28	31	43	48	61	75	92
Mantenimiento Correctivo	9	6	28	15	32	17	38	35	27	50
Totales	221	232	309	237	290	274	364	477	387	483

El número de usuarios atendidos por oficinas fue como lo muestra el cuadro siguiente:

Periodo	Principal		Colon		Sect4		Costa		San mar		Z. Media		Sosua		Cabarete		Imbert		Altamira		Luperon		Isabela		Total general	
	Mes	Ps	Tel	Ps	Tel	Ps	Tel	Ps	Tel	Ps	Tel	Ps	Tel	Ps	Tel	Ps	Tel	Ps	Tel	Ps	Tel	Ps	Tel	PS	Tel	
Enero-17	1,531	706	244	96	254	90	181	77	83	23			163	51	168	29	225	21	201	6	578	19	342	4	3,970	1,122
Febrero-17	1,704	723	261	113	271	107	198	94	100	10			180	68	185	30	242	38	218	12	595	36	359	4	4,313	1,235
Marzo-17	1,974	504	255	111	237	124	246	107	104	15			162	60	189	45	183	12	282	14	508	41	319	27	4,459	1,060
Abril-17	1,646	426	231	114	264	99	222	100	82	3			172	54	204	39	129	10	196	10	388	35	260	11	3,794	901
Mayo-17	1,696	457	202	151	265	118	233	69			76	19	184	53	188	53	247	22	217	15	350	42	320	9	3,978	1,008
Junio-17	1,626	344	288	136	327	111	140	29			144	31	170	83	135	46	316	19	181	16	414	48	285	6	4,026	869
Julio-17	1,471	299	226	73	220	39	186	17			200	53	172	64	159	40	175	15	200	8	428	19	258	12	3,695	639
Agosto-17	1,327	285	185	63	156	62	134	27			82	3	172	54	204	39	129	10	196	10	388	35	260	11	3,233	599
Septiembre-17	1,208	286	196	85	186	63	131	22			76	19	184	53	188	53	247	22	217	15	350	42	320	9	3,303	669
Octubre-17	1,223	308	250	78	167	64	139	28			308	129	205	80	170	65	164	24	101	4	197	0	205	0	3,129	780

Recaudos y Digitación de Pagos.

El recaudo obtenido por municipios durante este periodo fue como se muestran a continuación:

Recaudación por Municipios Enero hasta Octubre, 2017										
Municipios	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Puerto Plata	10,632,850.00	11,003,439.00	11,601,849.00	10,180,774.00	11,683,310.00	10,898,686.00	12,303,479.00	15,053,713.00	10,430,692.00	11,743,266.00
Sosua	1,688,288.00	1,592,168.00	2,206,190.00	1,722,567.00	1,818,699.00	1,864,938.00	2,029,124.00	1,985,489.00	1,784,067.00	1,945,873.00
Cabarete	916,828.00	761,685.00	1,021,374.00	834,804.00	835,944.00	815,835.00	944,585.00	854,563.00	778,924.00	1,027,682.00
Imbert	121,547.00	138,823.00	166,909.00	124,785.00	146,873.00	112,445.00	161,737.00	159,022.00	135,228.00	138,047.00
Altamira	9,533.00	19,274.00	33,383.00	43,947.00	37,732.00	25,660.00	53,809.00	29,755.00	19,749.00	13,833.00
Luperon	204,464.00	190,590.00	213,960.00	154,448.00	177,250.00	193,063.00	214,050.00	181,232.00	158,623.00	166,380.00
La Isabela	141,432.00	124,287.00	132,621.00	77,193.00	98,990.00	97,190.00	113,718.00	64,806.00	55,186.00	68,786.00
Teleplata	115,750.00	111,121.00	205,221.00	150,720.00	223,902.00	216,972.00	251,409.00	302,844.00	259,333.00	282,224.00
Puntos Privados	37,787.00	25,212.00	48,765.00	33,729.00	52,436.00	47,768.00	77,958.00	78,891.00	65,084.00	84,359.00
Operativo	-	83,206.00	5,130.00	5,130.00	16,833.00	21,385.00	-	-	-	10,210.00
TOTAL	13,868,479.00	14,049,805.00	15,635,402.00	13,328,097.00	15,091,969.00	14,293,942.00	16,149,869.00	18,710,315.00	13,686,886.00	15,480,660.00

Facturación

La facturación de usuarios es realizada por zonas, lo que permite un mejor manejo al momento de realizar la facturación, adicional a que se factura por días del mes, es decir, que se factura con base a un calendario, que previamente es programado, según los días de lecturas correspondientes (entre 28 y 30 días). El sistema de Gestión Comercial utilizado por AAA Dominicana permite un mejor acceso a las aperturas de zonas para generación de lecturas e inspección para una mejor facturación, donde el

usuario queda más satisfecho con los consumos facturados porque el proceso es claro y transparente.

En lo que se refiere al proceso de facturación, al estar dividido por zonas y la impresión de factura no realizarse de forma global, facilita su reparto. Durante este año, este proceso se ha desarrollado de la siguiente forma:

Periodo	Total Impresas	Total Repartidas	% Efectividad	Facturas No Entregadas
Jan-17	37,794	37,298	99%	496
Feb-17	36,280	35,816	99%	464
Mar-17	38,978	38,562	99%	416
Abr-17	38,978	38,562	99%	416
May-17	40,024	39,659	99%	365
Jun-17	47,474	41,852	88%	5,622
Jul-17	48,195	43,376	90%	4,820
Ago-17	45,228	44,068	97%	1,160
Sep-17	45,249	43,734	97%	1,515
Oct-17	49,409	47,724	97%	1,685

El departamento de facturación cuenta con dos vehículos para la realizar la Supervisión de Reparto de Facturas y Tomas de Lecturas, además de contar con personal motorizado, tanto en la ciudad como en los distintos municipios, para agilizar dichos procesos.

