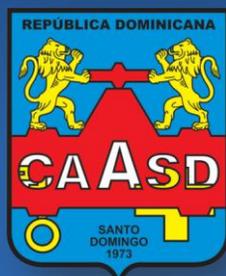


CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

CAASD



INFORME DE AVANCE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO CAF

PLAN DE ACCION PERIODO JULIO 2019- JUNIO 2020



Introducción

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) inicia el proceso de autodiagnóstico a partir del año 2017, con la finalidad de implementar el Marco Común de Evaluación CAF (Common Assesment Framework), de conformidad con el Decreto 211-10.

Este modelo de calidad, liderado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), procura establecer una cultura de calidad total en la gestión pública Dominicana, para generar bienestar en los ciudadanos clientes.

Como parte del proceso de mejora continua, la institución anualmente evalúa el avance de la implementación del modelo de calidad y formula un plan de acción que permita el progreso sostenible. El presente informe contiene la evaluación del período julio 2019-junio 2020 con la valoración por cada criterio abordado en el plan antes mencionado.

En este informe presentaremos las actualizaciones realizadas a nuestra guía de **Autodiagnóstico**.



Filosofía Institucional

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.

Visión:

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

Valores:

- Excelencia y calidad de servicio.
- Compromiso con la ciudadanía, la calidad y satisfacción del 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 honesta.
- 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.



Avances al Autodiagnóstico CAF Al 30 de junio 2020

A continuación, presentamos las evidencias de los avances del Autodiagnóstico según el modelo CAF.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Subcriterio 1.1.3 Evidenciar la implementación por completo de la comunicación de la filosofía institucional a todos los grupos de interés.

Acción de mejora: Implementar por completo la comunicación de la filosofía institucional a todos los grupos de interés.

Tarea: Colocar la filosofía institucional en el 100% de los contratos y/o acuerdos elaborados durante el período.

Se ha implementado la inclusión de la filosofía institucional en todos los contratos y/o acuerdos elaborados en la institución.

Evidencia: Matriz de gestión de los contratos, acuerdos y convenios julio 2019 – junio 2020 donde se monitorea que el 100% de los contratos, acuerdos y/o convenios tenga contenida la filosofía institucional y Contrato con la Filosofía Institucional.

Cumplimiento: 100%

Matriz de Contratos y Convenios Julio 2019 – Junio 2020.

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO									
DIRECCIÓN JURÍDICA									
MATRIZ GESTIÓN DE CONTRATOS, AÑO 2019 y AÑO 2020									
No.	(FIRMA DE CONTRATO)	FILOSOFÍA INSTITUCIONAL				CONTRATO O CONVENIO	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CONTRATO	NOMBRE DE LA ENTIDAD CON QUE SE REALIZA EL ACUERDO	FECHA DE CADUCIDAD DEL
		Misión	Visión	Valores	Objetivos				
1	28 de junio del 2019	X	X	X	X	D.O.25-2019	CONTRATO DE OBRA PARA REFORZAMIENTO MUNICIPIO STO DGO NORTE DESDE ZONA ORIENTAL Y DE LAS LÍNEAS DE SERVICIOS Y CONDUCCIÓN	DISEÑOS Y PRESUPUESTOS DE EDIFICACIONES Y CARRETERAS CON ALTA Y TECNOLOGIA S.R.L (DIPRECALT)	28 de junio de 2019
2	28 de junio del 2019	X	X	X	X	D.O.26-2019	CONTRATO DE OBRA PARA TERMINACIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES LOS ALCARRIZOS SUR. REF.CAASD-CCC-CP-2019-0018	ING. CARLOS JOSÉ VÁZQUEZ PASQUAL	28 de junio del 2019
3	6 de julio del 2019	X	X	X	X	D.O.26-2019 A	CONTRATO DE OBRA PARA SANEAMIENTO PLUVIAL Y SANITARIO DE CAÑADA LOTES Y SERVICIOS 2, CORRESPONDIENTE AL LOTE 2, DEL PROCEDIMIENTO PARA SANEAMIENTO PLUVIAL Y SANITARIO DE CAÑADA LOS DULCEROS LA ZURZA; CAÑADA LOTES Y SERVICIOS 2 Y CAÑADA SAN LUIS. REF.CAASD-CCC-CP-2019-0017	INVERSIONES TAMOR, S.R.L	6 de julio del 2019
4	22 de julio del 2019	X	X	X	X	D.O.27-2019 A	CONTRATO DE OBRA PARA CUBRIMIENTO DE CAÑADA DE SAN LUIS, MUNICIPIO SANTO DOMINGO ESTE, CORRESPONDIENTE AL LOTE 3, PROCEDIMIENTO PARA SANEAMIENTO PLUVIAL Y SANITARIO DE CAÑADA LOS DULCEROS LA ZURZA; CAÑADA LOTES Y SERVICIOS 2 Y CAÑADA SAN LUIS. RED.CAASD-CCC-CP-2019-0017	ING. RAMÓN EMILO RODRÍGUEZ REYES	22 de julio del 2019



28	04 de junio de 2020	X	X	X	X	D.O.09-2020	CONTRATACIÓN DE REFORZAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y MEJORAMIENTO EN LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO EN SECTORES DEL GRAN SANTO DOMINGO. LOTE IV	Jimenez Tejera Contratista, SRL (JITECOM)	04 de junio de 2021
29	04 de junio de 2020	X	X	X	X	D.O.10-2020	CONTRATACIÓN DE REFORZAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y MEJORAMIENTO EN LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO EN SECTORES DEL GRAN SANTO DOMINGO. LOTE V.	O&V CIVILES Y ELECTROMECANICOS, SRL (OVCEMCA)	04 de junio de 2021
30	04 de junio de 2020	X	X	X	X	D.O.11-2020	RED DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE PARA EL BARRIO LOS REDIBIDOS, SECTOR LA VICTORIA, SANTO DOMINGO, NORTE (DEPTO. NORTE) FASE B. LOTE III	INGENIEROS CONSULTORES ESPECIALIZADOS, SRL (INCONESA)	04 de junio de 2021

NOTA: LA DESCRIPCIÓN GENERAL DEBE INDICAR EL TIPO Y UNA PEQUEÑA ILUSTRACIÓN DE SU CONTENIDO, POR EJEMPLO: CONTRATO CON PROVEEDORES PARA SUMINISTRO DE 500 LIBRAS DE SULFATO.

Elaborado por: 
 U.C. Rosa Dilla Peña
 Abogada Jurídica
 Dirección Jurídica

Revisado por: 
 U.C. Angélica María Rosa
 Directora Jurídica
 Dirección Jurídica



Contrato con la Filosofía Institucional.



POR CUANTO: LA CAASD tiene como Visión ser una empresa estatal de agua potable y saneamiento con cobertura creciente de los servicios prestados, brindándolos con calidad, de manera rentable y sustentable.

POR CUANTO: LA CAASD promueve dentro de sus 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

POR CUANTO: LA CAASD dentro de sus objetivos estratégicos tiene:

- 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.

POR CUANTO: La Ley 340-06, de fecha dieciocho (18) de agosto del dos mil seis (2006), sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, y su posterior modificación contenida en la Ley 449-06, de fecha seis (06) de diciembre del dos mil seis (2006), establece entre los Procedimientos de Selección la Licitación Pública Nacional.

POR CUANTO: A que la referida Ley, en su Artículo 16, numeral 4, establece además que: "Comparación de Precios: Es una amplia convocatoria a las personas naturales o jurídicas inscritas en el registro respectivo."

POR CUANTO: La CAASD Estableció El Proceso por comparación de Precios para Construcción de calle Ramal II, de la Cañada Los Platanitos, Santo Domingo Norte. Referencia CAASD-CP-2019-0007.

POR CUANTO: El Artículo 28 de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones establece: "El Contrato será válido cuando se realice conforme al ordenamiento jurídico y cuando el acto definitivo de adjudicación y la constitución de la garantía sean cumplidos. Se perfeccionará por la notificación de la recepción de la orden de compra por parte del proveedor o por la firma de las partes del Contrato a intervenir."



Subcriterio 1.2.1/1.2.5 Evidenciar la implementación por completo de la gestión por proceso. No se evidencia la implementación de todos los procedimientos aprobados.

Acción de mejora: Gestionar la difusión de los procedimientos y el mecanismo de gestión.

Tarea: 1. Documentar los procesos de gestión de abastecimiento de agua potable y aguas residuales. 2. Gestionar la difusión de los procedimientos y mecanismos de gestión. 3. Ofrecer charlas de inducción al Sistema de Gestión por procesos de las diferentes Unidades Organizativas.

Los Procedimientos de Operación de la Red de Agua Potable, Actualización del Catastro de Redes de Agua Potable y Operación Planta de Tratamiento de Aguas Residuales que pertenecen al proceso de Gestión de Abastecimiento de Agua Potable y Aguas Residuales



respectivamente se encuentran en proceso de revisión. Se ha colocado el Manual de Procesos y Procedimientos versión V 1.1 en la Carpeta Publica Institucional para el acceso de los colaboradores de la institución.

Evidencia: Borrador Procedimiento de Operación de la Red de Agua Potable, Borrador Procedimiento Actualización del Catastro de Redes de Agua Potable, Borrador Procedimiento Operación Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.

Cumplimiento:50%

Borrador Procedimiento de Operación de la Red de Agua Potable.

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
Dirección de Planificación y Desarrollo
Ficha para la identificación y documentación de procedimientos

	Operación de la Red de Agua Potable.		Código: DO-PR-OR-001
			Versión: 01
			Fecha de Elaboración: Diciembre 2019
			Vigencia desde:
Propósito:			
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar el servicio de agua potable, informar las condiciones en que operan las válvulas y evaluar los sectores para validar si les llega agua a los clientes. • Dirigir la operación, distribución y Mantenimiento de la Red del Sector los Alcarrazos y sus Zonas aledañas. 			
Alcance:			
Este procedimiento abarca desde que se elabora la programación de los sectores a abastecer, se realiza una reunión con los responsables para luego ejecutar los trabajos planificados y finalmente evaluar la eficiencia del servicio brindado.			
Definiciones:			
<ul style="list-style-type: none"> • Brigada: Es un conjunto de personas que tiene como objetivo realizar las operaciones de la red conforme a las tareas asignadas por su Supervisor inmediato. • Obstrucción: Es la obstaculización de ciertos objetos, de una vía o camino dentro de una tubería. • Acometida: Es una línea derivada de una tubería mayor para suministrar agua potable a una población. 			
Siglas:			
<ul style="list-style-type: none"> • CAASD: Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo. 			
Descripción del procedimiento.			
Llenados de Tanques Tomando En Consideración La Presión.			
No.	Responsable	Actividad	Tarea
1	Enc. de la Sección de Operación de la Red.	Programar los Sectores.	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica cuáles serán los sectores que se van a abastecer de agua por día, en base a una Matriz de Ruta de Brigada de Operación, que contiene todas la Operaciones programadas tales como: ubicación, (diámetro de la tubería en pulgadas, operación a realizar, no. De vueltas de la válvula, hora) y operación ejecutada (No. De vuelta, hora).



