

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

CAASD



INFORME DE AVANCE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO CAF

PLAN DE ACCION PERIODO JULIO 2019- DICIEMBRE 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-diciembre 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 31 de diciembre 2020

Durante el período julio 2019 – diciembre 2020, la institución puso en operación 28 acciones que daban respuesta 6 criterios y subcriterio que contenían hallazgos en torno a las oportunidades de mejora en procura de implementar una gestión de calidad total, basada en el Marco Común de Evaluación-CAF, habiéndose obtenido un desempeño en su conjunto de 85%. 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%

Al término del año 2020 la matriz de gestión de contratos y convenios fue actualizada con la inclusión de contratos realizados en los meses de octubre y noviembre con la filosofía institucional contenida en los mismos.



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 PASCUAL | 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 EMILIO 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 | IMPENEZ TEJERA CONTRATISTA, SRL (ITECOM) | 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. | OBV 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 REDIMIDOS, 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:

Lic. Rosa Dilia Peña
Abogada Jurídica
Dirección Jurídica

Revisado por:

Lic. Angie Marte-Josa
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."

Mane
sh

Matriz de Contratos y Convenios Julio 2019 - Noviembre 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 |
| | | 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 VTECNOLOGIA S.R.L (DIPRECALT) |
| 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 PASCUAL |
| 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. |
| 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 EMILIO RODRÍGUEZ REYES |
| 28 | 6 de junio del 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 (TECOM) |
| 29 | 6 de junio del 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. | OBV CIVILES Y ELECTROMECAÑICAS, SRL (OVCEMCA) |
| 30 | 6 de junio del 2020 | X | X | X | X | D.O. 11-2020 | RED DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE PARA EL BARRIO LOS REDIPIDOS, SECTOR LA VICTORIA, SANTO DOMINGO, NORTE (DEPTO. NORTE) FASE B, LOTE III | INGENIEROS CONSULTORES ESPECIALIZADOS, SRL (INCONESA) |
| 31 | 6 de junio del 2020 | X | X | X | X | convenio | ACUERDO INTERINSTITUCIONAL PARA LA INSTALACION, FUNCIONAMIENTO, Y MANTENIMIENTO DE LA CAASD EN EL CENTRO DE ATENCION PRESENCIAL AL CIUDADANO | OFICINA RESIDENCIAL DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION (OITPIC) |

NOTA: LA DESCRIPCIÓN GENERAL DEBE INDICAR EL TIPO Y UNA PEQUEÑA ILUSTRACIÓN DE SU CONTENIDO, POR EJEMPLO: CONTRATO CON PROVEEDORES PARA SUMINISTRO DE 200 LIBRAS DE SULFATO.

Elaborado por:

 Lic. Rosa Dilia Peña
 Abogada
 Dirección Jurídica

Revisado por:

 Doctor Michael Cruz Gonzalez
 Director
 Dirección Jurídica

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. • Receptor: 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 raster (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: 809-562-3500 • 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 I, 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, Plan de Contingencia Dirección de Control de Calidad de las Aguas y Plan de Contingencia Dirección de Operaciones.

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 ciclónica 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,
Licda. Karthiússa Ledesma
Directora de Planificación y Desarrollo Institucional



KL/jrn
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%

Subcriterio 1.4.7 Evidenciar acuerdo con los industriales o las ONG.

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

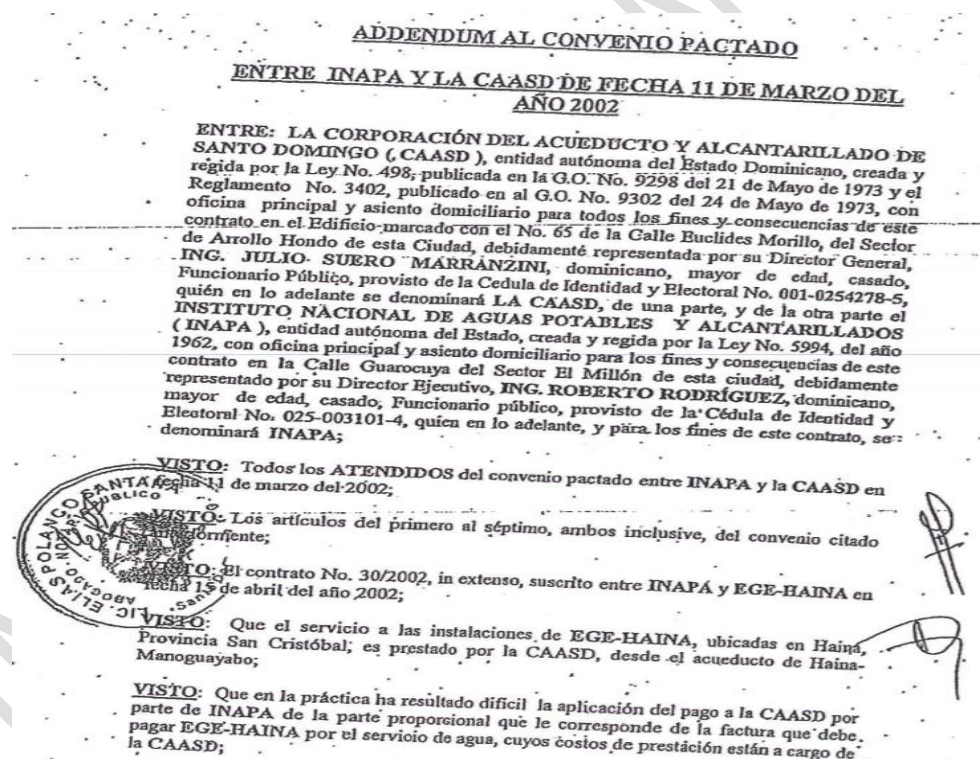
Tarea: Desarrollar una cultura de alianzas con los principales representantes del Sector Industrial y ONG.

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 Ciudadana CAASD (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) e informe de interpretacion de los resultados obtenidos.

Cumplimiento:100%

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.



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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Universo: | 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" data-bbox="553 737 1003 856"> <thead> <tr> <th colspan="3">Agua Potable</th> <th>Correos (n)</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th></th> <th>380</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Suroeste</td> <td>103,085</td> <td>26%</td> <td>101</td> </tr> <tr> <td>Noroeste</td> <td>119,956</td> <td>31%</td> <td>117</td> </tr> <tr> <td>Este</td> <td>125,176</td> <td>32%</td> <td>122</td> </tr> <tr> <td>Norte</td> <td>41,395</td> <td>11%</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>389,612</td> <td>1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Para las gerencias comerciales.</p> <p>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.</p> | Agua Potable | | | Correos (n) | | | | 380 | Suroeste | 103,085 | 26% | 101 | Noroeste | 119,956 | 31% | 117 | Este | 125,176 | 32% | 122 | Norte | 41,395 | 11% | 40 | Total | 389,612 | 1 | |
| Agua Potable | | | Correos (n) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 380 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Suroeste | 103,085 | 26% | 101 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Noroeste | 119,956 | 31% | 117 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Este | 125,176 | 32% | 122 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Norte | 41,395 | 11% | 40 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 389,612 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 técnica de Encuesta de Satisfacción 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. Se estarán realizando encuestas personales, algunas a través del correo y otras plataformas digitales (casos de baja frecuencia con cantidad estimada de clientes). |
| Método que utilizar | La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), se estará aplicando desde el 10 de agosto hasta el 14 de septiembre del año en curso. |
| Fecha de trabajo | 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. |
| Realización | |

Para el mes de noviembre del año 2020 se aplicó la encuesta de satisfacción ciudadana a nuestros clientes usuarios y realizamos el informe de interpretación de resultados en el cual obtuvimos un 88% de índice de satisfacción ciudadana.

