

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

****CAASD****



PLAN DE MEJORA
MARCO COMUN DE EVALUACION
CAF



CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

****CAASD****

INTRODUCCIÓN

La CAASD, en interés de aplicar un modelo de gestión de calidad que fortalezca los procesos institucionales, ha elaborado un Plan de Mejora, con un horizonte de 1 año, correspondiente al periodo 2019-2020.

Con el cual se permitirá fortalecer la institución y generar bienestar a los ciudadanos - clientes, a través de una prestación de servicios, con los mayores estándares de calidad.



Avanzamos para ti

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

****CAASD****

FILOSOFIA INSTITUCIONAL

MISION

La CAASD tiene por misión trabajar con la población del Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo para brindar servicio de agua potable, recolección y saneamiento de las aguas residuales, cubriendo sus necesidades y contribuyendo al cuidado del medio ambiente, como una empresa comprometida en la mejora continua, valorando su capital humano y utilizando con transparencia los recursos que administra.

VISION

Ser una empresa estatal de agua potable y saneamiento con cobertura creciente de los servicios prestados, brindándolos con calidad, de manera rentable y sustentable.



Avanzamos para ti

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

****CAASD****

FILOSOFIA INSTITUCIONAL

VALORES

- Excelencia y calidad de servicio
- Compromiso con la calidad y satisfacción del ciudadano-cliente
- Respeto a los recursos naturales y a la gente
- Eficiencia en la producción y distribución del agua potable y la permanencia en las acciones de mejora continua
- Comunicación abierta y oportuna
- Integración con las comunidades, cooperar y ser amigable
- Recursos humanos empoderados y con alta capacidad técnica
- Trabajo en equipo

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Garantizar la prestación del servicio de agua potable, con criterios de cantidad y calidad.
- Aumentar progresivamente la cobertura del servicio de alcantarillado sanitario y tratamiento de las aguas residuales.
- Alcanzar la sustentabilidad económica y financiera de la institución
- Mejorar los macroprocesos y procesos de apoyo, así como la plataforma tecnológica.
- Promover y garantizar la educación y participación comunitaria.



Avanzamos para ti



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
CAASD

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2019 - 2020



No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
1	1	1.1.1	No se ha realizado la implicación de los grupos de interés en la formulación de la misión y la visión institucional.	Implicar a todos los grupos de interés en la revisión de la misión y visión institucional.	Mantener los grupos de interés involucrados en la revisión de la filosofía institucional.	Revisar la misión y visión de la organización con los grupos de interés en el proceso de actualización PEI.	nov-19	jun-20	A determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección General	Hoja de participantes	Dirección de Planificación y Desarrollo
2	1	1.1.3	No se evidencia la implementación por completo de la comunicación de la filosofía institucional a todos los grupos de interés.	Implementar por completo la comunicación de la filosofía institucional a todos los grupos de interés.	Empoderar a todos los grupos de interés vinculados a la institución sobre la filosofía institucional.	Colocar la filosofía institucional en el 100% de los contratos y/o acuerdos elaborados durante el período.	nov-19	jun-20	A determinar	Dirección Jurídica	% de contratos/convenios con la filosofía institucional expresada	Dirección de Planificación y Desarrollo
3	1	1.2.1	No se evidencia la implementación por completo de la gestión por proceso. No se evidencia la implementación de todos los procedimientos aprobados.	Gestionar la difusión de los procedimientos y el mecanismo de gestión.	Desarrollar un sistema de gestión por procesos donde incluya la participación de los grupos de interés, valore sus necesidades y expectativas	Documentar los procesos de gestión de abastecimiento de agua potable y agua residuales.	ene-20	jun-20	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de calidad	3 procedimientos con inclusión de valoración de expectativas	Dirección de Planificación y Desarrollo
	1	1.2.5				Gestionar la difusión de los procedimientos y mecanismos de gestión	ene-20	jun-20	A determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo	Memorándum de difusión recibido por las áreas	
	5	5.1				Charlas de inducción al Sistema de Gestión de todos los representantes de las diferentes unidades organizativas (UO)	jun-20	jun-20	A determinar	Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación	Cantidad de personas inducidas al sistema de gestión	