Borrador Procedimiento Actualización del Catastro de Redes de Agua Potable.

**Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
Dirección de Planificación y Desarrollo
Ficha para la identificación y documentación de Procedimientos**

	Actualización Del Catastro De Redes De Agua Potable.	Código: DOP-PR-ACRAP-001
		Versión: 01
		Fecha de Elaboración: Noviembre 2019.
		Vigencia desde:
Propósito:		
Mantener actualizada la base de datos de la CAASD de forma tal, que nos permita suministrar de manera eficiente las informaciones geográficas solicitadas por las distintas dependencias de la institución y de organismos externos, logrando así optimizar la eficiencia en los procesos de diseño, operación, mantenimiento y desenvolvimiento de sus labores correspondientes.		
Alcance:		
Este procedimiento abarca desde la planificación de los trabajos, definición metodológica, ejecución de los trabajos y hasta elaboración de informes acerca de la Actualización Del catastro De Redes De Agua Potable.		
Definiciones:		
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Información Geográfica (SIG-CAASD): Es una integración de elementos organizada y diseñada para crear una realidad referida al sistema de coordenadas terrestre wg84 zona 19N. Esta tecnología permite crear, publicar mapas e información de diseño y planificación producto del manejo de la información de tuberías, registros, nodos, válvulas, sistema de producción y otros elementos de la red de agua potable y alcantarillado sanitario. • Catastro: Es un registro estadístico para determinar la extensión y riqueza de alguna demarcación. • Catastro de Redes: Registro estadístico de las características físicas y espaciales de los distintos elementos que componen dicha red. • Acometida: Es aquella instalación de agua potable conectada a la red de distribución. • Recebidor: Dispositivo utilizado para ubicar geográficamente los puntos a trabajar en levantamiento de campo. • Geografía: Es la disciplina que trata de la descripción o de la representación gráfica de la Tierra. • Planos Asbuilts: Son los planos de cómo quedo construida la obra y corresponden al registro final detallado de un proyecto culminado. • Planos Esquimeros: Son Formularios de levantamiento de campo que contiene información espacial y el detalle grafico de las ejecutorias realizadas en cualquier procedimiento de mantenimiento o ampliación de las redes de agua potable y alcantarillado sanitario. • Georreferencia: Es la técnica de posicionamiento espacial de una entidad en una localización geográfica única y bien definida en un sistema de coordenadas y datum específicos. Es una operación habitual dentro del sistema de información geográfica (SIG) tanto para objetos ráster (imágenes de mapa de píxeles) como para objetos vectoriales (puntos, líneas, polilíneas y polígonos que representan objetos físicos). 		

1

Borrador Procedimiento Operación Planta de Tratamiento De Aguas Residuales.

**Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
Dirección de Planificación y Desarrollo
Ficha para la identificación y documentación de procedimientos**

	Procedimiento Operación Planta De Tratamiento De Aguas Residuales	Código: DO-PR-OPTAR-001
		Versión: 01
		Fecha de Elaboración: Noviembre 2019
		Vigencia desde:
Propósito:		
Cumplir mensualmente con las actividades de operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales, para que los efluentes se mantengan bajo los parámetros de las normas medio ambientales.		
Alcance:		
Este procedimiento abarca desde que realiza el cumplimiento del programa de operación y mantenimiento, se realiza una evaluación trimestral de los efluentes y se verifica los valores de los afluentes hasta elaborar un informe mensual de los trabajos realizados y oportunidades de mejora.		
Definiciones:		
<ul style="list-style-type: none"> • Efluentes: Caudal de agua que sale de una instalación industrial. • Afluentes: Arroyo o río secundario que desemboca en otro principal. • Infraestructura: Es la base o fundación que sustenta, soporta o sostiene una organización. • Análisis Físicoquímico: Evaluación de las aguas de desechos para el control del vertido en los efluentes. • Análisis Bacteriológico: Consiste en detectar a través de análisis la presencia de coliformes totales, fecales, pseudomonas, que son indicadores de contaminación del agua. • Coliformes fecales: Son bacterias en forma de varillas (coliformes) encontradas en el intestino de seres humanos y animales de sangre caliente. Cuando estas bacterias se encuentran en el agua, indica que el agua está contaminada con heces fecales o aguas servidas. • Oxígeno: Es un elemento químico de número atómico 8 y representado por el símbolo O. • Cloro: Sustancia química usada para el tratamiento del agua, el cual elimina los organismos patógenos presentes en ella. • Fosforo: Es un elemento químico de número atómico 15 y símbolo P. Es requerido para la reproducción y síntesis de nuevos tejidos celulares y su presencia es necesaria para el tratamiento biológico. • Ortofosfato: Son los ácidos fosfóricos, dentro del grupo de los fósforos son los ácidos más hidratados. Las altas concentraciones de este compuesto tienden a aumentar el crecimiento de las algas y provoca la eutrofización de las aguas superficiales. • Nitrógeno de amonio: Es una sal formada por iones nitrato y amonio. Su fórmula es NH₄NO₃. • PH: Mide la concentración de iones de hidrógeno presentes. 		



Subcriterio 1.2.3 Realizar perspectiva de género.

Acción de mejora: Realizar la perspectiva de género dentro de la institución.

Tarea: Celebrar el día de los padres atendiendo la perspectiva y equidad de género.

La institución celebró el día de los padres a los servidores con el objetivo de realizar la perspectiva y equidad de género.

Evidencia: Foto de la celebración del día de los padres y Carta de invitación a la celebración de la actividad.

Cumplimiento: 50%

Foto de la celebración del día de los padres 2019





Circular para la actividad del día de los padres.



Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo

CAASD

Euclides Morillo No. 65, TELÉFONO: 809-582-3509 • CABLE CAASD • Apartado 1346 • SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCION GENERAL
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
"Año de la Innovación y la Competitividad"

CIRCULAR NO. 509

Julio 23, 2019

A : **TODOS LOS PADRES DE LA CAASD**
ASUNTO : **¡FELICITACIONES!**

El Arq. Alejandro Montás, Director General de nuestra Institución, a través de esta Dirección de Recursos Humanos, con motivo de la celebración del "Día de los Padres" los felicita en este día tan especial, y que reciban desde lo alto las bendiciones del Padre Celestial.

Al mismo tiempo, les invitamos a compartir la celebración de su día, el miércoles 31 del mes en curso, en la explanada frontal del edificio 1, a las 10:00 am., donde tendremos sorpresas para ustedes.

Lic. Rosa Maura Vicente Vicente
Directora de Recursos Humanos

Cc: Arq. Alejandro Montás, Director General



Subcriterio 1.2.4 Evidenciarla implementación de un mecanismo de gestión de riesgos de conformidad con las normas de control interno.

Acción de mejora: Implementar un mecanismo de gestión de riesgos conforme a las normas de control interno.

Tarea: Elaborar el Plan de Riesgo.

Se encuentra en proceso de formulación el Plan de Riesgo o Emergencia del cual se ha recibido la evaluación de vulnerabilidad y la valoración de riesgo de las áreas de alto impacto.

Evidencia: Comunicación sobre convocatoria para la elaboración del Plan de Emergencia.

Cumplimiento: 75%



Comunicación de convocatoria para la elaboración del Plan de Emergencia.

 Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
Dirección General
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

DPyDI No. 077-20 24 de abril de 2020.-

A : Arq. Alejandro Montás
Director General

Asunto : Convocatoria inicial para elaboración Plan de Emergencia.

En atención al cumplimiento del Sistema de Control Interno Institucional (SCII) basado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), así como las herramientas institucionales para la gestión de riesgo, aprobadas mediante la 6ta. Resolución del Acta de la Sesión Ordinaria No. 001-2019 del Consejo de Directores, cortésmente sugerimos iniciar la elaboración del plan de emergencia que será aplicado durante la ocurrencia de algún fenómeno atmosférico.

En estos momentos donde el país está afectado por una pandemia originada por el coronavirus (COVID-19), el reporte No. 35 indica que los casos confirmados son del 28.75% (5543/19280) de los cuales el 43.55% (2414/5543) se encuentran en nuestra zona de influencia. Esto implica el desarrollo de una gestión de riesgo proactiva ante las probabilidades de impacto de los fenómenos atmosféricos que anualmente se desarrollan en la temporada ciónica y la alta demanda de servicio ocasionada por la cuarentena aplicada por el Gobierno Dominicano en busca de poner fin al contagio.

Por todo lo anterior el comité de Emergencia debe iniciar la fase preparativa del Plan de Acción o Plan de Emergencia con el fin de tener una respuesta coordinada entre todos los actores. La reunión puede realizarse por Video Conferencia con la aplicación ZOOM. Es importante que el Plan de Acción o Emergencia esté listo en la última semana de mayo y entrará en aplicación cuando las condiciones de emergencia lo ameriten.

Sin otro particular, le saluda,

Atentamente,


Lidia Katibich Ledesma
Directora de Planificación y Desarrollo Institucional



KL/jm
Anexo: 1.- Borrador de la Comunicación de convocatoria



Subcriterio 1.2.9 Implementar 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.

Acción de mejora: Documentar la participación de los integrantes a las diferentes reuniones.

Tarea: Actualizar la hoja de firma para usar en todas las reuniones y remitir a todas las áreas para su uso.

Se ha actualizado la hoja de firma para la documentación de todas las reuniones que se realicen con el fin de crear una cultura de gestión documental, la misma se encuentra en la Carpeta Publica Institucional al acceso de todos.

Evidencia: Hoja de firmas para control de actividades, Listado de Participantes en la Carpeta Pública Institucional.

Cumplimiento:100%



Formulario de Consultas y Sugerencias de procesos en la Carpeta Pública Institucional.

Este equipo > CAASD (V) > CARPETA PUBLIC > Planificación > Procedimientos y Políticas Institucionales (DiPyD) > Gestion y consulta de procesos

Table with 4 columns: Nombre, Fecha de modifica..., Tipo, Tamaño. It lists files like 'FO-Consultas-Procesos-2017', 'Formulario de Solicitud de Consultas a Procedimientos y Políticas.', and 'Políticas Act. y Consultas a Procesos Institucionales'.