Catastro de Usuarios

Iniciada la gestión Comercial Delegada a AAA Dominicana S.A., se ha detectado un catastro comercial y una base de datos desactualizada, con una gran cantidad de usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado clandestinos en toda la provincia. Unos de los objetivos fundamentales de la Gestión Comercial delegada y pieza clave para la obtención de las metas previstas y de generar una facturación real y justa a todos los usuarios, es la de actualización del catastro de usuarios en toda la provincia. Para ello, AAA Dominicana S.A. ha implementado una nueva estructura y codificación catastral moderna adaptada a la provincia de Puerto Plata, su geografía y

estructura social. Esta estructura catastral se basa en dos fundamentos básicos que a continuación se describen:

- **ID-INM:** Identificación de inmueble que no es más que la cédula de cada predio en un plano de ruta.
- **ID-PRO:** Identificación de proceso que es la secuencia del recorrido de una ruta.

La actualización catastral, inicia en los Municipios de Sosua y Cabarete, con la instalación de medidores, donde se realizó el levantamiento cartográfico e inspecciones de nuevos usuarios.

Se ha continuado con el levantamiento catastral masivo en el municipio cabecera San Felipe de Puerto Plata, reorganizando los sectores, rutas y manzanas. Adicional al levantamiento catastral masivo de los municipios de Sosua- Cabarete – Luperón – Imbert y La Isabela.

De estos levantamientos, los planos resultantes son como se muestran a continuación:

Planos Realizados	
Sectores	Municipio
21	San Felipe
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
43	Caberete
44	
45	
37	Sosua
38	
39	
40	
33	Montellano
92	La Isabela
62	Imbert
82	Luperon

Medición

Se ha continuado también con la instalación de todos los usuarios macros fuera de la zona periférica de la ciudad y casi todos los macros de la ciudad, con el fin de controlar los suministros de agua potable que brinda la institución. En esta primera etapa, la instalación ha sido de la siguiente forma:

- 2016

Diametro /Periodo	2015-11	2015-12	2016-01	2016-02	2016-03	2016-04	2016-05	2016-06	2016-07	2016-08	2016-10	2016-11	2016-12	Totales instalados
1/2"	51	3	246	418	420	405	905	1,228	1,231	461	906	156	271	7,313
1"	8	1	29	48	15	2	33	0	1	8	4	0	0	166
1 1/2"	1	2	8	31	15	0	18	0	0	1	1	0	0	78
2"	0	0	3	20	3	0	11	0	0	1	0	2	0	41
3"	0	0	4	10	4	0	3	0	0	0	0	2	0	23
4"	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	5
6"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total Periodo	60	6	290	527	457	407	971	1,228	1,232	472	911	162	271	7,627

- 2017

Diametro /Periodo	2017-01	2017-02	2017-03	2017-04	2017-05	2017-06	2017-07	2017-08	2017-09	2017-10	Totales instalados
1/2 "	864	439	577	677	471	848	581	1,636	287	225	6,605
1"	2	5	27	11	3	23	22	30	3	9	135
1 1/2"	2	0	2	0	0	2	2	3	0	3	14
2"	3	2	3	0	0	2	4	4	1	0	19
3"	1	6	3	0	0	2	1	2	0	0	15
4"	0	2	1	2	0	1	0	0	0	0	6
6"	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3
10"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Periodo	872	454	614	690	474	880	610	1,675	291	237	6,797

Gestión de Cobros

En este departamento se realiza la gestión de cobros a través de llamadas, cartas, visitas, etc., no solo a grandes clientes (hoteles, industrias, zonas francas, etc.), sino también a las entidades oficiales o gubernamentales que hasta ahora es que son gestionadas para el pago del servicio.

El resultado obtenido es como se muestra a continuación:

Cartera / Recaudo	Oct-16	Nov-16	Dic-16	Ene-17	Feb-17	Mar-17
VIP 1-2-3	6,733,642.00	6,796,927.00	7,029,032.00	7,035,667.00	7,158,702.00	7,324,646.00
VIP4	238,711.00	342,983.00	367,673.00	1,246,004.00	2,139,005.00	2,762,997.00
VIP5	138,388.00	100,414.00	86,009.00	264,058.00	681,706.00	930,781.00
VIP 6-7	503,382.00	362,524.00	388,522.00	373,027.00	947,237.00	860,564.00

Cartera / Recaudo	Abr-17	May-17	Jun-17	Ago-17	Sep-17	Oct-17
VIP 1-2-3	6,780,423.00	7,986,089.00	6,553,577.00	10,839,825.00	804,725.00	7,697,881.00
VIP4	2,394,312.00	583,352.00	720,225.00	1,289,895.00	1,503,352.00	1,593,345.00
VIP5	867,348.00	315,380.00	374,088.00	452,337.00	530,692.00	625,707.00
VIP 6-7	664,538.00	465,573.00	359,382.00	471,762.00	314,922.00	402,014.00

Corte y Reconexión

Para la operatividad de esta gestión, se cuenta con una flotilla de ocho (8) vehículos, cinco (5) Tri-motos y cuatro (4) motos y más de 20 brigadas. En la actualidad se han realizado los siguientes cortes de servicio por mes:

Periodo	Planificado	Cortes Efectivos	% Cortes Efectivos
Jan-17	2778	1305	46.98%
Feb-17	3001	1295	43.15%
Mar-17	2258	968	42.87%
Apr-17	1858	753	40.53%
May-17	2040	799	39.17%
Jun-17	2846	1450	50.95%
Jul-17	2545	1134	44.56%
Aug-17	2381	1159	48.68%
Sep-17	2110	822	38.96%
Oct-17	2500	1119	44.76%

Oficina Coordinadora de Gestión Comercial

Durante el año 2017 la Unidad Coordinadora Comercial, conjuntamente con AAA Dominicana, ofreció los siguientes servicios:

- 1- Descuentos a usuarios morosos (desde un 60% hasta un 75%) y en algunos casos el plan cero a las propiedades de categoría R1 (categoría mínima) que por alguna causa se le cobró por error, como son las propiedades sin conexión o propiedades no habitadas.
- 2- Descuentos con el objetivo de aumentar las recaudaciones y poner los clientes al día.
- 3- Actividad en el mes de Noviembre de viernes negro (Black Friday) a todos los clientes con deuda de \$10,000.00, durante estas se ofrecen facilidades de descuento acuerdo de pagos, entre otros.
- 4- Durante el año se le dio asistencia con camiones de agua a las escuelas de Conani, Ángel Sixto Bonilla, chocolatera, Sabana Grande, Gregorio Luperón, al igual que al Hospital Ricardo Limardo, Oficina de Procuraduría (Ministerio Público), Gobernación Provincial, Policía Nacional, Hospital de Imbert, Municipio de Martín Alonzo y Tasajera, las Canas de Imbert y a los distintos sectores residenciales y comerciales del Municipio de San Felipe de Puerto Plata.
- 5- Fueron recibidas y resueltas satisfactoriamente 123 quejas de avería de alcantarillados sanitario, pasándole el informe a la brigada correspondiente para su reparación.
- 6- Fueron recibidas 99 quejas de averías de tuberías menores, a las cuales el departamento le dio seguimiento para su corrección.

- 7- Fueron recibidas 305 quejas por falta de suministro de agua en los distintos sectores de la provincia a las cuales se le dio curso.
- 8- Se recibieron 102 quejas de falta de suministro de agua después de la instalación del medidor a las cuales se le dio seguimiento, que dando corregidas en su totalidad.

Dentro de las metas para el 2018 podemos citar la creación de nuevos mecanismos para captar nuevos usuarios a través de la radio, televisión, juntas de vecinos, entre otros y facilidades para lograr que los clientes estén al día en sus pagos.

Dirección de Operación y Mantenimiento.

A continuación, se detallan los aspectos más relevantes en las labores realizadas durante el año 2017, en esta dirección.

La **brigada de reparaciones de averías** realizó los trabajos siguientes:

- Se intervino el sistema de distribución del acueducto de Bella Vista, manejando la presión y el caudal del Agua Potable en los distintos sectores suplidos por dicho acueducto.
- Reparaciones de averías en la línea de 20”.
- Instalación de redes de abastecimiento de Aguas Potables a la calle 2 del sector Ginebra Arzeno, calle O de los Maestros, calle perpendicular del Javillar y el sector del Batey, Sosua, dicho sectores no tenían servicios de aguas potables por falta de redes de distribución adecuada.

- Otras reparaciones son:
- Instalaciones de acometida Escuelas y Hospitales.
- Operativo Solución de averías en la línea de 6” y 4” en Urb. Cerro Alto y Barrio INVI.
- Excavación y reparación en la línea de 8” en los tramos de El Doral, Teleférico, Ave. Luis Ginebra, Torre Alta, Rafael Aguilar y Sector Padre las casas las casas.
- Reparación de avería línea de 12”, en los tramos de Av. Luis ginebra, carretera Puerto Plata – Maimón, carretera Sosua – Cabarete,
- Reparación de avería menores en varios lugares del municipio de San Felipe entre ellos: Complejo Turístico Playa Dorada, escuela La Reforma, calle Gregorio de Lora (los Cocos), El Doral, Los Domínguez, urb. Don Armando, entre otros.

La **brigada de aguas residuales**, ha realizado limpiezas de cárcamos, en áreas de bombas y en taponamientos de las líneas en las distintas estaciones de bombeos de la institución en esta Ciudad y los Municipios, durante el año.

Por otra parte la **brigada de soldadura**, ha realizados trabajos, tanto en tuberías, así como bombas que presentan problemas en los acueductos de Madre Vieja, Altamira, Estrecho de Luperón, Guanatico, Proyecto Ama Quebrada Honda, Terramar Sosua, entre otros.

La brigada mecánica, electromecánica y eléctrica, ha dado mantenimientos preventivos a equipos de los Municipios de San Felipe de Puerto Plata, Madre Vieja, La Isabela, Cerros de Nava, La Escalereta, Proyecto Ama, Guanatico y Martin Alonzo, entre otros, entre lo que se pueden citar:

- Corrección de problemas eléctricos y mantenimiento preventivo a estaciones de bombeo aguas potable, aguas residuales y oficinas de la institución.
- Mantenimiento eléctrico y mecánico a motores y bombas.
- Instalación de motores eléctricos.
- Seguimiento a consumo eléctrico a nivel provincial.
- Instalación de banco de transformadores.
- Graduación y cambio de monitores eléctricos.