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
CAASD

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2019 - 2020



No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
4	1	1.2.3	No se ha realizado la perspectiva de género.	Realizar la perspectiva de género dentro de la institución.	Implementar políticas que permitan la inclusión social en la institución.	Celebración del día de los padres atendiendo la perspectiva y equidad de género	jul-19	jul-20	A determinar	Dirección de Recursos Humanos	Fotos del evento, Carta de invitación de la actividad	Dirección de Recursos Humanos
						Creación de políticas de equidad de género e inclusión social. Procesos y Procedimientos de aplicación de la política de equidad de género e inclusión social	ene-20	jun-20	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Políticas, procesos y procedimientos aprobados y difundidos	Dirección de Planificación y Desarrollo
5	1	1.2.4	No se evidencia la implementación de un mecanismo de gestión de riesgos de conformidad con las normas de control interno.	Implementar un mecanismo de gestión de riesgos conforme a las normas de control interno.	Desarrollar un sistema de gestión de riesgos que permita una oportuna evaluación para la toma de decisiones institucionales.	Elaborar el plan de riesgo	ene-20	jun-20	A determinar	Comité de Riesgos	Plan de riesgo elaborado	Dirección de Planificación y Desarrollo
6	1	1.2.9	No está implementado al 100% la documentación de todas las reuniones de trabajo que se realizan, con la generación de minutas, actas de reuniones o registros de participantes.	Documentar la participación de los integrantes a las diferentes reuniones.	Crear una cultura de gestión documental	Actualizar la hoja de firma para usar en todas las reuniones y remitir a todas las áreas para su uso.	ene-20	ene-20	A determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo.	Hoja de firma.	Dirección de Planificación y Desarrollo



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
CAASD

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2019 - 2020



No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
7	1	1.3.8	No esta implementado el mecanismo de sugerencias y consulta a los procesos y procedimientos.	Estandarizar un mecanismo de proceso para emitir sugerencias o retroalimentación constructiva a los líderes de la institución.	Implementar una cultura de gestión sobre la base de la retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño institucional y logro de las metas.	Revisar, actualizar y remitir a las áreas, el mecanismo o formulario de consulta, sugerencias o recomendaciones en los proceso y procedimientos.	ene-20	ene-20	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de calidad	Mecanismos aprobados y difundidos	Dirección de Planificación y Desarrollo
8	1	1.3.9	No existe la aplicación de bonos por desempeño. No existe la aplicación de reconocimiento a equipo de trabajo por metas logradas	Implementar reconocimiento laboral basado en el desempeño tanto a nivel individual como el trabajo en equipo.	Fomentar una cultura de valoración al esfuerzo individual y en equipo a través del reconocimiento laboral basado en desempeño.	Elaborar un procedimiento para la premiación del esfuerzo considerando un premio ponderado o lo que establezca el órgano rector	dic-19	dic-20	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de calidad	Procedimiento aprobados y difundidos	Dirección de Planificación y Desarrollo
						Incluir en el presupuesto anual la partida presupuestaria para bono de desempeño	sep-20	nov-20	A determinar	Departamento de planes, programas y proyectos	Partida incluida en presupuesto aprobado	
9	3	3.1.5										
10	1	1.4.3	No se evidencia la identificación de las políticas públicas relevantes para la organización.	Identificar las políticas públicas relevantes para la institución.	Conocer las políticas públicas de impacto para la institución.	Realizar levantamiento de las políticas públicas atribuibles a la organización	nov-19	feb-20	A determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo	Cantidad de políticas públicas atribuibles a la organización.	Dirección de Planificación y Desarrollo
11	1	1.4.7	No se evidencia acuerdo con los industriales o las ONG	Desarrollar alianzas o acuerdos con representantes industriales y ONG	Desarrollar una cultura de alianzas con los principales representantes de sector industrial y ONG	Identificar e inventariar los industriales y/o ONG con los cuales debe existir acuerdos interinstitucionales y proponer a la máxima dirección los mismos.	ene-20	jun-20	A determinar	Dirección Comercial / Dirección Jurídica	Cantidad de acuerdos con industriales y ONG firmados	Dirección de Planificación y Desarrollo