Subcriterio 1.4.3 Evidenciar la identificación de las políticas públicas atribuidas a la organización.

Acción de Mejora: Identificar las políticas públicas relevantes para la Institución.

Tarea: Realizar levantamiento de las políticas públicas atribuibles a la organización.

La Dirección de Planificación y Desarrollo ha desarrollado un mecanismo con el objetivo de identificar las políticas públicas de impacto para la Institución.

Evidencia: Matriz con las políticas públicas transversales.

Cumplimiento: 100%

Matriz de Identificación Políticas Transversales.

Table titled 'CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO' and 'MATRIZ DE IDENTIFICACION DE POLITICAS TRANSVERSALES Y SU NIVEL DE CUMPLIMIENTO'. It has columns for No., POLITICAS, EXPRESION, INSTRUMENTOS, SI, NO, N/A, APLICACION EN LA INSTITUCION (MEDIO), and ACCIONES COLABORAN EN LA. It lists policies like 'DERECHOS HUMANOS', 'ENFOQUE DE GENERO', and 'SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL'.



Subcriterio 1.4.7 Evidenciar acuerdo con los industriales o las ONG.

Acción de Mejora: Desarrollar alianzas o acuerdos con representantes industriales y ONG.

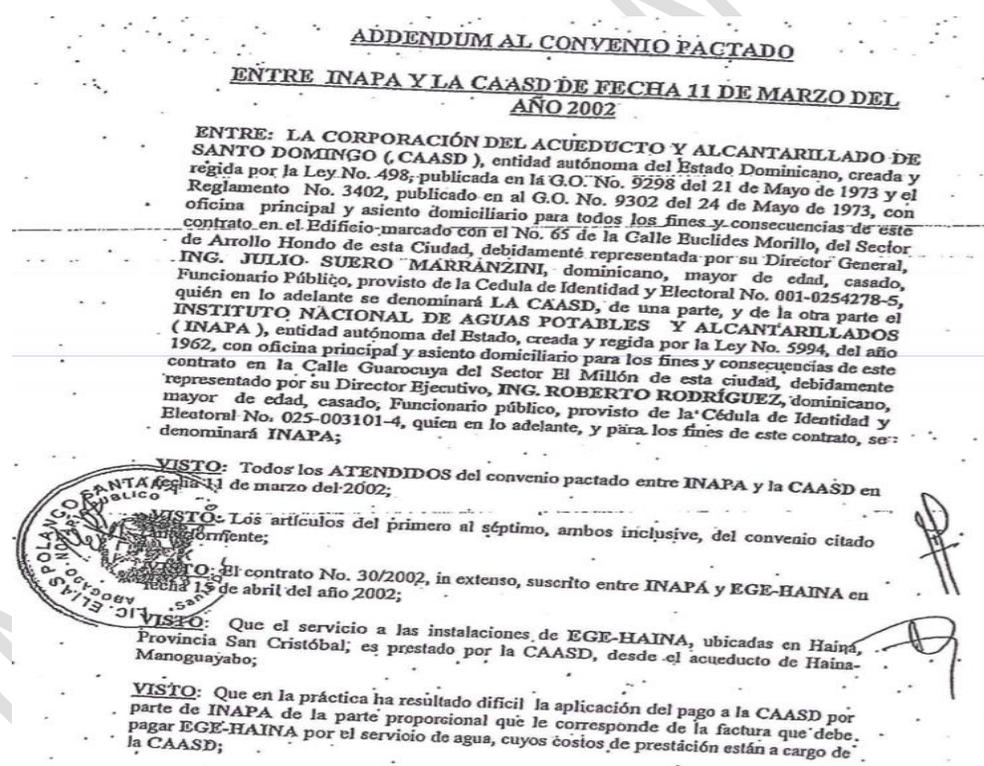
Tarea: Desarrollar una cultura de alianzas con los principales representantes del Sector Industrial y ONG.

Se ha realizado convenio con la Empresa Generadora de Electricidad Haina (EGEHAINA) y actualmente en proceso otros convenios con la ONG que gestiona El Sector La Barquita, Con Agua Planeta Azul y por último en proceso de coordinación con la Asociación de Perforadores de Pozos y Filtrantes.

Evidencia: Convenio con Empresa Generadora de Electricidad Haina (EGEHAINA) y Fotografía de la reunión con la Asociación de Perforadores de Pozos y Filtrantes.

Cumplimiento: 62.5%

Convenio con Empresa Generadora de Electricidad Haina (EGEHAINA).



Fotografía de la reunión con la Asociación de Perforadores de Pozos y Filtrantes.**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

Subcriterio 2.1.4/4.2.6/4.2.7/5.2.1/5.1.3 Elaborar encuesta de expectativas y satisfacción. Evidenciar la vinculación del resultado de las encuestas hacia un Plan de Mejora.

Acción de Mejora: Desarrollar mecanismos para obtener información del nivel de satisfacción de la gestión y desempeño institucional.

Tarea: 1. Elaborar encuestas de satisfacción y expectativas para ser aplicados a los clientes/usuarios. 2. Aplicar las Encuestas de Expectativas a los Ciudadanos Clientes. 3. Elaborar informe de interpretación de resultados. 4. Elaborar Plan de Mejora. 5. Aprobar y difundir el Plan de Riesgo.

Actualmente hemos aplicado la Encuesta de Expectativa durante todo el mes de junio en la misma se valora lo que espera recibir el cliente. Se ha elaborado la Ficha técnica de Encuesta de Satisfacción CiudadanaCAASD (ESCCAASD, la cual ofrece de manera detallada el objetivo de la próxima aplicación de las Encuestas de Satisfacción la misma se estará aplicando a los Ciudadanos Clientes en el mes de agosto-septiembre del año en curso con la finalidad de medir el nivel de satisfacción, atributos y cualidades de los servicios prestados conforme a los principios constitucionales que rigen al sector público.



Evidencia: Solicitud para aprobación de Encuesta de Expectativa, Ficha tecnica, Cuestionario y resumen de los resultados del cuestionario aplicado, Publicacion de la Encuesta de Expectativa en plataforma digital.Ficha tecnica de Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD).

Cumplimiento:40%

Solicitud para aprobación de Encuesta de Expectativa.

Boyle à

 Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

DPyDI No. 092-20 21 de mayo de 2020.-

A : Arq. Alejandro Montás
Director General

Asunto : Aprobación aplicación de Encuesta de Expectativa

Luego de un cordial saludo, me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su aprobación a los fines de aplicar una Encuesta de Expectativa, a partir del 01 de Junio. La misma tiene el propósito de obtener información que permita conocer con mayor detalle el tipo de cliente que tenemos en nuestra zona de influencia, para dirigir estrategias comerciales y operativas que permitan mejorar los niveles de percepción.

El instrumento está dirigido a un público mayor de 18 años, con acceso a redes sociales y correos electrónico. Se aplicarán a través de correo 380 encuestas, las cuales serán distribuidas al 50% entre la zona Noroeste/Suroeste y Norte/Este.

Sin otro particular, se despide.

Atentamente,


Lidia Katiuska Ledesma
Directora de Planificación y Desarrollo Institucional

KL/ jm

Anexo: (1) cuestionario.

**DIRECCION GENERAL
CAASD**

Recibido por: *[Signature]*

Fecha: *21/5/2020*

Notas:

ALIOSA

INFORME



Ficha Técnica de Encuesta de Expectativa.

ENCUESTA DE EXPECTATIVA CAASD

Ficha técnica.

Ficha Técnica																						
Fecha de levantamiento:	Junio 2020																					
Metodología	Cuantitativa-Cualitativa																					
Técnica:	Encuesta en línea																					
Uníverso:	Ciudadanos clientes, mayores de 18 años, hombres y mujeres, del Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo, a excepción de Boca Chica.																					
Tamaño de la muestra:	380 muestreo Simple con proporción, según los clientes activos de agua potable:																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Agua Potable</th> <th>Correos (n)</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th>380</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Suroeste</td> <td>103,085</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>Noroeste</td> <td>119,956</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>Este</td> <td>125,176</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>Norte</td> <td>41,395</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>389,612</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Agua Potable		Correos (n)			380	Suroeste	103,085	26%	Noroeste	119,956	31%	Este	125,176	32%	Norte	41,395	11%	Total	389,612	1
Agua Potable		Correos (n)																				
		380																				
Suroeste	103,085	26%																				
Noroeste	119,956	31%																				
Este	125,176	32%																				
Norte	41,395	11%																				
Total	389,612	1																				
	Para las gerencias comerciales. La encuesta se enviará por correo, se colgará en la página, y se notificará por redes sociales. La cantidad de correos para cada gerencia determinados según la proporción del total de clientes activos, que deben ser elegidos de forma aleatoria.																					
Tiempo:	Desde el 1/06 hasta 30/06 del año 2020																					

DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO INSTITUCIONAL 5

Cuestionario de Encuesta de Expectativa.





Resumen de los resultados del cuestionario Encuestas de Expectativas aplicado.



Publicación de la Encuesta de Expectativa en plataforma digital.





Ficha tecnica de Encuesta de Satisfaccion Ciudadana CAASD (ESCCAASD).

Ficha técnica.	
Nombre:	Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD)
Objetivo general:	Medir el nivel de satisfacción, así como otros atributos y cualidades, de los servicios que prestamos como Institución pública a los ciudadanos conforme a los principios constitucionales que rigen los servicios públicos.
Descripción del producto	La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), es un instrumento para evaluar la satisfacción brindada a través de los 29 servicios que la CAASD provee a la población del Distrito Nacional, y la provincia de Santo Domingo (a excepción de Boca Chica).
Año estadístico del instrumento	2020
Universo	Los ciudadanos clientes que solicitan servicios comerciales, Análisis de la calidad bacteriológica y físico química del agua, de permisos, así como otros relacionados a proyectos urbanos, vinculados a agua potable y saneamiento.
Ámbito	El instrumento de aplicación comprende encuestas para las sucursales ubicadas en las gerencias comerciales norte, este, noroeste y suroeste, el laboratorio, la sede central, así como aquellos centros educativos y culturales que nos solicitan charlas.
Tamaño de la fuente de información (Muestra)	Para la extracción de la muestra, hemos revisado solicitudes del año 2019 (a partir de julio de ese año) y el primer trimestre del 2020, de los 29 servicios, tales como: Construcción de Acometidas Residenciales, Cancelación de Contrato de Servicio, Activación de Contratos de Servicio, Cobros Directos, Cambio de nombre de Contrato, Solicitud Cambio de diámetro de Acometida, Acuerdos de Pago, Duplicado de Factura, Instalación de Medidor, Descuento de Mora Por Saldo, Detección de Fugas Intradomiciliarias, Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitario, Charlas educativas, Construcción de acometidas para proyectos, Aprobación de construcción de Pozos y filtrantes para proyectos, análisis de cuantificación de aerobios mesófilos, análisis bacteriológicos de la calidad del agua, análisis físico químico para el agua de consumo humano, análisis físico químico para aguas residuales, así como las solicitudes de información a través de nuestro centro de documentación, muchos de estos servicios poseen buena frecuencia, otros sin embargo, son muy poco solicitados.
Método que utilizar	Se estarán realizando encuestas personales, algunas a través del correo y otras plataformas digitales (casos de baja frecuencia con cantidad estimada de clientes).
Fecha de trabajo	La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), se estará aplicando desde el 10 de agosto hasta el 14 de septiembre del año en curso.
Realización	Estas encuestas estarán siendo aplicadas por el personal de atención al cliente de las distintas sucursales, así como personal de las áreas de Ingeniería, Hidrogeología, Sociales, el Centro de Documentación, Departamento de capacitación de la Dirección de RRHH y el Laboratorio.