Informe de interpretación de resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana (ESCCAASD)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Corporación del Acueducto y
Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD

Encuesta de Satisfacción
Ciudadana CAASD
(ESCCAASD)

Noviembre 2020

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. Inclusión en el presupuesto 2021

Cumplimiento: 100%

Presupuesto 2020.

MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCION GENERAL DE PRESUPUESTO (DIGEPRES)

FORMA 10

ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO DE GASTOS

CAPITULO: DENOMINACIÓN:

| CÓDIGO OBJETO | | | | DENOMINACIÓN | FUNCION | FUENTE | FONDO | ORGANISMO FINANCIADOR | UBICACION GEOGRAFICA | INSTITUCION RECEPTORA | PROYECTADO 2020 |
|---------------|--------|--------|-----|---|---------|--------|-------|-----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| OBJETO | CUENTA | SUBCTA | Aux | | | | | | | | |
| 1 | 8 | 6 | 1 | Eventos generales | 4103 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 30,000,000.00 |
| 1 | 8 | 6 | 2 | Festividades | 4103 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 363,240.00 |
| 1 | 8 | 6 | 3 | Actuaciones deportivas | 4103 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 500,000.00 |
| 1 | 8 | 6 | 4 | Actuaciones artísticas | 4103 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 1,000,000.00 |
| 2 | 8 | 7 | | Servicios técnicos y profesionales | 4103 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 594,091,025.00 |
| 2 | 8 | 7 | 1 | Estudios, investigaciones y análisis de | 4103 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 500,000.00 |
| 2 | 8 | 7 | 2 | servicios jurídicos | 4103 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 5,625,000.00 |
| 2 | 8 | 7 | 3 | servicios de capacitación | 4103 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 990,000.00 |
| 2 | 8 | 7 | 4 | servicio de informática y sistemas computarizados | 4103 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 4,016,500.00 |
| 2 | 8 | 7 | 5 | otros servicios técnicos y profesionales | 4103 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 454,304,997.00 |
| 2 | 8 | 7 | 6 | otros servicios técnicos y profesionales | 4103 | 1-30 | 9998 | | 01-2 | 6102 | 118,654,428.00 |
| 2 | 8 | 8 | | 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 | 36,000,000.00 |
| 2 | 8 | 8 | 2 | derechos | 4103 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 6,000,000.00 |
| 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 | 11,930,519.00 |
| 3 | 2 | 1 | | Hilados y telas | 4103 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 290,047.00 |
| 3 | 2 | 2 | | Acatados textiles | 4103 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 350,000.00 |
| 3 | 2 | 3 | | Prenzas 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 |

FORMA 10 PRESUPUESTO



INFORME DE AVANCE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO CAF

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 |

Inclusión presupuesto 2021.

MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCION GENERAL DE PRESUPUESTO
(DIGEPRES)

| DETALLE DEL PRESUPUESTO DE GASTOS POR ACTIVIDAD | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------|-----|--------------|--------|-------|-----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------|
| CÓDIGO OBJETO | | | | DENOMINACIÓN | | | | | | |
| OBJETO | CUENTA | SUBCTA | Aux | FUNCION | FUENTE | FONDO | ORGANISMO FINANCIADOR | UBICACION GEOGRAFICA | INSTITUCION RECEPTORA | PROYECTADO 2021 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 10 |
| 1 | | | | 3102 | | | | 01-2 | 6102 | 9,619,994.00 |
| | 1 | | | 3102 | 1-30 | | | 01-2 | 6102 | 8,454,108.00 |
| | 1 | 1 | | 3102 | 1-10 | 0100 | | 01-2 | 6102 | 7,803,792.00 |
| | 1 | 1 | 1 | 3102 | 1-10 | 0100 | | 01-2 | 6102 | 7,803,792.00 |
| | 1 | 1 | 4 | 3102 | 1-10 | 0100 | | 01-2 | 6102 | 650,316.00 |
| | 1 | 5 | | 3102 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 1,165,886.00 |
| | 1 | 5 | 1 | 3102 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 546,265.00 |
| | 1 | 5 | 2 | 3102 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 541,583.00 |
| | 1 | 5 | 3 | 3102 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 78,038.00 |
| 2 | | | | 3102 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 1,690,000.00 |
| | 2 | 2 | | 3102 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 610,000.00 |
| | 2 | 2 | 2 | 3102 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 610,000.00 |
| | 2 | 8 | | 3102 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 1,080,000.00 |
| | 2 | 8 | 7 | 3102 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 1,080,000.00 |
| | 2 | 8 | 7 | 3102 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 500,000.00 |
| | 2 | 8 | 7 | 3102 | 1-30 | 9995 | | 01-2 | 6102 | 80,000.00 |
| | 2 | 8 | 7 | 3102 | 1-30 | 9998 | | 01-2 | 6102 | 500,000.00 |

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. A final de mes de octubre se realizó nuevamente la solicitud de contratación de servicios de consultoría para la formulación del PEI 2021-2024 ya que el proceso anterior se vio afectado por la pandemia COVID-19.

Evidencia: Solicitud de una firma consultora para la elaboración del 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,

Licda. Karoluska Ledesma
Directora de Planificación y Desarrollo Institucional
KL/jm





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. 0178-20

29 de Octubre de 2020.

A : Licda. Alodía Cabral Guzmán
División de Compras y Contrataciones

Vtes : Licdo. Juan José Rosario Mena
Enc. División Almacén y Suministro

Licda. Julia Victoria de León Bello
Departamento Administrativo

Ing. RayRobert Torres
Dirección General

Licdo. Alberto Rodríguez Feliz
Dirección Administrativa y Financiera

Asunto : Solicitud de Servicio 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.

Importante resaltar que el PEI, es un requisito del Sistema de Control Interno Institucional, expresado en el requerimiento AMC-002 de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Esto para su conocimiento y fines de lugar.

Atentamente,

Licda. Katijusta Ledesma
Directora de Planificación y Desarrollo Institucional

KL/jm



Anexos: Formulario Requisición y Análisis de Compra – Formulario de Línea Presupuestaria

CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Subcriterio 3.1.5/1.3.9 Aplicar bonos por desempeño. No existe la aplicación de reconocimiento a equipo de trabajo por metas logradas.

Acción de mejora: Implementar reconocimiento laboral basado en el desempeño tanto a nivel individual como el trabajo en equipo.

Tarea: Fomentar una cultura de valoración al esfuerzo individual y en equipo a través del reconocimiento laboral basado en desempeño.


Evidencia: Partida presupuestaria para bono de desempeño.

Cumplimiento: 50%

Partida presupuestaria para bono por desempeño.

MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCION GENERAL DE PRESUPUESTO
(DIGEPRES)

FORM. 15



ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO DE GASTOS

CAPITULO: 6102 CODIGO: 6102 DENOMINACIÓN: Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo

| CÓDIGO OBJETO | | | | DENOMINACIÓN | FUNCION | FUENTE | FONDO | ORGANISMO FINANCIADOR | UBICACION GEOGRAFICA | INSTITUCION RECEPTORA | PROYECTADO 2021 |
|---------------|--------|--------|-----|--------------------------------------|---------|--------|-------|-----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------|
| OBJETO | CUENTA | SUBCTA | AUX | | | | | | | | |
| 1 | 1 | | | SERVICIOS PERSONALES | 4103 | | | | 01-2 | 6102 | 20,000,000.00 |
| 1 | 2 | 2 | 6 | Incentivo por Rendimiento Individual | 4103 | 1-30 | 9998 | | 01-2 | 6102 | 20,000,000.00 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | 20,000,000.00 |

ING. FELIPE ANTONIO SUBERVÍ HERNÁNDEZ
FIRMA

LIC. KATRUSCA LEDERMA, DIRECTORA DE PLANIFICACION
FIRMA

Oficina de RRHH

| No. | Producto | Resultado | Unidad de Medida | Meta Total | Presupuesto |
|-----|---|--|------------------|------------|--------------|
| 8 | Diseñar e implementar un programa de actividades durante el año | Se diseñara un programa que tendrá como objetivo las actividades principales relacionadas a las conmemoraciones de las efemérides y reconocimiento de los servidores. 1. Aniversario (Abril) 2. Reconocimiento 25 años de servicio (Abril) 3. Reconocimiento evaluación de desempeño carrera administrativa (Marzo) 4. Día de las Madres (Mayo) 5. Día de los Padres (Julio) 6. Día de la Secretaria (Abril) 7. Día de la Mujer (Marzo) | Unidad | 7 | 2,695,098.80 |

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.

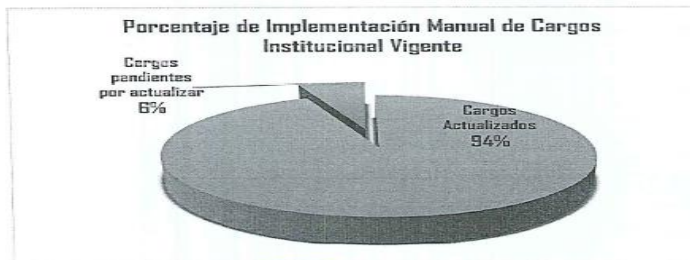
Al mes de enero del año 2020 se ha alcanzado un avance de un 94% de puestos adecuados a lo establecido en el Manual de Cargos aprobado. En lo adelante se procederá a ajustar

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: 97%

Porcentaje del Manual de cargos Institucional.

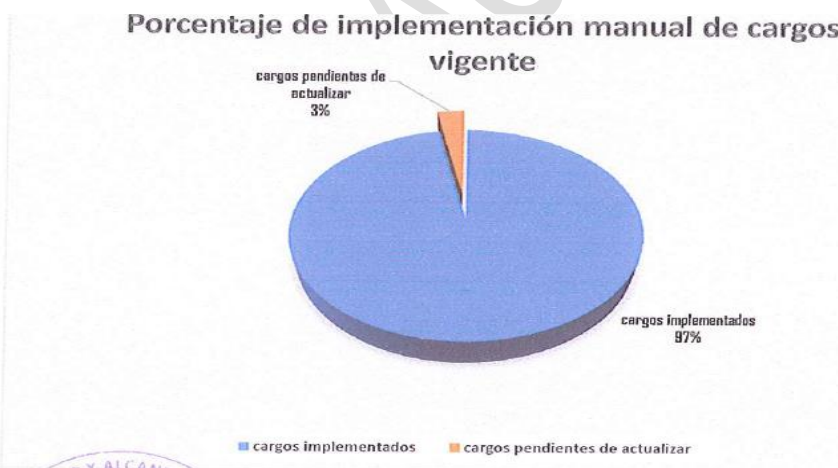


Datos extraídos de la nómina generada al 31 de enero 2020

Licda. Rosa Maíra Vizente
Directora de Recursos Humanos

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

A finales del año 2020 la institución tuvo una actualización del 97% de puestos adecuados a lo establecido en el Manual de Cargos Institucional vigente tal como se muestra en la imagen.



Datos extraídos de la nómina generada al 31 de diciembre 2020

Licda. Monika De Sofo
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.

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
 Edificio Modelo No. 06, TELÉFONO: 809-562-3500 • CARRE CAASD • Apartado 1246 • SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCION GENERAL
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES
 "Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

CIRCULAR No. 344 17 de junio 2020

A: DIRECTORES
SUB-DIRECTORES

Asunto: Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional

Luego de saludarle cordíamente, tenemos a bien informarle que en la Carpeta Pública de la CAASD están los resultados sobre el Informe Diagnóstico correspondiente a la Encuesta de Clima Organizacional la cual fue aplicada a los servidores del año en curso.

Los resultados obtenidos fueron mediante el Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública SECAP, mediante el cual fueron evaluadas 22 dimensiones que inciden en el Clima y la Cultura Organizacional.

Con sentimiento de alta estima y consideración,

Atentamente,
 Lic. Ross M. Vicente, Viceministro
 Director de Recursos Humanos

Cc: Arq. Alejandro Montas, Director General

Handwritten: Mejora 18/6/2020

Handwritten: D. V. 14/6

Handwritten: 18/6/2020

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 | Ross | 18/6/2020 |
| SUB-DIRECCION GENERAL | Yvonne Pérez | 18/6/2020 |
| DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS | José | 18/6/2020 |
| DIRECCION JURIDICA | Yvonne Pérez | 18/6/2020 |
| DIRECCION DE HIDROGEOLOGIA Y MEDIO AMBIENTE | Isabel Rejano | 18/6/2020 |
| DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO | Marta | 18/6/2020 |
| DIRECCION DE CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS | Mirick Cruz | 18/6/2020 |
| DIRECCION DE REVISION Y ANALISIS | Maria Edg | 18/6/2020 |
| DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INF. Y COMUNICACIONES | Carma C. | 18/6/2020 |
| DIRECCION ADMN Y FINANCIERA | Yvonne | 18/6/2020 |
| DIRECCION INGENIERIA | Yvonne Stuen | 18-6-20 |
| DIRECCION DE OPERACIONES | Daniela G. | 18/6/2020 |
| DIRECCION SOCIAL | José Vargas | 18-6-2020 |
| DIRECCION DE COORDINACION Y FISCALIZACION DE LA GESTION COMERCIAL | Richard A. | 18/6/2020 |
| UNIDAD EJECUTORA | Lorena | 18-6-20 |
| ASESOR DIRECCION GENERAL | Rosario Patricia Henriquez | 18/6/20 |
| Asesor Dirección General (Laboral) | Por L. 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.

Tareas:

- Evaluar las condiciones de la estructura física y sus necesidades de remozamiento.
- Elaborar un plan priorizado de remozamiento de estructura física.
- Ejecutar la asignación de los recursos presupuestarios para el logro de las metas.