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
CAASD

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2019 - 2020



No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
12	2	2.1.4	No existe una encuesta de expectativas. No se evidencia la vinculación del resultado de las encuestas hacia un plan de mejora.	Desarrollar mecanismos para obtener información del nivel de satisfacción de la gestión y desempeño institucional.	Implementar un sistema de gestión por proceso en procura de la mejora continua y la eficiencia operativa	Elaborar encuestas de satisfacción y expectativas para ser aplicados a los clientes / usuarios	feb-20	feb-20	A determinar	Departamento de planes, programas y proyectos	Ficha de encuesta y cuestionario	Dirección de Planificación y Desarrollo
	4	4.2.6				Aplicar las encuestas de expectativas a los clientes / usuarios	mar-20	jun-20	A determinar	Dirección Comercial Dirección Social	Formulario de encuesta aplicado	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
	4	4.2.7				Elaborar informe de interpretación de resultados	jun-20	jun-20	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión.	Informe de resultados	
	5	5.2.1				Elaborar el plan de Mejora	feb-20	feb-20	A determinar	Todas las áreas	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
	5	5.1.3				Aprobar y difundir el plan de riesgo	mar-20	mar-20	A determinar	Dirección General	Plan Aprobado y Difundido	



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
CAASD

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2019 - 2020



No	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
13	2	2.2.2	No existe evidencia de la participación de los grupos de interés en planificación	Desarrollar un mecanismo de participación de los grupos de interés en el desarrollo de las estrategias y la planificación institucional	Empoderar a todos los grupos de interés vinculados a la institución sobre las estratégicas y la visión de futuro, en procura de servicios de calidad	Actualización del PEI 2021-2024 involucrando los grupos de interés.	mar-20	abr-20	A determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo	Informe de reunión / acta de reunión	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
		Elaborar mecanismo de priorización involucrando los grupos de interés				ene-20	feb-20	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de calidad	Mecanismo aprobado		
14	2	2.2.4	No se evidencia la disponibilidad de recursos para evaluación de los planes estratégicos y su formulación.	Ejecutar conforme a la planificación aprobada para el año con respaldo del presupuesto institucional	Ejercer una ejecución presupuestaria eficiente y eficaz	Colocar partida presupuestaria para la contratación de una firma que elabore el PEI 2021-2024	sep-19	Ene-20	A determinar	Dirección Financiera Administrativa / Dirección de Planificación y Desarrollo	Plan Operativo Anua, PACC y Presupuesto aprobado	Dirección de Planificación y Desarrollo
15	2	2.3.7	No se evidencia la evaluación de reorganización de la planificación estratégica involucrando grupos de interés.	Implementar la actualización de un método para la formulación de los planes operativos de las áreas de la institución.	Implementar una planificación estratégica actualizada involucrando los grupos de interés.	Contratación de una firma para actualización del PEI 2021-2024	Ene-20	Dic-20	A determinar	Dirección Administrativa Financiera / Dirección de Planificación y Desarrollo	PEI -021-2024 Aprobado-	Dirección de Planificación y Desarrollo
16	3	3.1.6	La Implementación del manual de cargos no se encuentra al 100%.	La Implementar en un 100% el manual de cargos	Poseer el personal necesario de acuerdo con el perfil de puesto, asegurando la efectividad de su desempeño.	Identificar las áreas faltantes de aplicación conforme al manual de puesto e identificar solución	ene-20	jun-20	A determinar	Dirección de Recursos Humanos	100% de cargos acorde al manual aprobado	Dirección de Recursos Humanos