Subcriterio 2.2.4 Evidenciar la disponibilidad de recursos para evaluación de los planes estratégicos y su formulación.

Acción de mejora: Ejecutar conforme a la planificación aprobada para el año con respaldo del presupuesto institucional.

Tarea: Colocar partida presupuestaria para la contratación de una firma que elabore el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.

Se ha colocado la disponibilidad de recursos en el Plan Operativo Anual (POA) y en el Presupuesto 2020 aprobado, para la evaluación y formulación de planes estratégicos.

Evidencia: Partida presupuestaria Presupuesto 2020 y Plan Operativo Anual donde se visualiza la designación para la contratación de la firma.

Cumplimiento: 100%



Presupuesto 2020.

**MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCION GENERAL DE PRESUPUESTO
(DIGEPRES)**

FORMA 10

ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO DE GASTOS

CAPITULO: DENOMINACION:

CÓDIGO OBJETO				DENOMINACION	FUNCION	FUENTE	FONDO	ORGANISMO FINANCIADOR	UBICACION GEOGRAFICA	INSTITUCION RECEPTORA	PROYECTADO 2020
OBJETO	CUENTA	SUBCTA	Aux								
2	8	6	1	Eventos generales	4103	1-30	9995		01-2	6102	30,000,000.00
2	8	6	2	Festividades	4103	1-30	9995		01-2	6102	383,240.00
2	8	6	3	Actuaciones deportivas	4103	1-30	9995		01-2	6102	500,000.00
2	8	6	4	Actuaciones artisticas	4103	1-30	9995		01-2	6102	1,000,000.00
2	8	7	1	Servicios técnicos y profesionales	4103	1-30	9995		01-2	6102	594,091,025.00
2	8	7	1	Estudios, investigaciones y analisis de	4103	1-30	9995		01-2	6102	500,000.00
2	8	7	2	servicios jurídicos	4103	1-30	9995		01-2	6102	5,825,000.00
2	8	7	4	servicios de capacitación	4103	1-30	9995		01-2	6102	990,000.00
2	8	7	5	servicio de informática y sistemas computarizados	4103	1-30	9995		01-2	6102	4,016,500.00
2	8	7	6	otros servicios técnicos y profesionales	4103	1-30	9995		01-2	6102	454,304,597.00
2	8	7	6	otros servicios técnicos y profesionales	4103	1-30	9998		01-2	6102	118,654,428.00
2	8	8	1	Impuestos, derechos y tasas	4103	1-30	9995		01-2	6102	54,600,000.00
2	8	8	1	Impuestos	4103	1-30	9995		01-2	6102	35,000,000.00
2	8	8	2	derechos	4103	1-30	9995		01-2	6102	5,000,000.00
2	8	8	3	tasas	4103	1-30	9995		01-2	6102	14,600,000.00
3				MATERIALES Y SUMINISTRO	4103	1-30	9995		01-2	6102	399,156,626.00
3	1			Alimentos y productos agroforestales	4103	1-30	9995		01-2	6102	7,443,966.00
3	1	1		Alimentos y bebidas para personas	4103	1-30	9995		01-2	6102	7,243,966.00
3	1	1	1	Alimentos y bebidas para personas	4103	1-30	9995		01-2	6102	7,243,966.00
3	1	3		Productos agroforestales y pecuarios	4103	1-30	9995		01-2	6102	150,000.00
3	1	3	3	productos forestales	4103	1-30	9995		01-2	6102	150,000.00
3	1	4		Madera corcho y sus manufacturas	4103	1-30	9995		01-2	6102	50,000.00
3	2			Textiles y vestuarios	4103	1-30	9995		01-2	6102	11,300,519.00
3	2	1		Hilados y telas	4103	1-30	9995		01-2	6102	290,047.00
3	2	2		Acabados textiles	4103	1-30	9995		01-2	6102	390,000.00
3	2	3		Prendas de vestir	4103	1-30	9995		01-2	6102	6,581,647.00
3	2	4		Calzados	4103	1-30	9995		01-2	6102	4,708,825.00
3	3			Productos de papel, cartón e impresos	4103	1-30	9995		01-2	6102	7,346,219.00
3	3	1		Papel de escritorio	4103	1-30	9995		01-2	6102	3,500,000.00

Plan Operativo Anual.

Oficina de Planificación y desarrollo					
No.	Producto	Resultado	Unidad de Medida	Meta Total	Presupuesto
1	Lineamientos aprobados al termino en el 2do. trimestre del 2020	Lineamientos aprobados al termino en el 2do. trimestre del 2020	Unidad	1	8,168.80
2	Conformación del comité de Evaluación de Proyectos	Conformación del comité de Evaluación de Proyectos al termino del 3er. trimestre el 2020.	Unidad	1	59,559.00
3	Lanzamiento de Carta Compromiso 2da. versión	Lanzamiento de Carta Compromiso 2da. versión al termino del año.	Unidad	1	1,221,573.00
4	Gestión aprobación de los cambios a la Estructura Organizacional	Gestión para aprobación de los cambios a la Estructura de la Organización con la separación de abastecimiento de agua potable / saneamiento aguas residuales	Unidad	1	7,523.00
5	Organizar la 2da. auditoria de Carta Compromiso	Organizar la 2da. auditoria de Carta Compromiso	Unidad	1	40,623.00
6	Socializar la evaluación del cumplimiento PEI 2017-2020	Socializar los resultados de la evaluación del cumplimiento PEI 2017-2020 con la maxima autoridad.	Unidad	1	633.00
7	Aplicación de encuesta de expectativas	Gestionar la Aplicación de encuesta de expectativas	Unidad	1	500,000.00
8	Gestionar la formulación del plan estratégico institucional 2021-2023 antes de concluido el año	Gestionar la formulación del plan estratégico institucional 2021-2023	Unidad	1	560,000.00
9	Gestionar la aprobación del Plan Operativo Anual, Presupuesto, Plan de Inversión antes de concluir último trimestre del año	Gestionar la aprobación del Plan Operativo Anual, Presupuesto Anual, Plan de Inversión antes de terminar el ultimo trimestre del año	Unidad	1	39,973.00
10	Gestionar la formación de capacidades en Gestión de Riesgo, Presupuesto por Resultados y Desarrollo de Estadística	Gestionar cursos para Desarrollo de Capacidades en Gestión de Riesgos, Presupuesto por Resultados y Desarrollo de Estadística para Análisis de Datos	Unidad	100	80,000.00
11	Gestionar la adquisición de aires acondicionados y adecuación del espacio físico en el segundo trimestre del año	Solicitar la compra de unidades de aires acondicionados y solicitar adecuación de los espacios físicos para la Direccion de Planificación y sus Departamentos	Unidad	100	191,285.66
Presupuesto programado en el POA					2,709,338.46

Nota: Aclarando que la formulación para el PEI corresponde al 2021-2024.



Subcriterio 2.3.7 Evidenciar la evaluación de reorganización de la planificación estratégica involucrando grupos de interés.

Acción de mejora: Implementar la actualización de un método para la formulación de los planes operativos de las áreas de la institución.

Tarea: Contratación de una firma para actualización del PEI 2021-2024.

La Dirección de Planificación ha solicitado la contratación de una firma consultora para llevar a cabo el PEI 2021-2024 con el fin de implementar una planificación estratégica involucrando los grupos de interés.

Evidencia: Solicitud para llevar a cabo el Plan Estratégico Institucional 2021-2024.

Cumplimiento: 25%

Solicitud de servicios Consultoria para la elaboracion del PEI 2021-2024.

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
 Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
 "Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

DPyDI No. 052-20 21 de enero de 2020.-

A : Director Aberlardo Reyes
 División de Compras y Contrataciones

Vías : Licda. Raquel Ferreira
 Dirección Administrativa y Financiera

Licdo. Aquilino Puente
 Departamento Administrativo

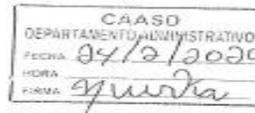
Asunto : Solicitud de servicios Consultoría para la elaboración del Plan
 Estratégico Institucional

Luego de un cordial saludo, solicitamos la contratación de los servicios de consultoría para la Formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.

Esto para su conocimiento y fines de lugar.

Atentamente,

Lidia Ledesma
 Directora de Planificación y Desarrollo Institucional
 KL/jm



CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Subcriterio 3.1.6 Implementar el Manual de Cargos el cual no se encuentra al 100%.

Acción de mejora: Implementar en un 100% el Manual de Cargos.

Tarea: Identificar las áreas faltantes de aplicación conforme al Manual de Cargos e identificar solución al respecto.

A enero de este año se ha alcanzado un avance de un 94% de puestos adecuados a lo establecido en el Manual de Cargos aprobado. En lo adelante se procederá a ajustar algunos de los cargos pendientes de actualización y se mantendrá ejecutando mensualmente hasta alcanzar el 100% de la Implementación del Manual de Cargos vigente.

Evidencia: Imagen gráfica del porcentaje de Implementación Manual de Cargos Institucional Vigente.

Cumplimiento: 94%

Porcentaje del Manual de cargos Institucional.



Datos extraídos de la nómina generada al 31 de enero 2020

Licda. Rosa Maura Vicente
Directora de Recursos Humanos

Licda. July Rodríguez
Enc. Div. Organización Del Trabajo y Compensación



Estadística de capacitaciones por género.

