

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	DIENOS 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	JMENEZ TEJERA CONTRATISTA, SRL (JTECOM)	04 de junio de 2021
29	04 de junio de 2020	X	X	X	X	D.O.10-2020	CONTRATACIÓN DE REFORZAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y MEJORAMIENTO EN LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO EN SECTORES DEL GRAN SANTO DOMINGO. LOTE V.	O&V CIVILES Y ELECTROMECANICOS, SRL (OVCEMCA)	04 de junio de 2021
30	04 de junio de 2020	X	X	X	X	D.O.11-2020	RED DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE PARA EL BARRIO LOS 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."

*Mano*  
*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 (OITIC)

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**

	<b>Operación de la Red de Agua Potable.</b>		Código:DO-PR-OR-001 Versión: 01 Fecha de Elaboración: Diciembre 2019 Vigencia desde:
<b>Propósito:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Dirigir la operación, distribución y Mantenimiento de la Red del Sector los Alcarrazos y sus Zonas aledañas.</li> </ul>			
<b>Alcance:</b>			
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.			
<b>Definiciones:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Brigada:</b> Es un conjunto de personas que tiene como objetivo realizar las operaciones de la red conforme a las tareas asignadas por su Supervisor inmediato.</li> <li>• <b>Obstrucción:</b> Es la obstaculización de ciertos objetos, de una vía o camino dentro de una tubería.</li> <li>• <b>Acometida:</b> Es una línea derivada de una tubería mayor para suministrar agua potable a una población.</li> </ul>			
<b>Siglas:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CAASD:</b> Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo.</li> </ul>			
<b>Descripción del procedimiento.</b>			
<b>Llenados de Tanques Tomando En Consideración La Presión.</b>			
No.	Responsable	Actividad	Tarea
1	Enc. de la Sección de Operación de la Red.	Programar los Sectores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> </ul>

**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

	<b>Actualización Del Catastro De Redes De Agua Potable.</b>	Código: DOP-PR-ACRAP-001
		Versión: 01
		Fecha de Elaboración: Noviembre 2019.
		Vigencia desde:
<b>Propósito:</b>		
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.		
<b>Alcance:</b>		
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.		
<b>Definiciones:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sistema de Información Geográfica (SIG-CAASD):</b> 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.</li> <li>• <b>Catastro:</b> Es un registro estadístico para determinar la extensión y riqueza de alguna demarcación.</li> <li>• <b>Catastro de Redes:</b> Registro estadístico de las características físicas y espaciales de los distintos elementos que componen dicha red.</li> <li>• <b>Acometida:</b> Es aquella instalación de agua potable conectada a la red de distribución.</li> <li>• <b>Receptor:</b> Dispositivo utilizado para ubicar geográficamente los puntos a trabajar en levantamiento de campo.</li> <li>• <b>Geografía:</b> Es la disciplina que trata de la descripción o de la representación gráfica de la Tierra.</li> <li>• <b>Planos Asbuilts:</b> Son los planos de cómo quedo construida la obra y corresponden al registro final detallado de un proyecto culminado.</li> <li>• <b>Planos Esquimero:</b> 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.</li> <li>• <b>Georreferencia:</b> 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).</li> </ul>		

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

	<b>Procedimiento Operación Planta De Tratamiento De Aguas Residuales</b>	Código: DO-PR-OPTAR-001
		Versión: 01
		Fecha de Elaboración: Noviembre 2019
		Vigencia desde:
<b>Propósito:</b>		
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.		
<b>Alcance:</b>		
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.		
<b>Definiciones:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Efluentes:</b> Caudal de agua que sale de una instalación industrial.</li> <li>• <b>Afluentes:</b> Arroyo o río secundario que desemboca en otro principal.</li> <li>• <b>Infraestructura:</b> Es la base o fundación que sustenta, soporta o sostiene una organización.</li> <li>• <b>Análisis Físicoquímico:</b> Evaluación de las aguas de desechos para el control del vertido en los efluentes.</li> <li>• <b>Análisis Bacteriológico:</b> Consiste en detectar a través de análisis la presencia de coliformes totales, fecales, pseudomonas, que son indicadores de contaminación del agua.</li> <li>• <b>Coliformes fecales:</b> 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.</li> <li>• <b>Oxígeno:</b> Es un elemento químico de número atómico 8 y representado por el símbolo O.</li> <li>• <b>Cloro:</b> Sustancia química usada para el tratamiento del agua, el cual elimina los organismos patógenos presentes en ella.</li> <li>• <b>Fósforo:</b> 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.</li> <li>• <b>Ortofosfato:</b> 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.</li> <li>• <b>Nitrógeno de amonio:</b> Es una sal formada por iones nitrato y amonio. Su fórmula es NH<sub>4</sub>NO<sub>3</sub>.</li> <li>• <b>PH:</b> Mide la concentración de iones de hidrógeno presentes.</li> </ul>		