A los fines de contar con liquidez para ejecutar la remodelación de la estructura física se formuló un **proyecto de inversión pública** que aún no cuenta con el SNIP, una vez se obtenga pondrá en marcha todas las intervenciones planteadas. Dentro del proyecto de Mejoramiento de los Espacios Físicos está el Plan de Remozamiento de las áreas del Edificio II, ubicado en la sede central.

Durante este año fueron priorizadas las áreas financieras, recepción del edificio 1, escalera y rampa de acceso a edificio 1, recursos humanos, oficina de acceso a la información y nómina. Habiendo logrado al cierre del año su remodelación. Se dio inicio en el último trimestre del año a la remodelación del área de contabilidad, terminación prevista para principio del año 2021.

Evidencia: Perfil Mejoramiento espacios físicos de la CAASD. Presupuesto ejecutado remozando áreas y fotografías de las áreas priorizadas remozadas.

Cumplimiento: 100%

Áreas Remodelada**Departamento Financiero**

(antes)

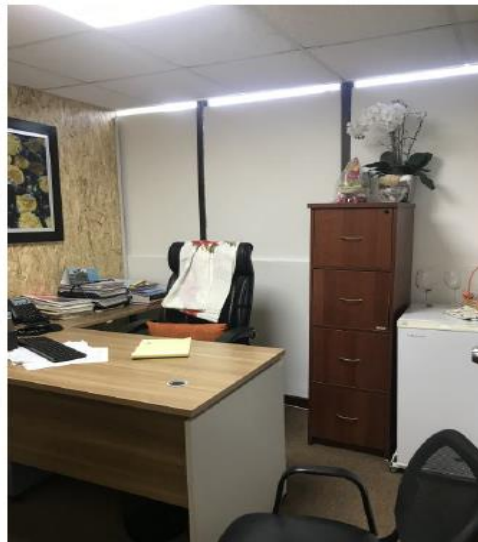


Después



Dirección de Recursos humanos

Antes



Después



Entrada Edif. 1



Oficina de Acceso a la Información.



Proyecto para mejoramiento de la estructura física.

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO



NOMBRE DEL PROYECTO MEJORAMIENTO DE LOS ESPACIOS FÍSICOS 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 GRA | PRO DUC | PRO YEC | OBRA 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 |

Áreas para remodelar del Edif. II contenidas en el proyecto.



Ilustración 4: Problemas de planta física en diversas áreas

Como parte de una solución integral, ya se ha planteado la necesidad trasladar las áreas pertenecientes a la Dirección de Operaciones hacia un nuevo emplazamiento fuera de la sede central (Proyecto ya sometido a Inversión Pública). Con dicha acción se pretende desahogar una cantidad considerable de espacio físico dentro de la sede central para así poder llevar a cabo una adecuación en función de las Direcciones restantes.

Las unidades que presentan estos problemas con los espacios físicos son:

- Dirección de Ingeniería
- Dirección de Hidrogeología y Medio Ambiente
- Unidad ejecutora de proyectos
- Dirección de recursos humanos
- Dirección comercial

- Dirección de Planificación y Desarrollo
- Dirección Social
- Dirección Administrativa y Financiera

Adicionalmente, muchos de los espacios de uso común como pasillos, salones de reuniones, comedores, recepciones, etc. presentan igualmente deterioro en los espacios físicos, principalmente en los pisos y plafones, así como en su equipamiento de mobiliarios.

Carta de remisión del proyecto al MEPYD



Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo

-CAASD-

Rueda Motta No. 85 - Tel.: 039 800 3000 Cód. CAASD Aprobado 1946 - Santo Domingo, República Dominicana

0001958

"Año de la Innovación y la Competitividad"

28 de agosto del 2019

Señor
Lic. Juan Jiménez Núñez
Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)
Su Despacho

Atención : Lic. Miguel Hernández
Director General Inversión Pública

Asunto : Remisión Perfil de Proyecto y Anexos

Estimado Ministro:

Después de un cordial saludo, anexo a la presente, le estamos remitiendo tanto en formato físico como digital, el perfil del proyecto "Mejoramiento de los Espacios Físicos de la Sede Central CAASD, Distrito Nacional", así como sus anexos, a los fines de que le sea otorgado Código SNIP en el Sistema Nacional de Inversión Pública.

Con sentimientos de consideración y estima, se despide,

Atentamente,


Arq. Alejandro Montás
Director General

AMKL/ra

Anexo:

- 1- Perfil de Proyecto en formato físico y digital
- 2- Copia de comunicación perfil recibido por el Ministerio de Salud Pública

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 Plan de Comunicaciones CAASD 2020-2022 elaborado.

Cumplimiento: 100%

Aprobación Política de Comunicación Institucional.

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
Dirección de Planificación y Desarrollo
"Año del Fomento a las Exportaciones"

Memo No. 2.1/ 211-18 15 de agosto de 2018.-

A : Arq. Alejandro Montás
Director General

Via : Lic. Angee Marte
Directora Legal

Lic. Fidel Sánchez
Enc. Depto. Comunicaciones

Asunto : Remisión Política de Comunicación Institucional.

Con el objetivo de obtener mejores resultados en los procesos institucionales y en el fortalecimiento de la gestión pública, remitimos la Política de Comunicación Institucional.

Esto para su revisión, validación y aprobación.

Sin otro particular, les saluda.

Atentamente,

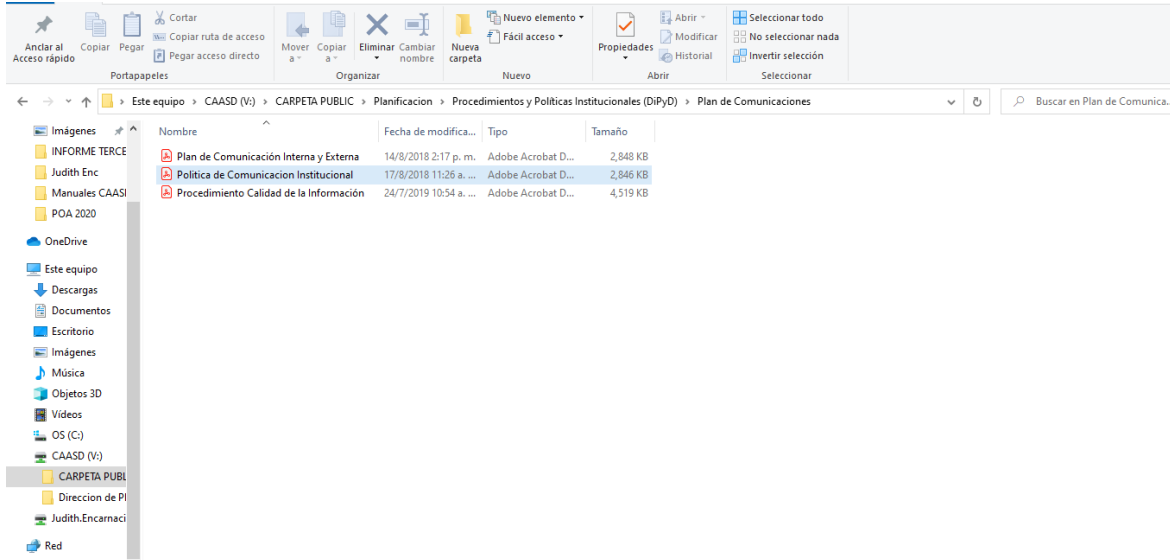
Licda. Katjessca Ledezma
Directora de Planificación