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y CAPACITACION

ESTADISTICAS DE CAPACITACIONES POR GENERO MAYO 2019 -MAYO 2020

MES	FEMENINO	MASCULINO
may-19	295	294
jun-19	266	199
jul-19	124	364
ago-19	135	204
sep-19	182	218
oct-19	160	263
nov-19	152	222
dic-19	49	143
may-20	34	6
jun-20	30	20

LIC. YARIS CIPRIAN SANCHEZ
Enc. Depto. Evaluación del Desempeño
Y Capacitación

Subcriterio 3.3.5 Evidenciar la publicación de resultados de encuestas de clima a nivel interno.

Acción de Mejora: Publicar los resultados de la Encuesta de Clima y acciones de mejora.

Tarea: Desarrollar jornada de difusión con los encargados de áreas entorno a los resultados de la encuesta de clima.

Se ha desarrollado la jornada de aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional al personal de la institución y la difusión de los resultados a todos los encargados con la finalidad de aplicar acciones de mejora.

Evidencia: Circular de difusión de los Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional y Listado de firmas.

Cumplimiento: 100%



Circular de difusión de los Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional.



Listado de Firmas.

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO "CAASD"

HOJA COMPROBANTE DE CIRCULAR

DEPARTAMENTOS CAASD

DIRECCION	NOMBRE Y APELLIDO	FECHA
DIRECCION GENERAL	Rosa	18/6/2020
SUB-DIRECCION GENERAL	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION JURIDICA	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION DE HIDROGEOLOGIA Y MEDIO AMBIENTE	Lissette Riquelme	18/6/2020
DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO	Marta	18/6/2020
DIRECCION DE CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS	Mr. J. J. Cruz	18/6/2020
DIRECCION DE REVISION Y ANALISIS	Maria Edg	18/6/2020
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INF. Y COMUNICACIONES	Carmao C.	18/6/2020
DIRECCION ADMN Y FINANCIERA	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION INGENIERIA	Yvonne Pérez	18-6-20
DIRECCION DE OPERACIONES	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION SOCIAL	Yvonne Pérez	18-6-2020
DIRECCION DE COORDINACION Y FISCALIZACION DE LA GESTION COMERCIAL	Richard A.	18/6/2020
UNIDAD EJECUTORA	Yvonne Pérez	18-6-20
ASESOR DIRECCION GENERAL	Rosario Patricia Hernández	18/6/2020
Asesor Dirección General (Laboral)	Poi de Sosa	18/6/2020

Subcriterio 3.3.7 Evidenciar un plan de remozamiento de las estructuras físicas.

Acción de Mejora: elaborar un plan de remozamiento de las estructuras físicas en procura de la salud y los requisitos de la seguridad laboral.

- Tarea: 1. Evaluar las condiciones de la estructura física y sus necesidades de remozamiento.
- 2. Elaborar un plan priorizado de remozamiento de estructura física.

3. Ejecutar la asignación de los recursos presupuestarios para el logro de las metas.

Existe un proyecto formulado para el remozamiento de la estructura física de la institución en el que se ha priorizado las áreas del edificio 1, las áreas financieras, recepción, recursos humanos, etc.

Evidencia: Perfil Mejoramiento espacios físicos de la CAASD. Presupuesto ejecutado remozando áreas.

Cumplimiento: 75%

Proyecto para mejoramiento de la estructura física.



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO



REPUBLICA DOMINICANA
CAASD
SANTO DOMINGO
1978

Project ID: 012845

NOMBRE DEL PROYECTO MEJORAMIENTO DE LOS ESPACIOS FISICOS DE LA SEDE CENTRAL CAASD, DISTRITO NACIONAL.

Empresa Ejecutora:
CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

Elaborado por:
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
2019



Ejecución presupuestaria remozamiento de áreas.

CORPORACION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO --CAASD--
 SISTEMA CONTROL PRESUPUESTARIO
 EJECUCION PRESUPUESTARIA DEL GASTO DEL 01/01/2020 AL 30/06/2020

Pag.: 10
 Formulario No.2

REGISTRO INTERNO ONAPRES
 NUMERO:
 HORA:
 FECHA:

CODIGO : 6102

PRO GRADUC	PRO YEC	PRO ACTIV	GEO.	FUNC.	FONDO	CUENTA	DESCRIPCION DEL GASTO	EJECUCION DEL GASTO		
								COM	DEVENGADO	P A G A D O
02	00	00	0001	4103		22	SERVICIOS NO PERSONALES	0.00	47,780.00	47,780.00
02	00	00	0001	4103	0100	228	OTROS SERVICIOS NO PERSONALES	0.00	47,780.00	47,780.00
02	00	00	0001	4103	0100	2288	IMPUESTOS,DERECHOS Y TASAS	0.00	47,780.00	47,780.00
02	00	00	0001	4103	0100	22881	IMPUESTOS	0.00	24,780.00	24,780.00
02	00	00	0001	4103	0100	22882	DERECHOS	0.00	12,971.00	12,971.00
02	00	00	0001	4103	0100	22883	TASAS	0.00	10,029.00	10,029.00
02	00	00	0001	4103		27	OBRAS	0.00	2,240,132.00	2,240,132.00
02	00	00	0001	4103	0100	271	OBRAS DE EDIFICACIONES	0.00	2,240,132.00	2,240,132.00
02	00	00	0001	4103	0100	2712	OBRAS EN EDIFICACIONES NO RESIDENCIAL	0.00	2,240,132.00	2,240,132.00
TOTAL PROGRAMA									2,287,912.00	2,287,912.00

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Subcriterio 4.2.1/4.2.3 Evidenciar el cumplimiento de todos los elementos contenidos en las políticas o Plan de Comunicación.

Acción de Mejora: Implementar todos los elementos contenidos en las políticas o plan de comunicación.

Tarea: 1. Difundir la existencia de la política de comunicación. 2. Poner en aplicación el Plan de Comunicación.

Se ha difundido la Política de Comunicación Institucional aprobada por la Máxima Autoridad a través de la carpeta pública de la institución con la finalidad de obtener mejores resultados en los procesos de la institución, actualmente se está trabajando en el Plan de Comunicación correspondiente al periodo 2020-2022.



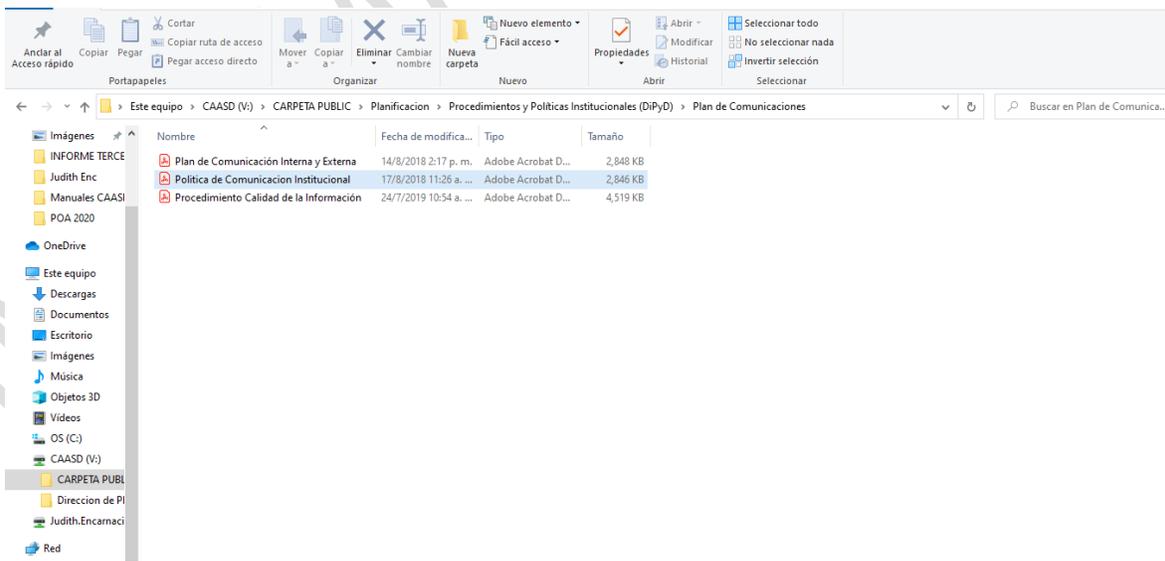
Evidencia: Aprobación de la Política de Comunicación Institucional, difusión a través de la carpeta pública institucional y Correo interactivo sobre el inicio de redacción del Plan de Comunicaciones CAASD 2020-2022.

Cumplimiento: 60%

Aprobación Política de Comunicación Intitucional.

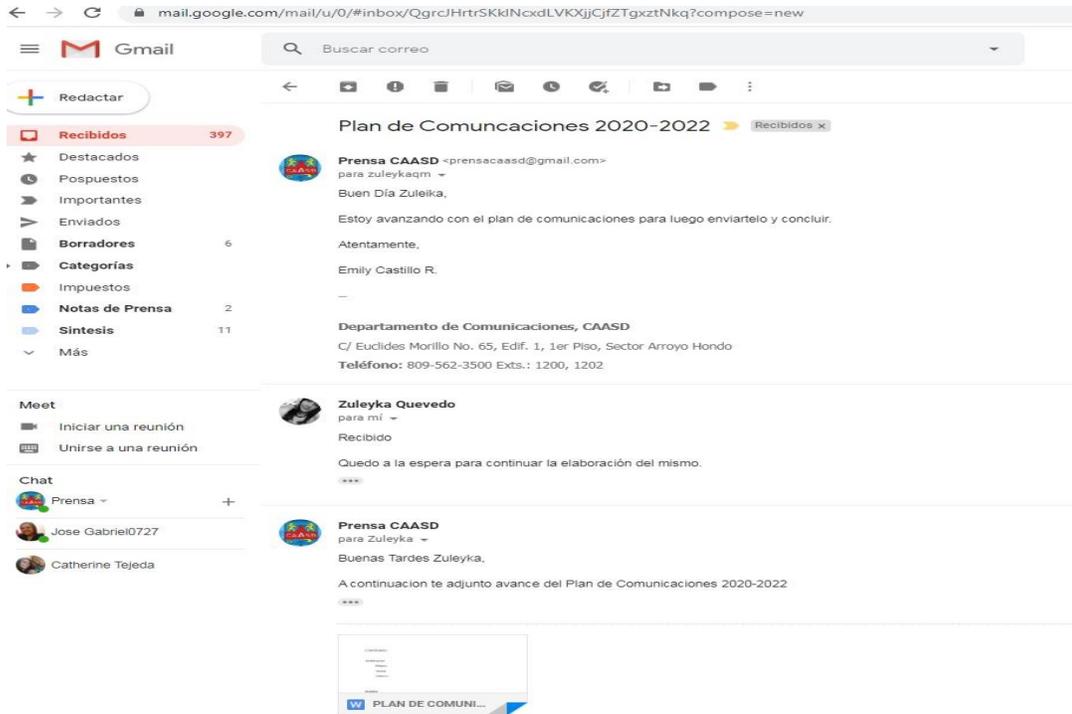


Política de Comunicación Institucional en Carpeta Pública Institucional.