En cuanto a la distribución de Agua Potable, tenemos una continuidad de al menos 2 veces por semanas a los diferentes barrios y Urbanizaciones de esta ciudad, con excepción de hospitales, clínicas, sector turismo que tienen un suministro permanente de 24 horas.

Ejecutorias de la Asociación de Servidores Públicos (ASP) de CORAAPPLATA.

La Asociación de Servidores Públicos de la institución, fue creada mediante acto de asamblea general constitutiva, llevada a cabo en fecha 28 de febrero del año en curso y aprobada mediante resolución no. 16-2017, de fecha 29 de marzo del 2017, con el registro no. ASP/115/2017, como órgano fundamentado en la promoción de la

libertad de asociación de los servidores públicos, con el fin de dar mejor cumplimiento a las actividades de la institución y el logro del mejor desempeño de los servidores, así como también fue creado para defender y proteger los derechos reconocidos en su favor, en procura de su mejoramiento profesional, cultural y moral.

Como entidad recién formada, durante el año trabajamos en lo que fue nuestro reconocimiento como una asociación legalmente constituida, ya disponemos del RNC no. 4-30-22604-1, también fue depositada la documentación exigida por el Banco de Reservas para la apertura de la cuenta para que nuestros asociados realicen sus aportaciones a nuestra asociación.

Departamento de Gestión ambiental y riesgos.

El departamento de gestión ambiental y riesgos, realizo las actividades siguientes:

- 1- Actividad de conmemoración del Día Mundial del Agua, que se celebra el día 22 de Marzo de cada año, en coordinación con un equipo técnico del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos, (INDRHI).
- 2- Charlas a escuelas del Municipio de San Felipe de Puerto Plata y el Municipio de Imbert, específicamente a juntas de vecinos.
- 3- Reunión con el presidente de la Federación de Juntas de Vecinos, donde se trató la colaboración entre ambas instituciones, cuya finalidad era de impartir charlas y talleres de concientización y de educación sobre el agua, a cada Sector organizado.

- 4- Los equipos conformados por el Departamento de Gestión Ambiental e integrantes del Programa de la Cultura del Agua, asistieron a un taller de capacitación impartido en las instalaciones del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos, (INDRHI) en Santo Domingo.
- 5- A invitación nuestra el Ministerio de Energía y Minas, específicamente a la comisión que dirige el Programa Cultivando Agua Buena, hace visita de cortesía a nuestra institución, e impartiendo la charla “Cultivando Agua Buena”, y presentando el programa puesto en ejecución en la Cuenca de Yásica Arriba y la Micro Cuenca Arroyo de Gurabo.
- 6- Se recibe apoyo del Ministerio de Ingeniería y Minas en la parte educativa el cual impartió una charla en el Sector Padre Las Casas y Municipio de Imbert.
- 7- Se realiza visita a Santo Domingo, a la Encargada del Departamento de Gestión Ambiental y Riesgos, la Ing. Elvira Segura, de INAPA, con la finalidad de consultar y compartir experiencia para fortalecer el recién Departamento de Gestión Ambiental de la nuestra Institución.
- 8- Asistencia a Santo Domingo, para entrega de los Documentos definitivos firmados entre CORAAPPLATA y la MEPyD, del acuerdo que sostendremos con el Gobierno del Japón a través de la Agencia de Cooperación Internacional, JICA-Japonesa, en términos de agua, saneamiento, y medio ambiente.
- 9- Se formó parte de los invitados por el Ministerio de Energía y Minas, (MEM), específicamente por los Organizadores del Programa “Cultivando Agua Buena”, quienes junto a las Cámaras de Comercio de Santiago y Puerto Plata, la Asociación de Hijos Ausentes del Municipio de Pedro García, entre otras

entidades, para dar a conocer un informe de la continuidad de tan importante Proyecto llevado a cabo en la Cuenca de Gurabo y Yásica Arriba.

10- Se participo en la capacitación del equipo en materia de Gestión Ambiental a través de INFOTEP-PP y el departamento de Recursos Humanos en el Seminario “Agua Potable y Saneamiento”, impartido por CORAASAN y el CODIA.

11- Se recibió asesoramiento por parte de personal del INDRHI, en lo relativo a la instalación de una Sala del Agua, en nuestra Instalaciones del Sector 4, dentro del Programa “la Cultura del Agua”, que estamos llevando a cabo hasta su culminación el año 2018.

12- Se formó parte del equipo que elaboro el “Plan Estratégico de la institución, dentro del cual nos toca realizar la socialización del Eje Numero 8 equivalente a la Gestión Ambiental.

13- Se tiene programada Charla de enriquecimiento, para ser impartida a los Estudiantes del Diplomado de Gestión Ambiental que imparte en estos momentos el INFOTEP, en la cual participará el Director General de la Institución, el Asesor del INDRHI y otros ingenieros de la institución que tiene a su cargo el manejo de aguas.

V. GESTIÓN INTERNA.

a) Desempeño financiero.

INGRESOS COMPARATIVO AÑO 2016- 2017

	2017	2016	DIFERENCIA
Recaudación	414, 724,577	265, 060,145	149, 664,432
Ingresos por contratos	25,158	49,235	(24, 077)
Otros Ingresos	6, 222,347	5, 792,503	429,844
Ingresos Aporte Gob. Central	207, 069,600	197, 037,232	10, 032,368
TOTAL	628, 041,682	467, 939,115	160, 102,567

Los ingresos generados por las operaciones normales de la institución en el año 2017 ascendieron RD\$**628, 041,682** en el año 2016 obtuvimos un valor RD\$ **467, 939,115** produciéndose un aumento de RD\$ **160, 102,567** equivalente al 25%, debido a un pequeño aumento en la facturación.