KL/ra

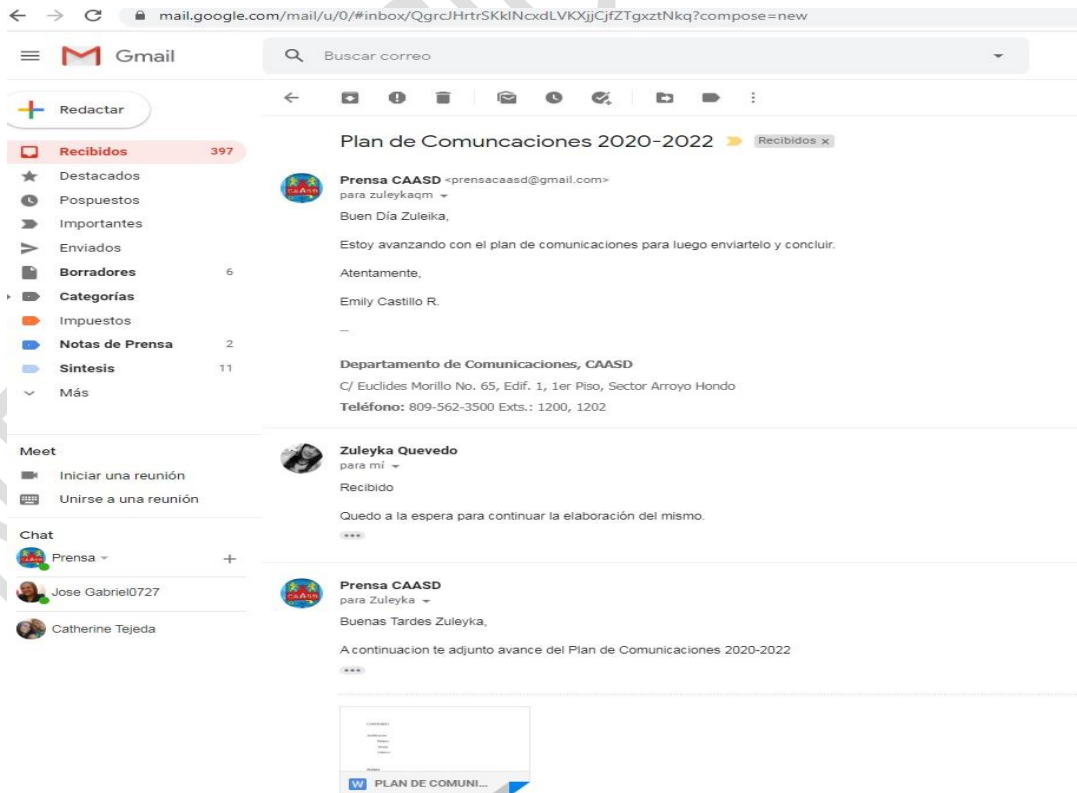
Anexo: 1 folleto



Política de Comunicación Institucional en Carpeta Pública Institucional.



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



En el año 2020 se elaboró el plan de comunicaciones y se puso en aplicación a través de las diferentes publicaciones de los servicios ofrecidos en las redes sociales y la página web institucional, así como también la actualización de los murales.

Plan de Comunicaciones 2020



INFORME DE COMUNICACIONES 2020

La comunicación en una institución es esencial para lograr una buena gestión, una relación armoniosa entre sus colaboradores, medios de comunicación y ciudadanos clientes.

Se han creado acciones y/o actividades con la finalidad de comunicar de manera oportuna y la vez que le permitan tanto al cliente externo como al interno un fácil acceso ante las incidencias que ocurren en la Corporación.

A continuación, procederemos a detallar con evidencias dichas acciones y/o actividades:

Envío de Notas de Prensa

En el periodo de 01 Enero a 01 Noviembre del 2020 el departamento de comunicaciones ha enviado un total de 99 notas de prensa, las cuales han salido publicadas tanto en medios digitales como en medios impresos.



Publicaciones de los servicios en las redes sociales de la institución

Abastecimiento de Agua Potable
Publicación:
23 de Septiembre 2020



Facebook



Instagram

Actualización de los murales de la institución



Subcriterio 4.3.1/4.3.5 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 e Informe semestral POA enero-junio 2020 donde se muestra la desviación del primer trimestre.

Cumplimiento: 10%

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

“Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo”
CAASD
 “Año de la la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”
 “Dirección Administrativa Financiera”

05 de marzo de 2020
 DAF/No.105

A : Lic. Evans Jimenez
 Director de Tecnología y Comunicaciones

Asunto : Evaluación de los Sistemas Financieros

En Atención al Plan de Mejora Institucional (MARCO COMUN DE EVALUACION CAF) y para la aplicación correcta de los Recursos Publicos, dirigido a la consecución efectiva de las metas prioritizadas en los instrumentos de la Planificación, solicitamos evaluar la vinculación de los Sistemas Financieros al Sistema de planificación y enviarnos un informe de evaluación con las recomendaciones de lugar.

Agradeciendo su colaboración, saludamos

Atentamente,

Raquel Ferreira
 Lic. Raquel Ferreira
 Directora Administrativa Financiera

CC: Dirección de Planificación



Informe semestral POA enero-junio 2020/desviación por áreas primer trimestre 2020

| | atención a las solicitudes de servicios y reclamaciones ⁸ comerciales | del tiempo establecido | | | | | | 19 | Evaluación de los casos | | |
|---|---|---|---|---|---------|---------|-----------------------------|-----------------------------|--|------------------------------------|-----------------------------------|
| | | | | | | | | 20 | Retroalimentación al ciudadano-cliente | | |
| Objetivo Estratégico 2: Aumento progresivo de la cobertura del servicio de alcantarillado y el tratamiento de aguas residuales | | | | | | | | | | | |
| Saneamiento de las aguas residuales | Residentes en viviendas del Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo con Servicio de recolección y tratamiento de aguas residuales Sanitario. | Tratamiento de las aguas residuales | m ³ /días tratados | 56,313 | 175,717 | 159,993 | Informe estadístico mensual | Dirección de Ingeniería/UEP | 1 | Construcción de PTARS | Dirección de Operaciones |
| | | Alcantarillado Sanitario en zonas urbanas y periurbanas | m ³ /días recolectados | 232,459 | 253,926 | 237,454 | Catastro de redes | Dirección de Ingeniería/UEP | 2 | Rehabilitación de PTARS | |
| | | | | | | | | | 3 | Operación de PTARS | |
| | | | | | | | | | 4 | Diseño y colocación de redes de AR | Dirección de Operaciones |
| | | 5 | supervisión de las obras | | | | | | | | |
| | | 6 | Actualización del catastro de redes | | | | | | | | |
| | | 7 | Diseño y presupuesto de acometida | Dirección de Operaciones Dirección Comercial | | | | | | | |
| | | 8 | Construcción de nuevas acometidas de AR | | | | | | | | |
| | | 9 | Registro de incorporación de la unidad habitacional | | | | | | | | |
| Objetivo Estratégico 3: Alcanzar la sustentabilidad económica y financiera de la institución | | | | | | | | | | | |
| Fortalecimiento Gestión Comercial | Disminución del agua no contabilizada | Formalización de usuarios informales o clandestinos | Cantidad de usuarios formales catastrados | 372,812 | 391,959 | 389,827 | Catastro de Usuario | Dirección Comercial | 1 | Detección de usuarios informales | Gerencias Comerciales Contratadas |
| | | | | | | | | | 2 | formalizar usuarios | |

⁸ Centro de atención telefónica (Call Center) cerrado durante estado de emergencia finales del mes de marzo -junio. Este porcentaje no incluye el periodo de cierre por covid-19.