Correo interactivo sobre el inicio de redacción del Plan de Comunicaciones CAASD 2020-2022.



Subcriterio 4.3.1 Implementar al 100% la alineación financiera al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.

Acción de Mejora: Implementar la gestión financiera acorde con la planificación.

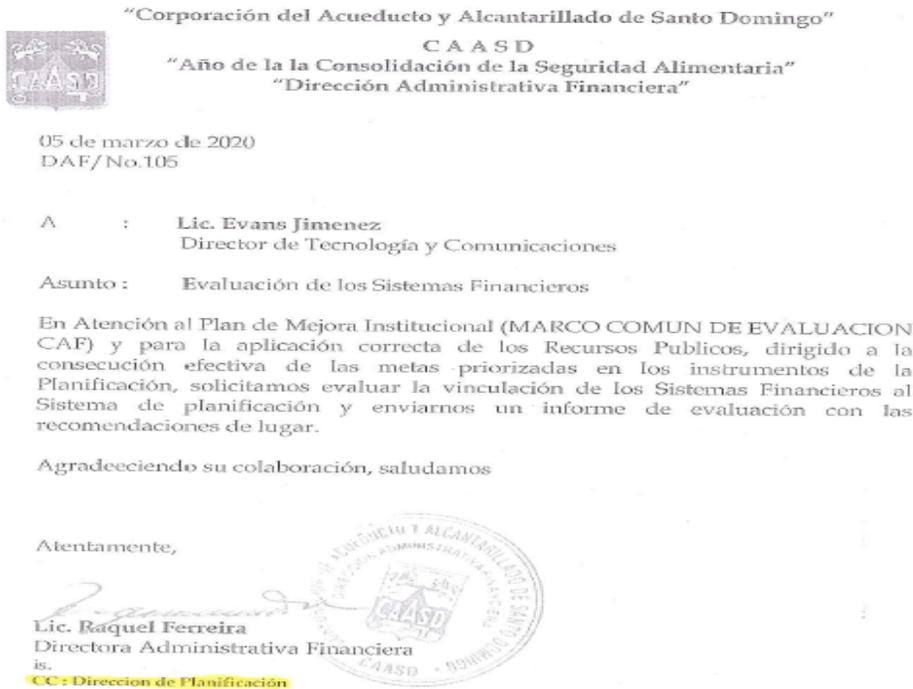
Tarea: Evaluar la vinculación de los sistemas financieros al sistema de planificación Monitoreo y Evaluación.

Evidencia: Solicitud para evaluación de la Vinculación de los Sistemas Financieros con el sistema de Planificación.

Cumplimiento: 10%



Solicitud evaluación para la vinculación de los Sistemas Financieros al sistema de Planificación.



Subcriterio 4.5.1/4.5.4 No existen las suficientes herramientas tecnológicas para la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.

Acción de Mejora: Adquirir el equipamiento tecnológico requerido acorde con los objetivos estratégicos y operativos

Tarea: 1. Priorización de recursos para el equipamiento tecnológico. 2. Incorporar asignación presupuestaria para adquisición de equipos tecnológicos. 3. Ejecutar la asignación de recursos para el equipamiento tecnológico.

Se ha priorizado y asignado los recursos para equipamiento tecnológico. Habiéndose adquirido algunos equipos en el primer semestre del año

Evidencia: Estructura Programática del Presupuesto 2020, Certificación de equipos entregados.

Cumplimiento: 64%



Estructura Programática.

Formulario para Propuesta Estructura Programática				
Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión	
FO-PP-02	Procedimiento para la Revisión de Estructuras Programáticas	18/6/18	1	

I - Institución

II - Completar los datos requeridos sobre la institución:

Capítulo	6102	CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
Subcapítulo	01	CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
Unidad		

III - Propuesta de Estructura Programática

III.1 - Favor detallar la estructura programática institucional

Programa	Proyecto	Proceso	Actividad / Obra	Nombre	Presupuesto 2020	Indicador de Producto	Clasificación Funcional	Unidad Responsable
01				Actividades Centrales	1,703,542,271.00		3102	
	00			N/A				
		00		N/A				
			0001	Dirección y coordinación	59,189,072.00		3.1.02	Dirección General
			0002	Planeación estratégica y evaluación de la gestión	14,178,524.00		3.1.02	Dirección de Planificación y Desarrollo
			0003	Administración y finanzas	1,495,493,974.00		3.1.02	Dirección Financiera Administrativa
			0004	Desarrollo de la tecnología	100,180,701.00		3.1.02	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones
			0005	Educación sobre el manejo del agua potable y residuales	34,500,000.00		3.1.02	Dirección social / Depto. Comunicaciones
02				Proyecto Central	17,772,332.00		4103	
	00			N/A				
		00		N/A				
			0000	N/A	17,772,332.00		4.1.03	Dirección de Ingeniería
03				Actividades Comunes	1,749,222,255.00		4103	
	00			N/A				
		00		N/A				

Certificación de Equipos Tecnológicos entregados.

Formulario de entrega de Computadora de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

Fecha: 11-2-20
 Si lo haes formal entregue a Sr(a) Melvin Almonte del (Aig) para ser usado en el área de Opér. Operaciones Abate - Das. Trat. agua.

Marca:	Modelo:	Serie:	Disco:	Ram:	Nombre:
DELL	E916H	29m4P52	500	8	50-N1502

Marca: DELL Modelo: E916H Serie: AJUB Tamaño:

Marca: HP Modelo: Serie: Capacidad:

Uso de Soporte Técnico DETIC

Condiciones de los equipos: Nuevo Funcional Descargo

Observaciones:

X Harris Batista Entregado por X Pedro Gonzalez Recibido por

X Validado por ASP

Antes de firmar este documento, compruebe que el certificado que va a firmar es correcto.

CRITERIO 5: PROCESOS

Subcriterio 5.1.8 Evidenciar el monitoreo de la ejecución presupuestaria vinculada al logro de metas programadas.

Acción de Mejora: Desarrollar un programa de monitoreo de la ejecución presupuestaria.

Tarea: Socializar los resultados del informe del monitoreo POA.

Se ha socializado a través de la página web institucional en el portal de transparencia el informe de monitoreo semestral del Plan operativo institucional.

Evidencia: Resumen ejecutivo de avance POA.

Cumplimiento: 100%

Informe resumen de avance POA





Subcriterio 5.2.2 Evidenciar la aplicación de mejoras al servicio y/o productos basado en una retroalimentación del cliente.

Acción de Mejora: Incorporar las sugerencias ofrecidas por los Clientes-Usuarios.

Tarea: Gestionar las sugerencias de los clientes a través de envío de las respuestas con acciones concretas aplicadas.

Se han recibido Sugerencias emitidas por los Ciudadanos Clientes en los buzones establecidos en las Gerencias comerciales.

Evidencia: Matriz Buzón de Sugerencias.

Cumplimiento: 100%

Matriz de Gestion Buzón de Sugerencias.

DIRECCION DE FISCALIZACION Y COORDINACION DE LA GESTION COMERCIAL*
"AÑO DE LA CONSOLIDACION DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

No. 005/26 de Febrero /20

A la : Lic. Katiniska Letlesma
Directora de Planificación

Vía : Ing. Abelardo Diaz
Director Comercial

Vía : Licda. Yolanda Rodriguez
Enc. Depto. Soporte Gestión

Asunto : Remisión de informe de sugerencias de
Febrero/2020

NO.	NOMBRE	SUGERENCIA	RESOLUCION	GERENCIA RECEPTORA
1	Roque Sánchez	Sugiere que el botón indique el código de sistema atrasado específico al enviar mensaje. Tiene varias cuentas a su nombre.	Se le informó al usuario que su sugerencia está siendo evaluada para fines de mejora en el servicio.	AAA
2	Sandy Aquino	Si quiere poder cancelar el Contrato siempre que el titular lo desee, y suspender servicio.	Se informó al usuario que las cancelaciones implican retiro de acometida, para evitar posterior reconexión ilegal, que puede pasar a realizar cambio de nombre. Estuvo de acuerdo.	AAA
3	David Reyes	Si quiere dar prioridad a las fugas	Se le informó al usuario que efectivamente estamos dando prioridad a las fugas, ya que su fuga fue atendida el mismo día del reporte, de igual manera tomaremos en cuenta su sugerencia.	AAA
1	Petra Gonzalez	Sugiere estafeta cerca de la base de San Isidro	Se le dio información al usuario con relación a puntos de pago vía y todo pago	ACEA

Atentamente,

Nitzka Arce
Enc. División de Atención al Cliente

Subcriterio 5.2.3 No se cuenta con la expectativa del Ciudadano Cliente por los servicios.

Acción de Mejora: Motivar el uso de los diferentes servicios a los clientes usuarios.

Tarea: Promover el uso de la página para la consulta de balance y pago de facturas.

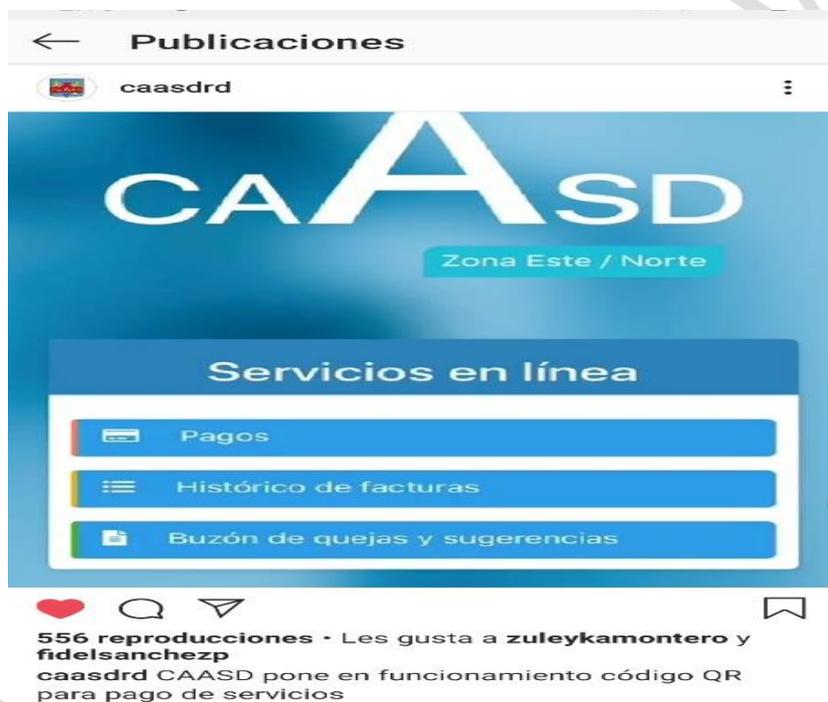
En lo que va de año se han colocado publicidad en los canales alternos para la realización del pago del servicio.

