

# 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, correspondiente al año 2021.

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.

# 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.

# 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.

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.	Empoderar a los grupos de interés de la filosofía institucional, para comprensión del rol de la institución.	Revisar la misión y visión de la organización con los grupos de interés en el proceso de actualización PEI.	Ene-21	jun-21	A determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección General	Hoja de participantes/correos electrónicos y/o resultados de encuesta.	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.	Ene-21	jun-21	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.	Documentar los procesos existentes y 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	Actualizar los procedimientos de la Gestión Administrativa y Financiera.	Ene-21	jun-21	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de calidad	Procedimientos de Compras y Contrataciones.	Dirección de Planificación y Desarrollo
	1	1.2.5				Charlas de inducción al Sistema de Gestión de todos los representantes de las diferentes unidades organizativas (UO)	jun-21	jun-21	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  
AÑO 2021

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 actividades con 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-21	jul-21	A determinar	Dirección de Recursos Humanos	Fotos del evento, Carta de invitación de la actividad	Dirección de Recursos Humanos
						Celebración del día de la Mujer atendiendo a la equidad de género	Mar-21	Mar-21	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	jul-21	sept-21	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Políticas, procesos y procedimientos aprobados y difundidos	Dirección de Planificación y Desarrollo
5	1	1.2.8	No se evidencia una efectiva comunicación interna a todos los niveles de la organización	Gestionar talleres de sensibilización para la canalización de informaciones periódicas.	Crear la adecuada comunicación interna en todos los niveles de la institución.	Impartir talleres de sensibilización para las informaciones periódicas.	Marz-21	Jul-21	A determinar	Departamento de Comunicación	Hoja de firma de los talleres realizados.	Dirección de Planificación y Desarrollo
6	1	1.2.10	No se evidencia charlas a todo el personal sobre la gestión del cambio.	Informar tanto a los colaboradores institucionales como a los grupos de interés las acciones que motivan la gestión de cambio. .	Comunicar las iniciativas de cambio a los colaboradores.	Capacitación de los colaboradores sobre gestión de cambio.	Ene-21	Jun-21	A determinar	Departamento de Evaluación del desempeño y Capacitación.	Hoja de participantes de la capacitación.	Dirección de Planificación y Desarrollo

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	1.3.9	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.	Realizar actividad de reconocimiento Evaluación de Desempeño carrera administrativa.	Marz-21	Marz-21	A determinar	Dirección de Recursos Humanos	Carta de invitación y fotos del evento.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
		Elaborar un procedimiento para la premiación del esfuerzo considerando un premio ponderado o lo que establezca el órgano rector				Jul-21	Oct-21	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad	Procedimiento elaborado	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional	
						3.1.5	3.3.10					
8	2	2.1.3	No existe una política que establezca la suscripción en portales o revistas de interés con relación al tema del agua	Obtener información de revistas físicas acerca de información relevante al tema del agua.	Recopilar informaciones históricas sobre datos importantes de la institución a través revistas físicas.	Recopilar informaciones relevantes del tema del agua en revistas.	Ene-21	Jul-21	A determinar	Departamento de Comunicaciones	Informe con las informaciones del tema agua recopiladas	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.
		Realización de la revista informa CAASD				Ene-21	Jul-21	A determinar	Departamento de Comunicaciones	Revista difundida	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.	
9		4.4.2										
10	2	2.2.4	No se evidencia la contratación de expertos para la evaluación de los planes estratégicos y su formulación.	Contratar consultoría elaboración PEI 2021-2024	Obtener un diagnóstico de la situación actual de los servicios y la evaluación de la producción actual.	Realizar la solicitud de la contratación de la consultoría para el PEI	Ene-21	Marz-21	A determinar	Dirección Administrativa Financiera / Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional	PEI 2021-2024 elaborado y aprobado.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.
11	2	2.3.3	No está implementado en un 100% la gestión efectiva del plan de trabajo.	Implementar la gestión efectiva del plan de trabajo institucional.	Monitorear los planes de trabajo con objetivos y resultados para cada unidad organizativa.	Elaborar informe de avance del Plan Operativo de la institución.	Ene-21	Jul-21	A determinar	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP.	Informe Elaborado.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.

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	3	3.2.3	No se evidencia el consenso del plan de formación y desarrollo para todos los empleados.	Capacitar los empleados de la institución conforme a las necesidades del área.	Tener una planificación de capacitación.	Gestionar las capacitaciones	Ene-21	Jul-21	A determinar	Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Reporte de capacitaciones realizadas.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
13	3	3.3.8	No existe la inducción institucional a los beneficios de la ley 87-01	Proveer al personal de nuevo ingreso una orientación adecuada en materia de leyes 87-01, 379-81 y seguridad e higiene laboral.	Personal de nuevo ingreso capacitado en materia de seguro de salud, seguridad e higiene laboral.	Capacitar al personal de nuevo ingreso en materia de leyes 87-01, 379-81 y seguridad e higiene laboral.	Ene-21	Marz-21	A determinar	Departamento de Relaciones laborales y Sociales.	Hojas de firma de las inducciones realizadas.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
14	4	4.2.7	No existe una encuesta de expectativas.	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 ciudadana para ser aplicados a los clientes / usuarios	Ene-21	Jun-21	A determinar	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión.	Ficha de encuesta y cuestionario	Dirección de Planificación y Desarrollo
						Aplicar las encuestas de satisfacción ciudadana a los clientes / usuarios	Ene-21	Jun-21	A determinar	Dirección Comercial Dirección Social Dirección de Calidad del Agua Departamento de Comunicaciones	Formulario de encuesta aplicado y/o reporte del programa	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