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. En la Dirección de Tecnología se realizaron algunos cambios de prioridades en el año 2020 como fue la adquisición de equipos para el registro de asistencia, cambiando el medio de escaneo de la huella dactilar en atención a los protocolos de prevención de contagio del virus del covid-19. También se obtuvo los equipos de control de acceso a las puertas principales.

Evidencia: Estructura Programática del Presupuesto 2020, Certificación de equipos entregados a diciembre 2020, equipos para el registro de asistencia y dispositivos de control de acceso en las puertas principales.

Cumplimiento: 80%

Estructura Programática.

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

I - Institución

II - Completar los datos requeridos sobre la institución:

| | | |
|-------------|------|---|
| Capítulo | 6302 | 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 | Producto | Proyecto | 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 | Planación estratégica y evaluación de la gestión | 14,178,524.00 | | 3.1.02 | Dirección de Planificación y Desarrollo |
| | | | 0003 | Administración y finanzas | 1,493,493,974.00 | | 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

Se lo hace formal entrega al Sr. Melvin Almonte del (Sig) para ser usado en el área de Op. Operaciones Av. - Des. Distr. Agua.

| DESKTOP | MONITOR | IMPRESORA |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|
| Marca: <u>DELL</u> | Marca: <u>DELL</u> | Marca: <u>HP</u> |
| Modelo: <u>9020</u> | Modelo: <u>E1916H</u> | Modelo: <u></u> |
| Serie: <u>29m4P52</u> | Serie: <u>AJUB</u> | Serie: <u></u> |
| Disco: <u>500</u> | Tamaño: <u></u> | Capacidad: <u></u> |
| Ram: <u>8</u> | | |
| Nombre: <u>50-N1502</u> | | |

Uso de Soporte Técnico DITIC

| | |
|---|------------------------|
| Condiciones de los equipos: <input type="checkbox"/> Nuevo <input checked="" type="checkbox"/> Funcional <input type="checkbox"/> Descargo | Observaciones: |
|---|------------------------|

Harris Batiste Entregado por
 Pedro Gonzalez Recibido por

Validado por [Signature]

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

Certificación de equipos entregados a diciembre 2020.


Entrega de Equipos Tecnológicos-DITIC.
 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

Fecha: 23-12-20

Se le hace formal entrega al Sr(a) Carlos Guadalupe para ser usada en el área de Datos Agua Ambiental

| | | |
|--|---|--|
| Marca: <u>HP</u> Modelo: <u>Compaq</u> Serie: <u>MY192209LL</u> Disco: <u>300..</u> Ram: <u>4GB</u> Nombre: <u>50-NO407</u> | Marca: <u>HP</u> Modelo: <u>L1710</u> Serie: <u>CNCSH BFK9</u> Tamaño: _____ | Marca: <u>UPS</u> Modelo: _____ Serie: _____ Capacidad: _____ |
|--|---|--|

Uso de Soporte Técnico DITIC

| | |
|--|---|
| Condiciones de los equipos: <input type="checkbox"/> Nuevo <input checked="" type="checkbox"/> Funcional <input type="checkbox"/> Descargo | Observaciones: Grad. CPU <u>232494</u> Grad. Monitor <u>237583</u> |
|--|---|

Entregado por: X Orick Henriquez Redbido por: X Ing. Quincy Ramel

Validado por: X [Signature]




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

Control de acceso al pasillo del edificio 2 1er piso



Control de acceso entrada escalera edificio 1



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. Se envía a Digepres el informe de la Ejecución Física.

Evidencia: Resumen ejecutivo de avance POA.

Cumplimiento: 90%

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/ Matriz Buzón de Sugerencias a diciembre 2020.

Cumplimiento: 100%

Matriz de Gestión Buzón de Sugerencias.

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN Y COORDINACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL
 "AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

No. 005/26 de Febrero /20

A la : Lic. Katuska Ledesma
 Directora de Planificación

Vía : Ing. Abelardo Díaz
 Director Comercial

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

Asunto : Remisión de informe de sugerencias de
 Febrero/2020




| NO. | NOMBRE | SUGERENCIA | RESOLUCIÓN | GERENCIA RECEPTORA |
|-----|----------------|---|--|--------------------|
| 1 | Roque Sánchez | Sugiere que el botón indique el código de sistema atrasado específico al enviar mensaje. Tiene las 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 | Sugiere 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 recomexión ilegal, que puede pasar a realizar cambio de nombre. Estuvo de acuerdo. | AAA |
| 3 | David Reyes | Sugiere 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,

 Nidia Ariza
 Enc. División de Atención al Cliente

Matriz de Gestion Buzon de Sugerencias a diciembre 2020



REPÚBLICA DOMINICANA
CAASD
Comisión del Acusado y
Alcance del Poder de Sumario de Hechos

"DIRECCION DE COORDINACION Y FISCALIZACION DE LA GESTION COMERCIAL"
"DIVISION DE ATENCION AL CLIENTE"
"AÑO DE LA CONSOLIDACION DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"
"Llegando y trabajando"

DCyFGC/ Div.AC/No. 042 30 de Diciembre /2020

A la : Lic. **Katiuska Ledesma**
Directora de Planificación.

Via : Licda. **Mary A. Rojas**
Directora Comercial

Via : Licda. **Yolanda Rodríguez**
Enc. Depto. Soporte Gestión Comercial

Asunto : Remisión de informe de buzón de quejas
Diciembre/2020

| N O. | NOMBRE | QUEJAS | RESOLUCION | GERENCIA |
|------|--------------------|---|---|----------|
| 1 | Liscaile Cristian | Se queja que el señor que le corta el agua en la casa le faltó el respeto a sus padres, es un incoherente, quisiera que le llamen la atención. | Se trató de contactar al teléfono suministrado en varias ocasiones no pudo ser contactado, Se envió queja a Encargado de Corte y Reconexión y Sub-Gerente Comercial, para su conocimiento y fines de lugar. | ACEA |
| 2 | Mirelles Cabral | Se queja de no tener alcohol o manija limpia para los usuarios y/o empleados. | Se llamó a la Sra. Mirelles y se le informó que cada posición de atención al usuario dispone de gel anti-bacterial, Se envió queja a sub-gerente comercial para su conocimiento. | |
| 3 | Mansuel Pérez | Se queja por el pago de reconexión sin recibir el servicio. | Se informó al Sr. Pérez, que se le creó reclamo, en esa zona el servicio está suspendido por el momento pero en la semana que viene le llegara el servicio. | |
| 4 | Altargencia Moreta | Reclama que le están facturando cargo de mantenimiento de medidor, sin embargo en terreno solo tienen un tubo de pvc, que no tienen medidor en terreno. | Se llamó al Sra. Moreta y se le informó que se creó reclamo, le dieron de baja al medidor para que no siga facturando y se le creó un crédito. | |

Atentamente,
Licda. **Nirgen Arias**
Enc. De 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.