El 25 de marzo del año en curso la Institución envió una nota de prensa donde informa a la ciudadanía que por motivos de la pandemia Covid-19 que atraviesa el país y el mundo no se procedería a hacer cortes del servicio y lo importante de mantener el distanciamiento social, en este sentido se está promoviendo los canales para realizar pagos en línea.

Evidencia: Publicación en las redes sociales del funcionamiento Código QR para pago de servicios, históricos de facturas y Buzón de quejas y sugerencias.

Cumplimiento: 50%

Publicidad CAASD código QR.





Publicidad consulta y pagos en línea.

CAASDRD
Apr 6 at 5:00 PM · 🌐

Durante la emergencia es importante mantener la distancia social. La @caasdrd pone a tu alcance estos servicios para realizar tus pagos en línea de fo... See More

#QUÉDATEENCASA

Distanciamiento social y lavarse las manos con agua y jabón son las medidas fundamentales para prevenir el contagio del COVID-19.

Por esto puedes pagar cómodamente desde tu casa el consumo del agua utilizando nuestros servicios en línea.

CONSULTA Y PAGOS EN LÍNEA
www.caasdenlinea.com.do

TELEAGUA ZONA NORTE-ESTE
(809) 598-1722 (Opción 2)

AYÚDANOS A CUIDARTE!

27 11 Comments · 4 Shares

Like Comment Share

Subcriterio 5.2.6 Evidenciar el registro de seguimiento en el sistema en el sistema de gestión de averías.

Acción de Mejora: Desarrollar el seguimiento oportuno al sistema de gestión de averías.

Tarea: Actualización diaria de los reportes registrados en el sistema de averías.

La institución ha mantenido de manera actualizada el sistema de averías colocando un seguimiento a los diferentes casos recibidos.

Evidencia: Información actualizada del seguimiento a los casos reportados en el sistema.

Cumplimiento: 30%



VICIO AL CLIENTE << JUDITH ENCARNACION >>
RECEPCION DE REPORTES JUDITH ENCARNACION

TECNICA / COMERCIAL NUMERO 316939 FECHA 13/01/2020

RECEPCION DE REPORTES: SERVICIO AL CLIENTE

Cod Sistema NUM. DE REPORTE EN (AAA - ACEA) 99

Cuenta

Barrio/Res. 000902

Municipio SANTO DOMINGO ESTE Sector 14

Programa De Abastecimiento: Dias y Horas

Dias	H Inicial	H Final	Header1

Tipo Reporte 133

Descripción Del Reporte EL CIUDADANO CLIENTE SE QUEJA DE QUE ESTAN RECIBIENDO SOLO DOS DIAS DEL SERVICIO Y LA ULTIMA VEZ LLEGO SOLO UN DIA Y CON POCA PRESION EN EL SECTOR COMPLETO

Dirección Ubicación Del Problema CALLE PENETRACION, EDIFICIO 40, APARTAMENTO #2-2, VILLA FARO . SANTO DOMINGO ESTE

Proximo A ENTRE DE CARRETERA MENDOZA Y AUTOPISTA DUARTE

Contacto LUIS SUAREZ TELEFONOS 829-741-5262

Reporta 00034 BUZON QUEJAS Y SUGERENCIAS EXT. 3376

RECEPCION ASIGNADO EN PROCESO TERMINADA ANULADA

RECEPCION GENESIS ROSA ANALISTA MERIAN NERLE EVALUADA POR SUPERVISOR GRAL.
FEC. RECER 13/01/2020 12:00 FEC. ANALISTA 13/01/2020 12:00 FECHA EVALUAC. FECHA SUPERV. / /

Grabar Nuevo Anular Imprimir Seguimiento Buscar Reportes Anteriores Salir

VICIO AL CLIENTE << JUDITH ENCARNACION >>
RECEPCION DE REPORTES JUDITH ENCARNACION

REGISTRO: SEGUIMIENTO A RECLAMACIONES

DATOS DEL CONTACTO FECHA 16/07/2020

TELEFONO NOMBRES NUM. RECLAMACION 316939

809-

Detalle del Seguimiento Detalle del trabajo realizado Analista: Judith Encarnacion

Fecha	Telefono	Nombre	Detalle del trabajo realizado
14/01/2020 12:00	829-741-5262	LUIS SUÁREZ	RESPUESTA AL CLIENTE: SU REPORTE
14/01/2020 12:00	7550	GERENCIA ESTE	EL ING. GIRON TOMÓ LOS DATOS DEL #
14/01/2020 12:00	809-364-2310	CALL CENTER	EL ING. GIRON DE LA GERENCIA ESTE

Nuevo Grabar Eliminar Salir

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

Subcriterio 6.1.1 Evidenciar la medición de la percepción de todos los ciudadanos, aunque no reciban la facturación.

Acción de Mejora: Implementar un mecanismo de medición de las expectativas de los clientes usuarios.

Tarea: Conocer la percepción de los clientes usuarios de los diferentes servicios ofrecidos por la institución.



Se ha creado una encuesta con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos clientes en referencia de los servicios ofrecidos por la institución.

Evidencia: Informe de Resultados de la encuesta de expectativa aplicada junio 2020.

Cumplimiento: 50%



Subcriterio 6.1.2 Evidenciar que se realicen mediciones del involucramiento y participación de los Ciudadanos/Clientes en los procesos de trabajo.

Acción de Mejora: Crear un sistema de involucramiento y participación con los clientes usuarios.

Tarea: Solicitar a las áreas la firma en el Listado de Participantes en las reuniones de trabajo que involucre la comunidad.

Se ha creado un mecanismo para involucrar a los Ciudadanos Clientes en los procesos de trabajo de la Institución.



Evidencia: Comunicado y Listado de Participantes.

Cumplimiento: 100%

Comunicado.

CAASD
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
-CAASD-
Euclides Morillo No. 65, TELEFONO: 809-562-3500, CABLE: CAASD, Apartado 1346, SANTO DOMINGO, REPUBLICA DOMINICANA
"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"
Dirección Social
Departamento Asuntos Sociales

DAS/151/20 04 de marzo del 2020

A : Sr. Arismendy Santana
Director Social

Asunto : Informe Visita Junta de Vecinos Sector Las Cañitas D.N.

Anexo : Plantilla de Comunitarios

Después de un cordial saludo, me dirijo a su despacho, para informarle la visita de la Junta de Vecinos "Paz, Amor y Vida" del sector de Las Cañitas D.N. representada por su presidenta. Sra. Bélgica Altagracia Guillen Tel. 809-854-2988.

El motivo de su visita es dar seguimiento a una solicitud realizada a la institución de un sistema de rebombeo para reforzar el servicio en las calles: C/ Amparo - C/ Rafael Guzmán - C/ Luz del Alba - C/ 10 (Parte Alta) del referido sector, las cuales llevan cuatro (4) años con dicho problema, el cual no les permite recibir el preciado líquido.

También nos informan que tienen la problemática de Obstrucción en el sistema de Alcantarillado Sanitario en las calles: C/ Amparo - C/ Luz Del Alba - C/ 10 (Parte Final) Próximo a la peluquería "Wilkin".

Además, Solicitan una inspección de la calidad del agua de dicho pozo construido en la Escuela Básica de Las Cañitas el cual nos informan fue construido con fondos privados.

Sin otro particular,

Atentamente,
Richard Castillo
Lic. Richard Castillo
Enc. Depto. Asuntos Sociales

Cc. Dirección de Operaciones
Dirección de Calidad del Agua

RECIBIDO
DIRECCION SOCIAL
FECHA: 6-3-2020
HORA: 9:55 AM
FIRMA: *Aguada Estrada*

Listado de Participantes.

DIRECCION SOCIAL **CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO** AÑO 2020

Organización: *Junta de Vecinos "Paz, Amor y Vida" Las Cañitas D.N.*

Tipo de Actividad: *Junta de Vecinos*

DOC. ANEXO: *Plantilla de Comunitarios*

Seguimiento a Solución: *Solicitud de Sistema de Rebombeo*

Solución Planteada: *Impulsión de agua desde Escuela Básica Las Cañitas y Alcantarillado*

Nombre	Dirección	Número	
<i>Bélgica Altagracia Guillen</i>	<i>Las Cañitas D.N.</i>	<i>809-854-2988</i>	<i>Presidenta</i>
<i>Antonio de la Cruz</i>		<i>809-431-9744</i>	
<i>Martín Obrafián</i>		<i>849-719-1953</i>	
<i>José Rodríguez</i>		<i>809-238-8682</i>	

Formulario para Control de Actividades.



Subcriterio 6.1.5 Evidenciar estándares de tiempo y satisfacción para todos los servicios que ofrece la corporación.

Acción de Mejora: Desarrollar mecanismo para la evidencia de tiempo y satisfacción en los diferentes servicios ofrecidos por la institución.

Tarea: Renovación de Carta Compromiso e inclusión de más servicios.

Actualmente se está trabajando en el proceso de renovación de la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, dentro de la misma no se incluyeron servicios a comprometer, sino que se han flexibilizado los requisitos de algunos servicios ya comprometidos.

Evidencia: Correo electrónico de las interacciones del proceso, Cuadernillo y Brochur de Carta Compromiso al Ciudadano.

Cumplimiento: 90%

Correo sobre actualizaciones al Cuadernillo de Carta Compromiso al Ciudadano CAASD.

----- Forwarded message -----

De: Judith Encarnacion Encarnacion <judithencarnacion11@gmail.com>

Date: jue., 20 feb. 2020 a las 7:12

Subject: Modificaciones al cuadernillo de la Carta Compromiso al Ciudadano CAASD.