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
CAASD

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2019 - 2020



No	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
17	3	3.2.4	No existe un instrumento de medición para evaluar el impacto de las capacitaciones en el desarrollo de las habilidades de gerencia, liderazgo y competencias relacionales.	Evaluar el impacto de las capacitaciones en el desarrollo de las habilidades de gerencia, liderazgo y competencias relacionales.	Desarrollar habilidades de gerencia y liderazgo en el personal en procura de una gestión de calidad efectiva.	Elaborar un mecanismo de evaluación del impacto de las capacitaciones entorno al desarrollo laboral	ene-20	jun-20	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de calidad	Mecanismo aprobado	Dirección de Planificación y Desarrollo
18	3	3.2.8	No existe un monitoreo para fiscalizar la diversidad y equidad de género en cuanto a la capacitación	Crear un mecanismo de inspección de la diversidad y equidad de género.	Monitorear el mecanismo de inspección de la diversidad y equidad de género.	Modificar la hoja de evidencia con información de género.	ene-20	ene-20	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de calidad	Hoja de evidencia modificada	Dirección de Planificación y Desarrollo
						Elaborar estadística de capacitación formativa por género y edad.	may-20	may-20	A determinar	Departamento de Capacitación	Informe elaborado	Dirección de Recursos Humanos
19	3	3.3.5	No se evidencia la publicación de resultados de encuesta de clima a nivel interno	Publicar de resultados de encuesta de clima, sus resultados y acciones de mejora	Empoderar a los líderes sobre la atmosfera que existe a nivel laboral y las acciones a ejecutar para subsanar los puntos negativos.	Desarrollar jornada de difusión con los encargados de áreas entorno a los resultados de la encuesta de clima	ene-20	may-20	A determinar	Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación	Matriz de firma	Dirección de Recursos Humanos



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
CAASD

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2019 - 2020



No	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
20	3	3.3.7	No evidencia un plan de remozamiento de las estructuras físicas	Elaborar un plan de remozamiento de las estructuras físicas en procura de la salud y los requisitos de la seguridad laboral	Proveer a los servidores públicos y a los ciudadanos clientes de un ambiente que promueva la salud y la seguridad laboral	Evaluar las condiciones de la estructura física y sus necesidades de remozamiento	sep-20	nov-20	A determinar	Departamento de Servicios Generales	Informe de evaluación	Dirección Financiera Administrativa
						Elaborar un plan priorizado de remozamiento de estructura física	nov-20	nov-20	A determinar	Departamento de Servicios Generales	Plan de trabajo aprobado	
						Ejecutar la asignación de recursos presupuestarios para el logro de las metas	nov-20	nov-20	A determinar	Dirección Financiera Administrativa	% ejecución de la partida	
21	4	4.1.1	No existe una política institucional orientada al desarrollo de relaciones con los socios claves del sector privado, la sociedad civil y el sector público.	Desarrollar e implementar una política institucional orientada al desarrollo de relaciones con los socios claves del sector privado, la sociedad civil y el sector público.	Establecer alianzas estratégicas con los socios claves en procura de una gestión efectiva hacia el desarrollo de los servicios.	Elaborar procedimiento para la alianza con sectores claves	mar-20	mar-20	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de calidad	Procedimiento Aprobado	Dirección de Planificación y Desarrollo
		4.1.2										
		4.1.3										
		4.1.5										
22	4	4.1.4	No se evidencia el monitoreo y evaluación de todos los acuerdos firmados	Monitoreo y evaluación de todos los acuerdos firmados	Gestionar efectivamente los acuerdos firmados por la administración.	Crear mecanismo de monitoreo de alianzas o acuerdos	mar-20	mar-20	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de calidad	Mecanismo aprobado	Dirección de Planificación y Desarrollo
		4.1.6										
23	4	4.2.1	No se evidencia el cumplimiento de todos los elementos contenidos en la política o los planes de comunicación	Implementar todos los elementos contenidos en la política o los planes de comunicación	Aplicar efectivamente la política de comunicación	Difundir la existencia de la política de comunicación	ene-20	dic-20	A determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo	Hoja de firma o correo	Dirección de Planificación y Desarrollo
		4.2.3				Poner en aplicación el plan de comunicación	ene-20	jun-20	A determinar	Departamento de Comunicaciones	% avance del plan de comunicación	Departamento de Comunicaciones