COSTOS Y GASTOS OPERACIONALES

COMPONENTES	AÑO 2017	AÑO 2016	Diferencia
Costo de Venta	4, 724,860	3, 505,978	1, 218,882
GASTOS			
Recursos Humanos	131, 016,520	122, 513,347	8, 503,173
Servicios Generales	168, 392,500	159, 401,666	8, 990,834
Mantenimiento de Activos	6, 261,993	4, 321,208	1, 940,785
Reparaciones de Activos	17, 302, 221	15, 280,598	2, 021,623
Gastos de Administraciones	1, 584,218	1,330, 776	253,442
Gastos de Representación	2, 515, 147	1, 477,505	1, 037,642
Gastos por Arrendamiento	1, 563,889	701, 887	862,002
Gastos por Depreciación	29, 974,822	26, 235,224	3, 739,598
Gastos por Ventas	41, 601,952	17, 118,396	24, 483,556
Total	400, 213,262	348, 380,607	51, 832,655
TOTAL COSTOS Y GASTOS	404, 938,122	351, 886,585	53, 051,537

El costo generado por la compra de Cloro y Sulfato de aluminio, para el 2017 ascendió a RD\$ 4,724,860, debido a las fuertes lluvias registradas en toda la zona norte originándose una diferencia con relación al 2016, de RD\$ 1, 218,882.

Los gastos Generales y Administrativos ascendieron a RD\$ **400, 213,262**, para el año 2017, mientras que en el año 2016 fueron de RD **348, 380,607** produciéndose un aumento de RD\$ **51, 832,655** equivalente al 68 %.

Los renglones con mayor variación fueron:

Recursos Humanos: Con una variable de RD\$ 8, 503,173 producto de un reajuste salarial para llevar algunos empleados al salario mínimo, debido a que estaba por debajo de mismo.

Servicios Generales: Con una variable de RD\$ 8, 990,834 producto del servicio de energía eléctrica, el cual no se estaba contabilizando en nuestros libros, debido a que es un aporte en especie y que a partir de enero de este año empezamos a llevarlo.

Depreciación de activos fijos: Con una variable de RD\$ 3, 739,598 producto de ajustes realizados en la depreciación de activos.

Gasto de Ventas: Con un variable de RD\$ 24, 483,556 producto del pago por gestión de cobro.

BALANCE GENERAL COMPARATIVO

ACTIVOS CORRIENTES	AÑO 2017	AÑO 2016	VARIACION
Efectivo en caja y banco	3,408,673	3,397,673	11,000
Cuenta por cobrar	1,045,770,311	933,312,490	112,457,821
Inventarios	2,395,739	1,252,357	1,143,382
Total corrientes	1,051,574,723	937,962,520	113,612,203
Gasto P/por Anticipados	523,318	477,635	45,683
ACTIVOS FIJOS			
TOTAL DE ACTIVOS RD\$	407,420,312	151,270,264	256,150,048
OTROS ACTIVOS			
Construcción en proceso	683,535,832	614,712,643	68,823,189
TOTAL ACTIVOS FIJOS	2,143,054,185	1,704,423,062	438,631,123
PASIVO			
PASIVOS CORRIENTES			
Cuentas por pagar	245,934,493	217,743,700	28,190,792
<u>Aportes de capital</u>			
Aporte de Capital	4,054,276	4,054,276	(-)
SUPERAVIT	1,893,065,416	1,482,625,085	410,440,331
TOTAL PASIVO Y CAPITAL	2,143,054,185	1,704,423,062	438,631,123

Otras acciones desarrolladas por la gestión administrativa y financiera

Plan de Alfabetización

Cabe destacar que el Departamento de Administración conjuntamente con la Coordinadora Provincial del Plan Nacional de Alfabetización (Plan Quisqueya Aprende Contigo), realzo un operativo para alfabetizar a las personas iletradas de la de la institución tomando como base un censo realizado para estos fines. Partiendo de esto se coordinan acciones para ir insertando las personas iletradas en cada lugar de la provincia donde tenemos presencia e ir incorporándolos en núcleos existentes o abriendo otros donde se requiriera, dando como resultado la apertura de los grupos siguientes:

- Grupo de la Oficina Central, con un total de 11 personas.
- Grupo del área de seguridad, con un total de 5 personas.
- Grupo del Municipio de Sosua, con un total de 8 personas.
- Grupo de Los Ciruelos, Planta de tratamiento agua potable 10 personas.
- Grupo de Brigada de reparación de averías, con un total de 7 personas.

De estos grupos ya hay personas que pasaran a formar parte del grupo de educación regular para adultos del Ministerio de Educación.

En este mismo orden y conjuntamente con el Ministerio de Educación, se le dio apertura a un grupo de 18 personas para obtención de certificado de 8vo. Curso el cual está funcionando actualmente y los cuales ya han cursado los primeros módulos de esta modalidad.

Las metas en este sentido es que para el 2018, que pasen a recibir capacitación por parte de INFOTEP, PREPARA, escuelas laborales locales u otra institución afín de nuestra provincia.