**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.

*Rosa Maura Vicente Vicente*  
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.

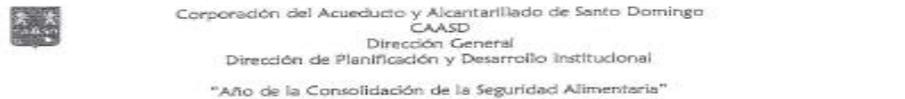
**Acción de mejora:** Implementar un mecanismo de gestión de riesgos conforme a las normas de control interno.

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. Karthiyesa 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.

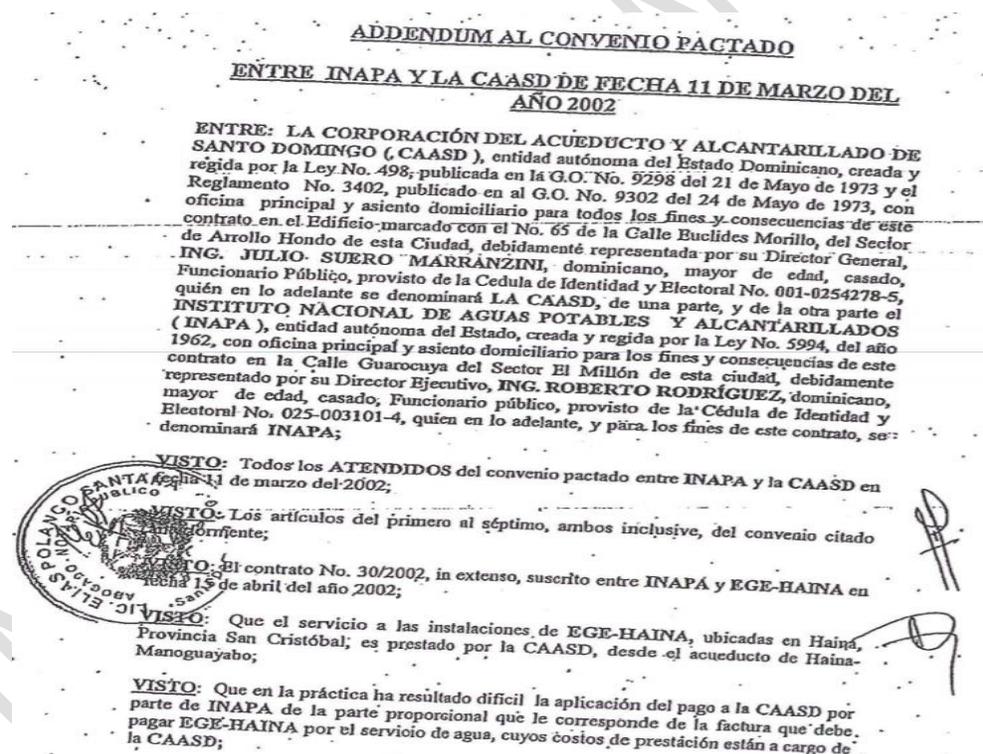
Tarea: Desarrollar una cultura de alianzas con los principales representantes del Sector Industrial y ONG.

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.