To: <sismap-dst@map.gob.do>

Cc: Katihusca Ledesma <ledesmakatihusca@gmail.com>, Ana Iris Veras <ana.veras@seap.gob.do>

Buenas tardes,

Luego de la última revisión a nuestra primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano consideramos algunas actualizaciones al cuadernillo de la carta compromiso las cuales adjuntamos en este correo para su información, revisión y aprobación.

En espera de su respuesta,

Saludos Cordiales,

[Lic. Judith Encarnación](#)



Modificaciones al Cuadernillo de la Carta Compromiso al Ciudadano CAASD.



Cambios para ejecutar en el Cuadernillo de la Carta Compromiso al Ciudadano CAASD

Apartado 1.6. sobre forma de comunicación y participación ciudadana
Actualizar los medios de contacto en cada una de las formas de comunicación.

Apartado 1.4 sobre la relación de servicios, se revisará y actualizarán los requisitos de los servicios que han sido sugeridos para cambio: acuerdo de pago, activación de contrato, cambio de nombre. también se revisará los contactos de todos los servicios (si aplica) y se el link de los servicios en línea.

En cuanto a los requisitos de los servicios están los siguientes:

Cambio de Nombre: Ser más flexibles, ejemplo solo con la copia de la cédula pasaporte (en caso de que sea extranjero) para el cliente que vaya personalmente a la agencia.

Acuerdo de Pago: Cuando el cliente no puede asumir una facturación alta, o por alguna razón eliminar el requisito de 6 facturas.

Activación de contrato: Hacerlo más amigable, no exigir contrato de venta o título de propiedad. Solo con cédula y firma del contrato.

Apartado 2.4

Actualizar el pág. 34. incluyendo la validación de las normas que cumplimos.

Apartado 3.1 sobre quejas, sugerencias y medida de subsanación:

Actualizar los medios de contacto de la oficina de acceso a la información pública. Actualizar la dirección del buzón digital.

Apartado 4.1

Además de actualizar la información referente a la zurza, se incluirá información sobre el proyecto ampliación acueducto oriental y Guajimía.

Certificados de calidad de Acea Dominica y AAA Dominicana, actualizados.

Apartado 4.2 Datos de contacto. Incluir la ubicación y teléfono de las diferentes oficinas comerciales y actualizar la dirección de la página web de la caasd.

Apartado 4.3. Actualizar el contacto de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional que es responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Otras actualizaciones:

En la pág. 8 colocar el nuevo organigrama aprobado 2019

El prólogo requiere cambios, es la segunda versión de carta pág. 2 debe actualizarse.

Cuadernillo de Carta Compromiso Julio 2020-Julio2022 .



Brochure de Carta Compromiso Julio 2020-Julio2022 .

FORMA DE COMUNICACIÓN / PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para tramitar cualquier información sobre servicios, quejas o sugerencias, la institución cuenta con un Call Center.

Teléfonos de contacto:

- 809-636-1021 (Zona Noroeste y Sureste)
- 809-598-1722 (Zona Norte y Este)
- 809-364-2310 (Oficina Principal).

Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública donde se gestionan las solicitudes de información dentro del tiempo de compromisos que establece la ley 200-04.

La CAASD ofrece servicios comunitarios a través de la Dirección de Servicios Sociales. **Comunícate al 809-562-3500 Ext.1635**

En las oficinas comerciales puedes encontrar las áreas de atención al cliente y las encuestas de satisfacción.

APP CAASD (para realizar reportes diarios)

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Se dispone de buzones físicos en cada oficina comercial, acompañado de formularios para que puedes expresar.
- Buzón en la página web: www.caasd.gov.do para externar tus quejas o sugerencias.
- Sistema 311 de atención ciudadana para reportar quejas o sugerencias de forma fácil y rápida.
- Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. Contacto: 809-562-3500 ext.1188
- Call Center para recibir información rápida. El tiempo de respuesta es de 15 días laborables en todas las modalidades a partir de la emisión de la queja.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN PARA SERVICIOS COMPROMETIDOS

Si en algún momento presentas insatisfacción por incumplimiento de servicios comprometidos, puedes presentar tu queja o sugerencia a través de los diferentes medios institucionales dispuestos para esos fines.

Como medida de subsanación recibirás una comunicación a la firma del Director General ofreciéndote disculpas y explicándote las causas del incumplimiento en un plazo no mayor a 15 días laborables.

DIRECCIÓN Y DATOS DE CONTACTO

Sede Principal
Euclides Morillo No. 65, Arroyo Hondo,
Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809-562-3500
Página web: www.caasd.gov.do

Unidad Responsable de la Carta
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.
Teléfono: 809-562-3500 Exts. 1418 /1424

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y EL ANTARRILEADO DE SANTO DOMINGO
EDIFICIO II

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MAP
MAPA INSTITUCIONAL
Asesoramos para ti

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Corporación del Acueducto y el Antarrileado de Santo Domingo

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Renovación de la Primera Versión
Vigencia: Julio 2020 - Julio 2022

Subcriterio 6.1.9 Evidenciar la aplicación de mejoras relacionadas a los hallazgos registrados en la encuesta o en los Buzones de Quejas y Sugerencias.

Acción de Mejora: Crear acciones de mejora conforme a las informaciones encontradas en Encuestas o Buzones de Quejas y Sugerencias.

Tarea: Elaborar Plan de Acción a partir del resultado de la Encuesta de Satisfacción general.

Se ha creado en Plan de Acción el cual abarca diversas áreas de la institución con el fin de aplicar mejoras en los servicios ofrecidos.

Evidencia: Difusión del Plan de Mejora CAF - Plan de Acción y el Plan de Acción CAASD 2019-2020.

Cumplimiento: 100%



Difusión Plan de mejora CAF - Plan de Acción.

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
"Año de la Innovación y la Competitividad"

DPyDI No. 326-19 CAASD. Dirección Jurídica
Recibido Día 23 Mes 12 Año 19 23 de diciembre de 2019.

A : Este sello acredita la recepción del documento, en el día, mes y año que se indica y la conformidad de su contenido.

Ing. Luis Salcedo
Director de Operaciones

Licda. Raquel Ferreira
Directora Administrativa y Financiera

Lic. Evans Jiménez
Director Tecnología de Información y Comunicación

Licda. Angee Marte
Directora Jurídica

Lic. Fidel Sánchez
Enc. Dpto. Comunicaciones

Ing. Abelardo Díaz
Director de Coordinación y Fiscalización de la Gestión

Lic. Mario Henríquez
Director de Revisión y Análisis

Licda. Rosa Maura Vicente
Directora de Recursos Humanos

Sr. Arismendy Santana
Director Social

Asunto : Remisión Plan de Mejora CAF y Plan de Acción

Por medio de la presente, hacemos remisión del Plan de Mejora acorde al modelo CAF y el Plan de Acción, resultante de la pasada Encuesta de Satisfacción que se realizó en los meses de junio y julio del corriente, a los fines de que incorporen las actividades que les aplique en los acuerdos de desempeño de su área, teniendo en consideración la fecha pactada en los planes, para que estas actividades sean realizadas.

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION
RECIBIDO
FECHA: 23/12/19
FIRMA: [Firma]

DIRECCION GENERAL CAASD
RECIBIDO POR
DIRECCION DE OPERACIONES
FECHA: 23/12/19
POR: [Firma]

Es importante resaltar que, el Ministerio de Administración Pública - MAP, dará seguimiento al cumplimiento de estos planes a través de los indicadores (01.2) Plan de Mejora Modelo CAF y (01.6) Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública - SISMAP.

Asimismo, informamos que el cumplimiento de los planes nos permite mantener la calificación de los indicadores del SISMAP.

Sin otro particular, se despide.

Atentamente,

Licda. Katijaca Ledesma
Directora de Planificación y Desarrollo Institucional

KL/ra

Anexo: Plan de Mejora Institucional y Plan de Acción

C.c.: Arg. Alejandro Montás, Director General



Plan de Acción 2019-2020.



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
CAASD
PLAN DE ACCION 2019-2020

No.	Dimensión	Servicio	Atributos	Valoración	Análisis	Acciones	Área responsable	Responsable de seguimiento	Trimestre de implementación
1	Elementos Tangibles	Aprobación de planos hidráulicos y sanitarios	Comodidad	75.00%	El área de espera donde se ofrecen estos servicios poseen aspectos que no son tan agradables a los ciudadanos clientes, esas cualidades que brindan una primera impresión, deben ser abordados.	Rehabilitación de las oficinas de la Dirección de Ingeniería y sus áreas.	División de Servicios Generales / Dir. Ingeniería	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020
2		Suministro de agua potable por red	Comodidad	66.67%		Formulación de proyecto para la construcción de las oficinas operativas	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020
3		Aprobación de planos hidráulicos y sanitarios	Elementos materiales	75.00%	La poca presencia de materiales en estas áreas es la razón de que este atributo se vea afectado directamente en términos de valoración.	Colocación de visor con brochure institucional.	Dir. Ingeniería / Dir. Social / Dpto. Comunicaciones	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020
4		Suministro de agua en camiones cisterna	Elementos materiales	50.00%		Elaboración de brochure con los pasos para obtener el servicio específico.		Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020
5		Aprobación de planos hidráulicos y sanitarios	Estado físico del área	62.50%	El estado físico donde se brindan estos servicios, quedó por debajo de las expectativas, es decir que no es agradable a la vista.	Rehabilitación de las oficinas de la Dirección de Ingeniería y sus áreas.	División de Servicios Generales / Dir. Ingeniería	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020
6		Suministro de agua en camiones cisterna	Estado físico del área	50.00%		Formulación de proyecto para la remodelación de las oficinas del edificio II	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP	Dirección de Planificación y Desarrollo	3er. Trimestre 2019
7		Aprobación de planos hidráulicos y sanitarios	Estado del área de atención al cliente	75.00%	Al igual que en los atributos comodidad, y estado físico del área también se suma en algunos servicios la apariencia del área de servicios al cliente.	Rehabilitación de las oficinas de la Dirección de Ingeniería y sus áreas.	División de Servicios Generales / Dir. Ingeniería	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020
8		Aprobación de planos hidráulicos y sanitarios	Modernización de las instalaciones y equipos	75.00%	La modernización de las instalaciones amerita muchas veces cualidades como: Internet WIFI, pantallas, monitores, turnos automatizados, u otros, que mejoran la experiencia.	Rehabilitación de las oficinas de la Dirección de Ingeniería y sus áreas. Incluye la instalación de equipos tecnológicos.	División de Servicios Generales / Dir. Ingeniería / Dir. Tecnología.	Dirección de Planificación y Desarrollo	2do. Trimestre 2020

INFORMACIÓN