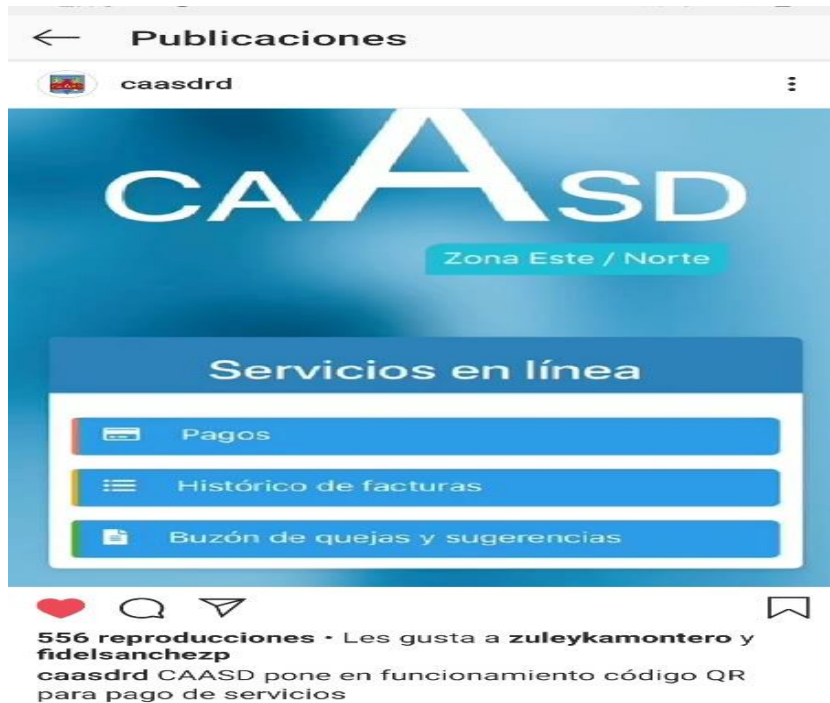
En lo que va de año se han colocado publicidad en los canales alternos para la realización del pago del servicio.

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. A partir del último trimestre la institución ejecuta con mayor presencia la promoción de los canales para realizar pagos en línea.

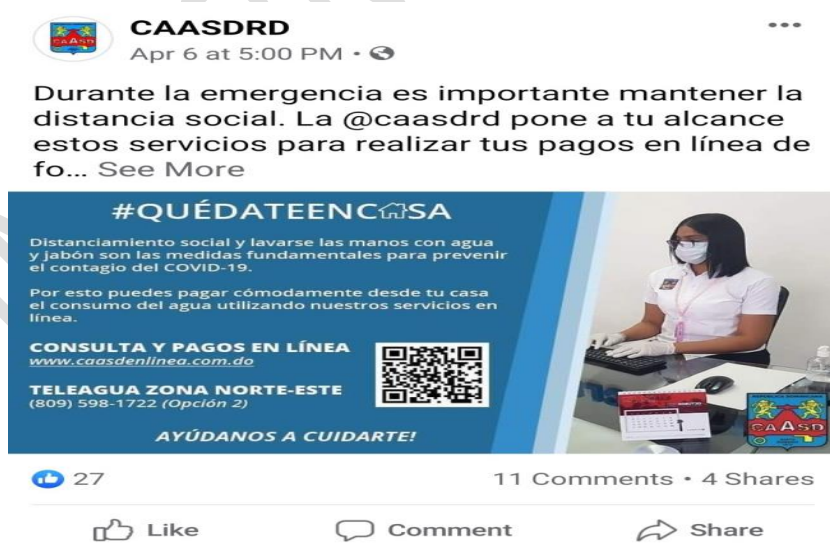
Evidencia: Publicación en las redes sociales del funcionamiento Código QR para pago de servicios, históricos de facturas, Buzón de quejas y sugerencias y consulta de balance de pago de en línea a diciembre 2020.

Cumplimiento: 100%

Publicidad CAASD código QR.



Publicidad pagos en línea.



Publicidad consulta de balance de pago en línea diciembre 2020.



Le gusta a **lissetejhomar** y **86 personas más**
caasdrd Si deseas consultar tu balance de pago puedes visitar nuestro portal www.caasd.gob.do... más
Ver los 18 comentarios
ambarmillord @caasdrd en los MAMEYES



Le gusta a **fernan2tg** y **57 personas más**
caasdrd ¿Sabías que con una llamada puedes consultar tu balance de pago? 😊... más
Ver los 15 comentarios
glennis13 Buenas tardes el agua en la calle segunda libertad de herosa en mi casa

INFORMACIÓN

Subcriterio 5.2.7 Evidenciar la difusión a través de los canales de comunicación externa para los medios de acceso y horario.

Acción de mejora: difundir los medios de acceso y los horarios de los servicios prestados.

Tarea: Colocar publicidad de los servicios, formas de acceso y horarios de servicio tanto para las oficinas como Call Center, etc.

Evidencia: Publicación de servicios CAASD en las redes sociales.

Cumplimiento: 100%

Publicación de servicios CAASD



Le gusta a **maryell__m** y **265 personas más**
caasdrd ¿Necesitas un camión cisterna?... más
Ver los 76 comentarios
caasdrd @fit.robert5 buenas tardes, le estaremos contactando en privado



Le gusta a **lissettejhomar** y **128 personas más**
caasdrd A través de las redes de distribución, nuestro servicio de agua por red, permite llevar hast... más
Ver los 24 comentarios
caasdrd Hola @patriepm gracias por su



Puedes hacerlo llamando al
809-562-3500 Ext 3325, 2333
Call Center 809-364-2310
#ELAGUAESDETODOS

Le gusta a **mercedesreinoso_** y **265 personas más**
caasdrd ¿Necesitas un camión cisterna?... más
Ver los 76 comentarios
caasdrd @fit.robert5 buenas tardes, le estaremos contactando en privado



Le gusta a **imateo1212** y **144 personas más**
caasdrd Este servicio consiste en la realización de visitas de inspección para detectar la existencia de averías dentro del domicilio.
Puedes solicitarlo llamando al 809-616-1021.
#CAASDRD #SeguimosTrabajando
#CAASDconlaComunidad

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. Informe de interpretación de resultados de la encuesta de satisfacción aplicada en noviembre 2020.

Cumplimiento: 100%

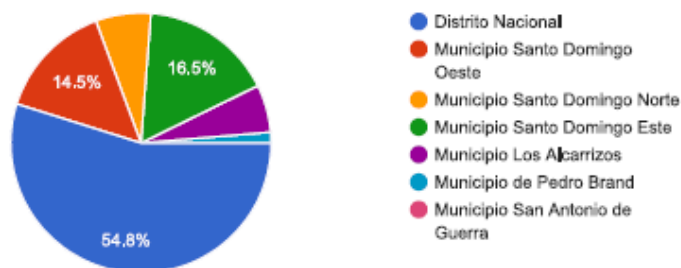
CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS EN LOS SERVICIOS

455 respuestas

Primera sección

1. Indicar en qué zona del Gran Santo Domingo usted reside:

454 respuestas





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 a noviembre 2020.