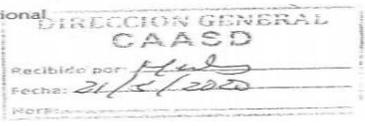
Atentamente,

  
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																												
Uníverso:	Ciudadanos clientes, mayores de 18 años, hombres y mujeres, del Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo, a excepción de Boca Chica.																												
Tamaño de la muestra:	380 muestreo Simple con proporción, según los clientes activos de agua potable: <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <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. 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.
Método que utilizar	Se estarán realizando encuestas personales, algunas a través del correo y otras plataformas digitales (casos de baja frecuencia con cantidad estimada de clientes).
Fecha de trabajo	La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), se estará aplicando desde el 10 de agosto hasta el 14 de septiembre del año en curso.
Realización	Estas encuestas estarán siendo aplicadas por el personal de atención al cliente de las distintas sucursales, así como personal de las áreas de Ingeniería, Hidrogeología, Sociales, el Centro de Documentación, Departamento de capacitación de la Dirección de RRHH y el Laboratorio.

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								
111	8	6	1	Eventos generales	4103	1-30	9995		01-2	6102	30,000,000.00
111	8	6	2	Festividades	4103	1-30	9995		01-2	6102	363,240.00
111	8	6	3	Actuaciones deportivas	4103	1-30	9995		01-2	6102	500,000.00
111	8	6	4	Actuaciones artísticas	4103	1-30	9995		01-2	6102	1,000,000.00
112	8	7	1	Servicios técnicos y profesionales	4103	1-30	9995		01-2	6102	594,091,025.00
112	8	7	2	Estudios, investigaciones y análisis de	4103	1-30	9995		01-2	6102	500,000.00
112	8	7	3	servicios jurídicos	4103	1-30	9995		01-2	6102	5,625,000.00
112	8	7	4	servicios de capacitación	4103	1-30	9995		01-2	6102	990,000.00
112	8	7	5	servicio de informática y sistemas computarizados	4103	1-30	9995		01-2	6102	4,016,500.00
112	8	7	6	otros servicios técnicos y profesionales	4103	1-30	9995		01-2	6102	454,304,597.00
112	8	7	7	otros servicios técnicos y profesionales	4103	1-30	9998		01-2	6102	118,654,428.00
112	8	8	1	Impuestos, derechos y tasas	4103	1-30	9995		01-2	6102	54,600,000.00
112	8	8	2	Impuestos	4103	1-30	9995		01-2	6102	36,000,000.00
112	8	8	3	derechos	4103	1-30	9995		01-2	6102	6,000,000.00
112	8	8	3	tasas	4103	1-30	9995		01-2	6102	14,600,000.00
3				<b>MATERIALES Y SUMINISTRO</b>	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		Prendas de vestir	4103	1-30	9995		01-2	6102	6,581,647.00
3	2	4		Calzados	4103	1-30	9995		01-2	6102	4,708,825.00
3	3			Productos de papel, cartón e impresos	4103	1-30	9995		01-2	6102	7,346,219.00
3	3	1		Papel de escritorio	4103	1-30	9995		01-2	6102	3,500,000.00

FORMA 10 PRESUPUESTO

## 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					<b>2,709,338.46</b>

## Inclusión presupuesto 2021.

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

FORM. 15										
DETALLE DEL PRESUPUESTO DE GASTOS POR ACTIVIDAD										
CAPITULO		CÓDIGO:	6102	DENOMINACIÓN:						Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
SUBCAPITULO		CÓDIGO:		DENOMINACIÓN:						
PROGRAMA		CÓDIGO:	01	DENOMINACIÓN:						CÓDIGO SNIP:
PRODUCTO		CÓDIGO:	00	DENOMINACIÓN:						
PROYECTO		CÓDIGO:	00	DENOMINACIÓN:						CÓDIGO SNIP:
ACTIVIDAD / OBRA		CÓDIGO:	0002	DENOMINACIÓN:						Planeación Y Desa y Evaluación de la Gestión
CÓDIGO OBJETO				DENOMINACIÓN						PROYECTADO 2021
OBJETO	CUENTA	SUBCTA	Aux	FUNCION	FUENTE	FONDO	ORGANISMO FINANCIADOR	UBICACION GEOGRAFICA	INSTITUCION RECEPTORA	10
1				3	4	5	6	7	8	
1				<b>SERVICIOS PERSONALES</b>						9,619,994.00
1	1			3102	1-30			01-2	6102	8,454,108.00
1	1	1		3102	1-10	0100		01-2	6102	7,803,792.00
1	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				<b>SERVICIOS NO PERSONALES</b>						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	1	3102	1-30	9995		01-2	6102	500,000.00
2	8	7	4	3102	1-30	9995		01-2	6102	80,000.00
2	8	7	6	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