Otros

Otras acciones del departamento Administrativo y Financiero fueron:

- Durante el 2017 se ha recibido entrenamiento junto al equipo que conforma la unidad de Compras y Contrataciones, por parte de una consultora en estos procesos, con esta acción se han superado muchas deficiencias que presentábamos en el manejo de los procesos.
- Los inventarios de materiales del almacén general en lo que va de año, se han actualizado con precio mercado.
- Durante el 2017 se ha cumplido con la carga al portal de la institución de los libros de bancos, nómina, declaraciones juradas, inventarios, entre otras informaciones administrativas y financieras, requeridas por el SAIP.
- El personal de esta dependencia ha recibido entrenamiento para el nuevo programa de activos fijos suministrado por la Dirección de Contabilidad Gubernamental.
- Se ha recibido capacitación sobre las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), impartida por la Contraloría General de la República.
- Implementación en el departamento de transportación de tarjetas para cada vehículo para su mejor manejo y control, con esto hemos cumplido con una de las acciones descritas en el plan de mejora de la institución.

b) Contrataciones y Adquisiciones.

Cumpliendo con el plan de compras de este año, se realizaron las acciones siguientes:

- Entrenamiento al personal de la Unidad Operativa de Compras y Contrataciones en la elaboración de los procesos de compras haciendo énfasis en la transparencia de la realización del trabajo, se logró en un 80% en el entrenamiento en los procesos de compras menores de acuerdo con lo establecido en el umbral suministrado por el órgano rector de Compras y Contrataciones.
- Las compras y obras que se realizaron como Comparación de Precios fueron procesados en un 90% a través del Portal del Órgano Rector de Compras Dominicanas.
- No se realizaron Licitaciones Públicas, debido a que las transacciones realizadas no llegaron al tope establecido por el umbral.
- Hemos cumplido en un 92% el logro de las metas establecidas en la Unidad con relación a lo establecido en el presupuesto y en el cumplimiento de la ley 340-06 y su reglamento 543-12.
- Las exigencias que establece el cumplimiento de los controles establecidos, ha sido aplicado en su totalidad, logrando una mayor eficiencia en la Unidad.
- Al comparar el presupuesto con lo logrado, alcanzamos una ejecución en un 90%.
- Para las metas futuras está establecido lograr en un 100% el registro de las compras en todas sus modalidades, en el Portal de Compras Dominicanas.
- Para el 2018 se pretende alcanzar un alto nivel de transparencia en la realización de los procesos, según el Portal del Órgano Rector y continuar el plan de Capacitación al personal en las áreas que muestra deficiencia, hasta alcanzar un buen nivel de conocimientos en la realización de compras y contratos de la Institución.

c) Transparencia, Acceso a la Información.

La oficina de Libre Accesos a la Información Pública, basada en una cultura de transparencia y en lo establecido en las leyes, realizo las siguientes actividades:

- 1- Participación como miembro de la Comisión Electoral en las elecciones de la Comisión de Ética Pública (CEP), con una nueva Metodología de elección y conformación que incluye votación popular de todo el personal de la provincia, para eso se contó con la presencia de funcionarios de la Dirección Regional de Ética e Integridad Gubernamental de la Región Norte, culminando esta jornada en el acto de juramentación con la presencia de las comisiones de ética, los suplentes y la comisión electoral el 31 de Agosto en el Pabellón de Voleibol del Centro olímpico Centro Olímpico Juan Pablo Duarte.
- 2- Asistencia al taller de vinculación con el sistema Nacional 3-1-1 para denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, dirigido por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, (OPTIC), cumpliendo con los Requisitos de vinculación y recibiendo la Carta que nos acredita como operador del Sistema 3-1-1.
- 3- Elaboración y entrega de matriz de responsabilidades para el mejoramiento de evaluación del portal de transparencia y el logro de mejor puntuación en cada periodo de evaluación, según resolución 1/13 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, garantizando la estandarización de las informaciones en el portal electrónico de la institución.
- 4- Se atendió requerimiento del **Señor Junior Ramón Eligio Henríquez** y de la **Señora María Virginia Dorrejo González**, vía acto de aguacil por medio del cual se le entrego:

- El Contrato entre la Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Puerto Plata, (CORAAPPLATA), y la Compañía AAA DOMINICANA, S. A.
- Información en relación con la instalación de los veinte y cinco mil (25,000) medidores de agua.

5- A lo largo del año se mantuvo el enlace con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental de Santo Domingo y Regional de la Provincia de Santiago, a través de nuestra Comisión de Ética, acudiendo a todas sus convocatorias de encuentros para intercambiar experiencias a través de Conferencias y Charlas.

d) Gestión de Administración Pública (SISMAP).

Durante el año 2017, la Gestión de Recursos Humanos dio continuidad al cronograma de trabajo resultante del proceso de Autodiagnóstico y Plan de Acción Institucional de acuerdo con el modelo CAF y la reestructuración Organizacional, conforme a la Ley 41-08 Función Pública y sus reglamentos.

Como resultado del esfuerzo, dedicación, responsabilidad y entrega de un excelente equipo de trabajo, conformado por diferentes áreas de nuestra Institución, hemos obtenido los siguientes logros, los cuales han sido medidos por el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), detallados a continuación según los diferentes criterios:

Criterio “Planificación de RRHH”

Nuestra planificación está basada en el análisis de las diferentes áreas que integran la organización, tomando en cuenta sus necesidades de acuerdo con los criterios de gestión y procedimientos administrativos de la dirección ejecutiva.

Nuestra Planificación Estratégica RRHH Enfocados en:

- ✓ Organización y desarrollo estratégico del capital humano.
- ✓ Implantar un sistema de evaluación del desempeño (Competencias).
- ✓ Coordinar y realizar los planes de comunicación interna.
- ✓ Estudiar y mejorar el clima laboral.
- ✓ Coordinar el buen funcionamiento en los departamentos para velar por la calidad del servicio.