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
CAASD

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2019 - 2020



No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
24	4	4.3.1	No esta implementada al 100% la alineación financiera al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos	Implementar la gestión financiera acorde con la planificación	Garantizar la correcta aplicación de los recursos públicos dirigido a la consecución efectiva de las metas priorizadas en los instrumentos de la planificación.	Evaluar la vinculación de los sistemas financiero al sistema de Planificación Monitoreo y Evaluación	ene-20	ene-20	A determinar	Dirección Financiera Administrativa	Reporte de gastos por productos o servicios	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección Financiera Administrativa
		Gestión control presupuestario				ene-20	dic-20	A determinar	Dirección Administrativa Financiera	Informe de desviación del presupuesto		
		Desarrollar monitoreo al cumplimiento del plan de adquisiciones alineados al Plan Operativo Anual				ene-20	dic-20	A determinar	División de Compras y Contrataciones	Informes trimestrales del cumplimiento PACC		
25	4	4.5.1	No existen las suficientes herramientas tecnológicas para la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Adquirir el equipamiento tecnológico requerido acorde con los objetivos estratégicos y operativos	Proveer los equipos necesarios para que las áreas institucionales vean logrados su desempeño en procura de obtener los resultados estratégicos esperados	Priorización de recursos para el equipamiento tecnológico	jul-19	sep-19	A determinar	Todas las áreas / Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección General	Priorización aprobada por la MAE	Dirección Financiera Administrativa / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Dirección de Planificación y Desarrollo
		Incorporar Asignación presupuestaria para adquisición de equipos tecnológicos				Sep-19	dic-19	A determinar	Depto. De Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP	Partida presupuestaria incluida en presupuesto aprobado		
		Ejecutar la asignación de recursos para el equipamiento tecnológico				Ene-20	Dic-20	A determinar	Todas las áreas / División de Compras y Contrataciones	Certificación de equipos entregados a las áreas		



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
CAASD

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2019 - 2020



No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
26	5	5.1.8	No se evidencia el monitoreo de la ejecución presupuestaria vinculada al logro de las metas programadas.	Desarrollar un programa de monitoreo de la ejecución presupuestaria.	Monitorear la ejecución presupuestaria en vinculación con el logro de las metas	Socializar los resultados del informe del monitoreo POA	ene-20	dic-20	A determinar	Departamento de Planes, Proyectos y Programas.	Informe trimestral remitido a las áreas.	Dirección de Planificación y Desarrollo
27	5	5.1.9	No se evidencia la aplicación de encuestas de satisfacción para valorar el impacto de las TIC.	Desarrollar el mecanismo para la valoración del impacto de las TIC.	Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización.	Aplicar encuesta de satisfacción de los servicios.	jun-20	jun-20	A determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección Comercial	Informe de resultados de la encuesta	Dirección de Planificación y Desarrollo
28	5	5.2.2	No se evidencia la aplicación de mejoras al servicio y/o productos basado en una retroalimentación del cliente.	Incorporar las sugerencias ofrecidas por los clientes-usuarios.	Involucrar al ciudadano cliente en el mejoramiento de los diferentes servicios ofrecidos.	Gestionar las sugerencias de los clientes a través de envío de las respuestas con acciones concretas aplicadas.	ene-20	dic-20	A determinar	Dirección de Coordinación y Fiscalización de la Gestión Comercial	Matriz de gestión.	Dirección de Planificación y Desarrollo
29	5	5.2.3	No se cuenta con la expectativa del ciudadano por los servicios.	Motivar el uso de los diferentes servicios a los clientes usuarios.	Conocer las expectativas de los clientes usuarios al utilizar los servicios.	Promover el uso de la página para la consulta de balance y pago de facturas.	ene-20	dic-20	A determinar	Dirección Comercial / Departamento de Comunicaciones	Cantidad de Publicidad de los servicios colocada al mes.	Dirección Comercial
30	5	5.2.6	No se evidencia el registro de seguimiento en el Sistema de gestión Averías.	Desarrollar el seguimiento oportuno al sistema de gestión de averías.	Mantener actualizado el sistema de gestión de averías a través del seguimiento continuo de los diferentes casos reportados.	Actualización diaria de los reportes registrados en el Sistema de averías.	dic-19	jun-20	A determinar	Departamentos de Operaciones / Comercial	% de Reporte con información actualizada del seguimiento y su historial	Dirección de Operaciones