Cumplimiento:100%

Comunicado.



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 bombeo 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,

Ategoramente,

 Lic. Richard Castillo
 Enc. Depto. Asuntos Sociales
 Cc. Dirección de Operaciones
 Dirección de Calidad del Agua


Listado de Participantes.

DIRECCION SOCIAL ORGANIZACIÓN DE SANTO DOMINGO AÑO 2020

Organización: Junta de Vecinos "Paz, Amor y Vida" Los Cañitas D.N.
 Tipo de Actividad: Visita
 DOC. ANEXO: Plantilla de Comunitarios
 Seguimiento a Solución: Solicitud de Sistema de Bombeo
 Solución Planteada: Inspección y Pozo Escuela Básica Los Cañitas y Alcantarillado

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS SOCIALES
 Formulario para Control de Actividades.

| Nombre | Dirección | Número | Cargo |
|----------------------------|------------------|--------------|------------|
| Bélgica Altagracia Guillen | Los Cañitas D.N. | 809-854-2988 | Presidenta |
| Antonio de la Cruz | | 809-431-9744 | |
| Martín Obregón | | 849-219-1953 | |
| José Rodríguez | | 809-238-8082 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Comunicado noviembre 2020



Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
-CAASD-
CALLE MATIARA, 52, TELÉFONO: 809-423-3188, CABLE: CAASD, FACHÓN 1240, SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA
Dirección Social
DEPARTAMENTO ASUNTOS SOCIALES
"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"
"Llegando y Trabajando"

DAS/705/20

18 de noviembre del 2020

A : Ing. Felipe A. Subervi Hernández
Director General
Vía : Sr. Manuel Núñez
Director Social
Asunto : Informe General de Reunión con los Dirigentes Comunitarios de
Diversos Sector de la demarcación Noroeste
Anexo : Cuadro de Problemáticas

Después de un cordial saludo, me dirijo a su despacho, para informarle de la reunión realizada el día 14 de noviembre del año en curso, con varios sectores de la demarcación Noroeste, por el Director General de la Institución el Ing. Felipe Subervi, el Director Social Sr. Manuel Núñez y el Enc. Del Departamento de Asuntos Sociales Lic. Edgar Javier, entre otros.

En la reunión se recibieron varias juntas de vecinos de la demarcación Noroeste, con relación a diferentes problemáticas con el suministro de agua potable y alcantarillado sanitario, entre otras.

Sin otro particular,
Atentamente,

Lic. Edgar Javier
Enc. Depto. Asuntos Sociales

Cc. Dirección de Operaciones

El/ea.

Listado de participantes noviembre 2020



DIRECCION SOCIAL
"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS SOCIALES
"Llegando y Trabajando"

| LISTADO DE JUNTAS DE VECINOS DE DIVERSOS SECTORES DE LA DEMARCACION NOROESTE DE LA REPUBLICA DOMINICANA | | | | | | |
|---|----------------|---|-----------------------|------------|--------------|---|
| NO. | SECTOR | ORGANIZACIÓN | REPRESENTANTE | CARGO | TELEFONO | TIPO DE PROBLEMÁTICA |
| 1 | La Zurza | Junta de Vecinos Juvezur | Octavio Méndez | PRESIDENTE | 809-973-3867 | Alcantarillado |
| 2 | La Zurza | Parroquia San Juan Bautista de la Zurza | Daniel Encarnación | PRESIDENTA | 829-712-7401 | Avería y Falta de Presión de Agua |
| 3 | La Zurza | Junta de Vecinos la Laguna | Andrés Gonzáles | PRESIDENTA | 809-988-5779 | Falta de Tuberías y 50 sillas plásticas |
| 4 | 27 de Febrero | Junta de Vecinos Luchadores sin casa | Julio Acevedo | PRESIDENTA | 809-663-4618 | Falta de Agua |
| 5 | Los Guandules | Fundación María Trinidad Sánchez | Alejandro Meda | PRESIDENTE | 809-812-4468 | Saneamiento de Cañada |
| 6 | Villa Consuelo | Consejo de Desarrollo Barrial | Carlos Tavares | PRESIDENTE | 829-686-3741 | Alcantarillado |
| 7 | 27 de Febrero | Junta de Vecinos Fortaleza de Sión | Filiberto Polanco | PRESIDENTA | 809-879-4470 | Alcantarillado |
| 8 | Gujaly | Junta de Vecinos José Nicolás Casimiro | Pedro Herrera Paredes | PRESIDENTA | 809-257-4100 | Falta de Agua |

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, borrador de Cuadernillo y Brochure de Carta Compromiso al Ciudadano. Resolución de la renovación de la carta compromiso al ciudadano. Cambios de línea grafica en cuadernillo y brochure aprobados a final del año 2020.

Cumplimiento: 100%

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

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

De: Judith Encarnación 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.

Borrador Cuadernillo de Carta Compromiso Julio 2020-Julio2022 .





Borrador 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 Suroeste)
- 809-598-1722 (Zona Norte y Este)
- 809-964-2310 (Oficina Principal).

Cuentamos 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)

Caasdrd @Caasdrd Caasdrd

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Se dispone de buzones físicos en cada oficina comercial, acompañado de formularios para que puedas expresar.
- Rueda 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

FORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALcantarillado DE SANTO DOMINGO
EDIFICIO II

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MAP MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo

RENOVACIÓN DE LA PRIMERA VERSIÓN
VIGENCIA: JULIO 2020 - JULIO 2022

Resolución de renovación 1era versión Carta Compromiso al ciudadano.

Presidencia de la República

MAP MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Av. 27 de Febrero No. 419
C/M 6611 Santo Domingo D.N.
República Dominicana
T: 809-682-3278 • F: 809-687-4043
I: 809-350-3277 (sin cargo)

RNC: 401036746

www.map.gov.do

"AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD"
"Avanzamos para ti"

201499

22 de julio de 2020
Santo Domingo, R. D.

0004860

Señor:
Arq. Alejandro Montás
Director Ejecutivo
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
Su Despacho. -

Distínguido Sr. Montás
Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la Resolución No. 114-2020, que renueva 2 años la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución que usted representa, la cual ha cumplido satisfactoriamente los requisitos establecidos por este Ministerio de Administración Pública.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos / clientes.

Atentamente,

Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública

Anexos:
RVC/DST
062-20-0562

RECEBIDO
FIRMA
FECHA
24/7/2020

Cuadernillo y Brochure aprobados con la nueva línea grafica.



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: Carta de Difusión del Plan de Mejora CAF-Plan de Acción. Fragmento Plan de Acción CAASD 2019-2020 resultado de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

Cumplimiento: 100%

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 de | 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 |

En cumplimiento al plan de acción del período 2019-2020 se llevó a cabo la rehabilitación de la Dirección de Ingeniería y de las oficinas comerciales tal como se puede visualizar en las imágenes.

Dirección de Ingeniería

Antes



Después



Oficina Comercial Principal

Antes



Después