Criterio “Organización del Trabajo”

Los criterios de organización del trabajo están basados en consonancia con los criterios de la planificación que se realizan a través del seguimiento y control de los diferentes subsistemas que integran el área de Recursos Humanos y que permiten optimizar el funcionamiento de los diferentes departamentos, llegando a la obtención de resultados favorables para la institución y el desarrollo profesional y personal de los servidores, en este sentido tuvimos una auditoría realizada por el Ministerio de

Administración Pública, la cual arrojo ciertas debilidades que hemos venido superando.

Como resultado de esta auditoría, y la puesta en marcha de las diferentes acciones, este año hemos obtenido las siguientes aprobaciones de parte del Ministerio de Administración Pública (MAP).

- ✓ Organigrama General, aprobado mediante la Resolución Núm. 084-2017
- ✓ Manual de Cargos, aprobado mediante la Resolución Núm. 085-2017

Criterio “Gestión del Empleo”

El siguiente cuadro recoge la información con rotación de los servidores de la institución referente al año en gestión (2017), utilizando la formula siguiente:

Índice de rotación de personal= $(\text{Nombramientos} + \text{cancelaciones}) / 2 * 100 / (\text{empleados activos})$.

Partiendo de los datos obtenidos durante el año, procedimos a realizar las mediciones, para identificar los niveles de rotación de nuestros servidores, en toda la Institución dando como resultado un **2.70%** de rotación, para el 2017.

Índice de Rotación				
Mes	No. Cancelaciones	No. Fallecidos	No. Renuncias	No. Nombramientos
Enero	0	0	0	0
Febrero	0	0	1	7
Marzo	0	0	0	1
Abril	0	1	0	2
Mayo	0	1	1	2
Junio	1	0	0	1
Julio	3	0	0	2
Agosto	4	0	0	3
Septiembre	2	0	0	1
Octubre	0	0	0	0
Noviembre	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0
	10	2	2	19

Es importante tomar en cuenta, que se pueden generar en un período determinado, un alto o bajo índice de rotación de personal, debido a distintas causas, reducción de personal (por estrategias financieras), crecimiento de las operaciones de masa entre otras causas.

En el siguiente cuadro se presentan los resultados obtenidos de absentismo de nuestros servidores, para el cual utilizamos la siguiente formula $IA = (cantidad\ de\ empleado * 100) / (horas\ laborables * cantidad\ de\ empleado)$, arrojando como resultado un **16.92%**.

Índice de Absentismo	
Mes	Horas
Enero	22
Febrero	21
Marzo	121
Abril	21
Mayo	77
Junio	49
Julio	126
Agosto	154
Septiembre	0
Octubre	63
Noviembre	70
Diciembre	
	724

Criterio “Gestión del Rendimiento”

El sistema de evaluación del desempeño hace contribuciones tanto en áreas de la gestión de Recursos Humanos como en la organización en general, aplicamos durante el año dicha evaluación, con instrumentos creados por el MAP, las cual nos permitió abrir las posibilidades en las siguientes áreas:

- ✓ Política Retributiva (actualización de escala salarial).
- ✓ Motivación a nuestros servidores.
- ✓ Comunicación interna más oportuna.
- ✓ Plan de capacitación.

En las evaluaciones de desempeño determinamos las necesidades que existen en algunas de las competencias requeridas del puesto, para poder accionar, y establecer estratégicamente un plan de formación que nos permita desarrollar el potencial de los mismos.

“Criterio “Gestión de la Compensación”

No logrado.

“Criterio “Gestión del Desarrollo”

La institución en el transcurso del año dos mil diecisiete (2017) ha ofrecido oportunidades a doce (12) empleados de realizar y continuar las Maestrías y Diplomados con temas relacionados con la Gestión Sostenible del Agua, el Mantenimiento, y los Recursos Humanos, recibidos en las Universidades FUNIBER, INTEC y PUCMM.

De manera conjunta con los Ministerios de Administración Pública (MAP), Planificación y Desarrollo (MEPyD), INFOTEP, CAPGEFI, se han impartido cursos, seminarios y talleres de capacitación en las áreas de su competencia, tales como:

- ✓ Curso taller de PLC
- ✓ Curso taller de Controles
- ✓ Planificación estratégica.
- ✓ Curso taller Gestión efectiva del Tiempo.
- ✓ Curso taller Manejo de Conflicto.
- ✓ Conservación del Medio Ambiente.

Criterio “Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales”

En este periodo (Enero a Diciembre 2017), se han trabajado doce (12) prestaciones, las cuales ascienden a un monto de **RD1,321,736.46**.

“Comunicación interna y un buen clima laboral”

Realizamos una encuesta de clima laboral en la Institución con miras a accionar según los resultados obtenidos, para crear y mantener canales abiertos de comunicación, que permitan el desarrollo de la confianza, adaptabilidad e interacciones entre los servidores de la institución, para lograr obtener:

- ✓ Un clima laboral saludable, en el cual pueden desarrollarse de una manera eficaz los empleados.
- ✓ Autoconfianza y Autocontrol en los empleados.
- ✓ Aumentar la motivación para que trabajen en equipo de manera satisfactoria.

- ✓ Claridad y calidad de las informaciones, para una fluidez eficiente de las mismas.
- ✓ Aumento de la identificación de los empleados con la institución.