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				
15	4	4.2.8	No se evidencia una supervisión sistemática de la actualización del catastro de usuarios	Desarrollar la supervisión para la actualización del catastro de usuarios.	Catastro comercial actualizado validando las condiciones del suministro de los clientes inactivos.	Realizar visitas de inspección a clientes inactivos en el catastro de usuarios.	Ene-21	Dic-21	A determinar	División de Catastro a usuarios.	Informe mensual actualizado	Dirección de Coordinación y Fiscalización de la Gestión Comercial
16	4	4.3.1	No está implementada al 100% la alineación financiera al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.	Actualización del Sistema de Planificación, Monitoreo y evaluación SISPME.	Sincronización de las operaciones financieras con el logro de la ejecución operativa.	Gestionar la actualización del sistema de planificación y vinculación con el sistema financiero	Ene-21	Jun-21	A determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional	Comunicación de solicitud de actualización de sistema SISPME	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
				Actualizar el sistema Financiero			Ene-21	Jun-21	A determinar	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Sistema actualizado	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
17	4	4.5.1	No existen las suficientes herramientas tecnológicas de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Desarrollar un sistema de gestión tecnológico adecuado.	Obtener la gestión tecnológica de acuerdo con los objetivos.	Gestionar la adquisición de los equipos informáticos solicitados.	Ene-21	Dic-21	A determinar	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Reporte de equipos adquiridos.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
						Actualización del sistema financiero y también SISPME	Ene-21	Ene-21	A determinar	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Sistema actualizado y operando.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional Dirección Administrativa financiera
18	5	5.1.1 5.1.3 5.1.5	No existe un sistema computarizado para el monitoreo de los	Desarrollar un sistema computarizado que permita el monitoreo de los	Obtener un sistema con los procesos operativos automatizados.	Actualización del módulo de gestión por servicio (APSTRA 2.0) y la gestión	Ene-21	Dic-21	A determinar	Dirección de Tecnología de la Información y	Sistema actualizado y operando.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

		5.1.7	procesos.	procesos operativos de la institución.		de procesos operativos.				Comunicaciones		
19	4	4.5.6 6.2.1.1.1	No se evidencia la retroalimentación al cliente sobre los casos registrados a través de la aplicación móvil o a través del portal web.	Ofrecer una respuesta oportuna a los ciudadanos clientes acerca de los diferentes casos registrados.	Dar una retroalimentación adecuada al ciudadano cliente.	Tramitar todas las denuncias, quejas o reclamaciones del sistema Nacional de Atención Ciudadana.	Ene-21	Dic-21	A determinar	Oficina de Acceso a la Información y Comunicación.	Informe de casos registrados en el sistema y respondidos	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.
20	4	4.6.5	No existe una amplia disponibilidad de parqueos.	Proveer a los usuarios mejor facilidad de acceso a las instalaciones.	Mayor disponibilidad de parqueos.	Gestionar proyecto de ampliación de parqueos en la sede central de la institución.	Jun-21	Sept-21	A determinar	Departamento administrativo.	Informe de proyecto elaborado.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
21	3	3.1.6	La Implementación del manual de cargos no se encuentra al 100%.	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-21	Jul-21	A determinar	Dirección de Recursos Humanos	100% de cargos acorde al manual aprobado	Dirección de Recursos Humanos

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				
22	4	4.2.1	No está implementado al 100% la gestión del plan de comunicaciones.	Implementar todos los elementos contenidos en el plan de comunicación	Aplicar efectivamente el plan de comunicación	Plan de Comunicación elaborado y aprobado.	Ene-21	Ene-21	A determinar	Departamento de Comunicaciones	Comunicación de aprobación del plan.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
						Poner en aplicación el plan de comunicación	Feb-21	Dic-21			Informe % avance del plan de comunicación	Departamento de Comunicaciones
			No existe una estrategia de difusión de los servicios que ofrece la institución y sus requisitos	Difundir los servicios que ofrece la institución y sus requisitos.	Promover los servicios de la institución en todas las plataformas.	Actualizar los murales digitales de la institución con información relevantes a los servicios.	Ene-21	Jun-21	A determinar	Departamento de Comunicaciones	Imágenes de la actualización.	Departamento de comunicaciones.
23	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.	Ene-21	Dic-21	A determinar	Departamento de Operaciones/Dirección Comercial.	Reporte con información actualizada del seguimiento y su historial	Dirección de Operaciones
24	6	6.1.2	No existe evidencia que se realicen mediciones del involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo.	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-21	Dic-21	A determinar	Todas las áreas.	Listado de participantes y resumen de minuta en la reunión.	Dirección de Planificación y Desarrollo
25	6	6.1.7	No se evidencia la percepción ciudadana entorno a la suficiencia y calidad de la información suministrada.	Tener información disponible y adecuada a los grupos de interés.	Concientizar a la comunidad acerca del uso racional del agua.	Realizar capacitaciones sobre el uso racional del agua y los diferentes sistemas a los grupos de interés.	Ene-21	Dic-21	A determinar	Centro de Documentación.	Reportes de las capacitaciones realizadas y listado de participantes.	Dirección de Planificación y Desarrollo
		7.1.6										