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
CAASD

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2019 - 2020



No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
31	5	5.2.7	No se evidencia la difusión a través de los canales de comunicación externa para los medios de acceso y horario.	Difundir los medios de acceso y los horarios de los servicios prestados.	Evidenciar los horarios, servicios y medios de acceso a los clientes usuarios.	Colocar publicidad de los servicios, formas de acceso y horarios de servicio tanto para las oficinas como el Call Center, etc.	ene-20	dic-20	A determinar	Departamento de Comunicaciones	Publicidad colocada.	Departamento de Comunicaciones
32	5	5.2.8	No se evidencia una correcta determinación o definición de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias en los registros a través del Call Center / servicio al cliente.	Definir quejas, sugerencias, reclamos y denuncias en los registros a través del Call Center / servicio al cliente.	Proporcionar un concepto claro de las quejas, sugerencia, reclamos y denuncias, con miras a definir los tiempos de respuestas	Actualizar la política de quejas y sugerencias, incorporando los conceptos de reclamos y denuncias y sus tiempos de respuesta. Elaborar procedimiento de aplicación	mar-20	mar-20	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de calidad	Política y procedimientos aprobados	Dirección de Planificación y Desarrollo
33	6	6.1.1	No se evidencia la medición de la percepción de todos los ciudadanos, aunque no reciban la facturación.	Implementar un mecanismo de medición de las expectativas de los clientes usuarios.	Conocer la percepción de los clientes usuarios de los diferentes servicios ofrecidos por la institución.	Análisis de la percepción arrojada por la encuesta de satisfacción general	jul-20	jul-20	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión.	Informe de encuestas.	Dirección de Planificación y Desarrollo.
34	6	6.1.2	No existe evidencia que se realicen mediciones del involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo.	Crear un sistema de involucramiento y participación con los clientes usuarios.	Evidenciar la participación de los ciudadanos clientes en los diferentes procesos de trabajos.	Solicitar a las áreas la firma de hoja de participantes en las reuniones de trabajo que involucre la comunidad.	Ene-20	Dic-20	A determinar	Todas las áreas.	Listado de participantes y resumen de minuta en la reunión.	Dirección de Planificación y Desarrollo



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
CAASD

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2019 - 2020



No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
35	6	6.1.5	No se evidencia estándares de tiempo y satisfacción para todos los servicios que ofrece la corporación.	Desarrollar mecanismo para la evidencia de tiempo y satisfacción en los diferentes servicios ofrecidos por la institución.	Evidenciar tiempo y satisfacción de los diferentes servicios ofrecidos.	Renovación de Carta Compromiso e inclusión de más servicios.	feb-20	jun-20	A determinar	Todas las áreas	Cantidad de servicios incluidos en Carta Compromiso.	Dirección de Planificación y Desarrollo
36	6	6.1.6	No se evidencia una medición dirigida a evaluar las expectativas y satisfacción según las necesidades de los clientes a identificando el género, la edad, etc.	Evaluar las expectativas y satisfacción de los clientes usuarios.	Crear acciones de mejora tomando en cuenta el género, edad, etc. Para satisfacer los clientes usuarios.	Evaluar los resultados de la encuesta de satisfacción general observando el género, edad, etc. y desarrollar tareas para los fines.	jun-20	jun-20	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional, Dirección Comercial	Resultado de la encuesta observando género, edad, etc.	Departamento de Desarrollo Institucional, Dirección Comercial
37	6	6.1.9	No se evidencia la aplicación de mejoras relacionadas a los hallazgos registrados en la encuesta o en los buzones de quejas y sugerencias.	Crear acciones de mejora conforme a las informaciones encontradas en encuestas o buzones de quejas y sugerencias.	Aplicar mejoras con respecto a los hallazgos en los diferentes servicios ofrecidos.	Elaborar Plan de Acción a partir del resultado de la encuesta de satisfacción general.	jul-19	ago-20	A determinar	Todas las áreas involucradas	Plan de Acción elaborado y difundido	Dirección de Planificación y Desarrollo