Criterio “Organización de la Función de Recursos Humanos”

Este se basa en dar seguimiento a las planificaciones estratégicas que integran la gestión de Recursos Humanos.

En la Institución estamos integrando a persona con discapacidad como establece la ley 5-13 sobre el 5% de integración de empleados con discapacidad, logrando la inserción de los mismos en el mercado laboral.

Nuestras funciones están enfocadas a:

- ✓ Ayudar y prestar servicios a la institución, a sus dirigentes, encargados y empleados.
- ✓ Describir las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
- ✓ Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
- ✓ Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
- ✓ Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
- ✓ Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que surjan entre estos.
- ✓ Llevar el control de beneficios de los empleados.

- ✓ Distribuir políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
- ✓ Desarrollar un marco personal basado en competencias.

“Criterio “Gestión de la Calidad”

Hemos estado ejecutando acciones para garantizar la gestión de calidad, siendo las más relevantes las siguientes:

Se firmó un convenio de cooperación para el Fortalecimiento Institucional entre el MAP y CORAAPPLATA donde se estipuló lo siguiente: Desarrollar, dentro de un marco de colaboración y asesoría técnica, actividades que viabilicen la puesta en marcha de los distintos sistemas y regímenes previstos en el marco de la Función Pública, correspondientes al Fortalecimiento Institucional, y los procesos de evaluación de personal y régimen de empleo, en coherencia con la Constitución de la República, la Ley No. 41- 08 de Función Pública y su reglamentación, y la Ley No. 247-12, Orgánica de la Administración Pública.

Se incrementó la valoración de un 26 % a un 81 % en cuanto al desarrollo de la “Función Pública” medido por el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), gracias a la elaboración del Auto-Diagnostico y Plan de Acción Institucional de acuerdo al Modelo CAF y la Reestructuración Organizacional conforme a la ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentos de aplicación, así como también en base a las resoluciones sobre estructuras organizativas transversales emitidas por el Ministerio de Administración Pública.

A continuación, se presenta un cuadro con el detalle de los indicadores y su estado actual:

Detalle de Indicadores SISMAP (Coraaplata)			
Clasificación Barómetro	No.	Nombre de Indicador	Status
Planificación.	1	Planificación de RRHH	Verde
Organización del Trabajo.	2	Estructura de Cargos y Manual de Cargos	Verde
	3	Organigrama (Estructura Organizativa)	Verde
	4	Manual de Funciones	Rojo
	5	Mapa de Procesos	Verde
	6	Base Legal	Verde
	7	Historia	Verde
Gestión del Empleo.	8	Pruebas Técnicas	N/A
	9	SASP	Amarillo
	10	Absentismo	Verde
	11	Rotación del Personal	Verde
	12	Concursos Públicos	Rojo
	13	Taller Reclutamiento y Selección	Verde
Gestión del Rendimiento.	14	Empleados Reconocidos con Medalla al Merito	Verde
	15	Evaluación del Desempeño	Verde
	16	Taller Evaluación del Desempeño	Verde
Gestión de la Compensación.	17	Escala Salarial	Rojo
Gestión del Desarrollo.	18	No. Incorporados	Rojo
	19	No. Incorporados por Concurso	Rojo
	20	No. Incorporados por Evaluación	N/A
	21	No. de Empleados Incorporables	Verde
	22	Diplomados, Cursos y Talleres	Verde
	23	Post Grados en Gestión	Verde
Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales.	24	Representante Designado de Comisión de Personal	Verde
	25	Pago de Beneficios Laborales	Verde
	26	Asociación de Empleados	Verde
	27	Taller Relaciones Laborales	Verde
	28	Salud Ocupacional y Riesgos Laborales	Verde
Organización de la Función de RR HH.	29	Auditoría de Oficina de RR HH	Verde
	30	Talleres de Función Pública	Verde
Gestión de la Calidad.	31	Autoevaluación CAF	Verde
	32	Cartas Compromiso	Naranja
	33	Talleres Metodología CAF	Verde
	34	Comités de Calidad	Verde

VII. Proyecciones para el 2018.

La proyección para el 2018 se centra en los puntos siguientes:

- Mejora de suministro de agua potable en los municipios de El Mamey, La Isabela y Luperón, para esto la institución cuenta con la asignación presupuestaria, correspondiente.

- Se proyecta también tener listo los sistemas de saneamiento de el Municipio de Puerto Plata y Luperón, con la construcción de las plantas de tratamiento de ambos.

- También se tiene como meta los en el área de Tecnología Información y Comunicación (TIC), las siguientes acciones:
 1. Cambio de la infraestructura tecnológica, conde tendremos la adquisición de servidores y pc.
 2. Certificaciones NORTIC:
 - a. A4
 - b. A5
 - c. A7
 - d. B2
 - e. A6
 3. La Automatización de los servicios que ofrece la institución, en nuestro portal, tales como:
 - a. Cambio de Nombre
 - b. Cancelación de Contrato
 - c. Débito Automático
 - d. Duplicado de Factura

- e. Independización de Servicios.
- f. Solicitud de Contrato
- g. Plan Deuda Cero (PDC)
- h. Cambio de Uso
- i. Convenios de pago
- j. Solicitud de acometida
- k. Ubicación Catastral
- l. Solicitud de Carta de Presión
- m. Aprobación de Proyectos de Planos

- 4. Se llevará la puntuación del SISTICGE al 100%.
- 5. Se implementará en un 100% el SIAB.
- 6. Se implementará el SAPS en un 100%.
- 7. Se Adquirirá software de ingeniería para trabajo de campo.