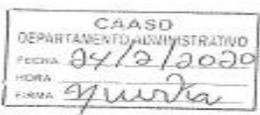
Asunto : Solicitud de servicios Consultoría para la elaboración del Plan  
Estratégico Institucional

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 CÓDIGO: 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
<b>TOTAL</b>											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.

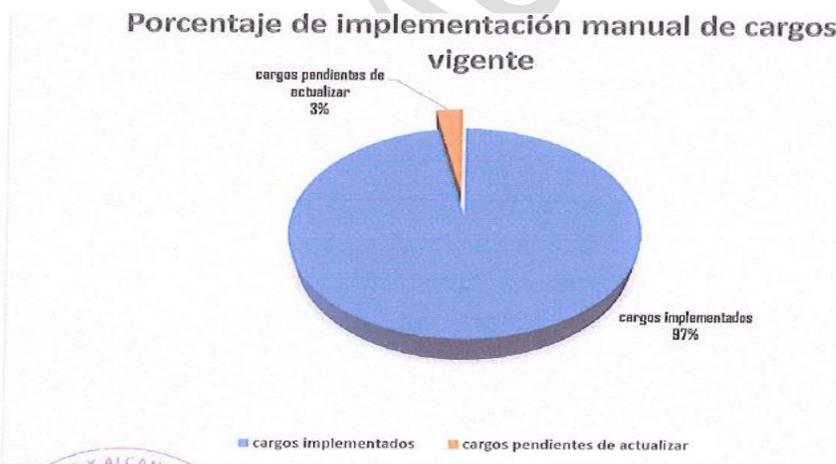


Datos extraídos de la nómina generada al 31 de enero 2020

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

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	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION JURIDICA	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION DE HIDROGEOLOGIA Y MEDIO AMBIENTE	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION DE CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION DE REVISION Y ANALISIS	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INF. Y COMUNICACIONES	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION ADMN Y FINANCIERA	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION INGENIERIA	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION DE OPERACIONES	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION SOCIAL	Yvonne Pérez	18/6/2020
DIRECCION DE COORDINACION Y FISCALIZACION DE LA GESTION COMERCIAL	Yvonne Pérez	18/6/2020
UNIDAD EJECUTORA	Yvonne Pérez	18/6/2020
ASESOR DIRECCION GENERAL	Yvonne Pérez	18/6/2020
Asesor Dirección General (Laboral)	Yvonne Pérez	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)

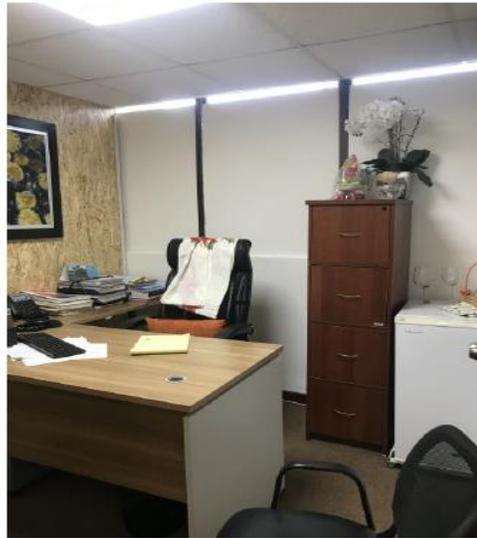


**Después**



**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 Martín 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,

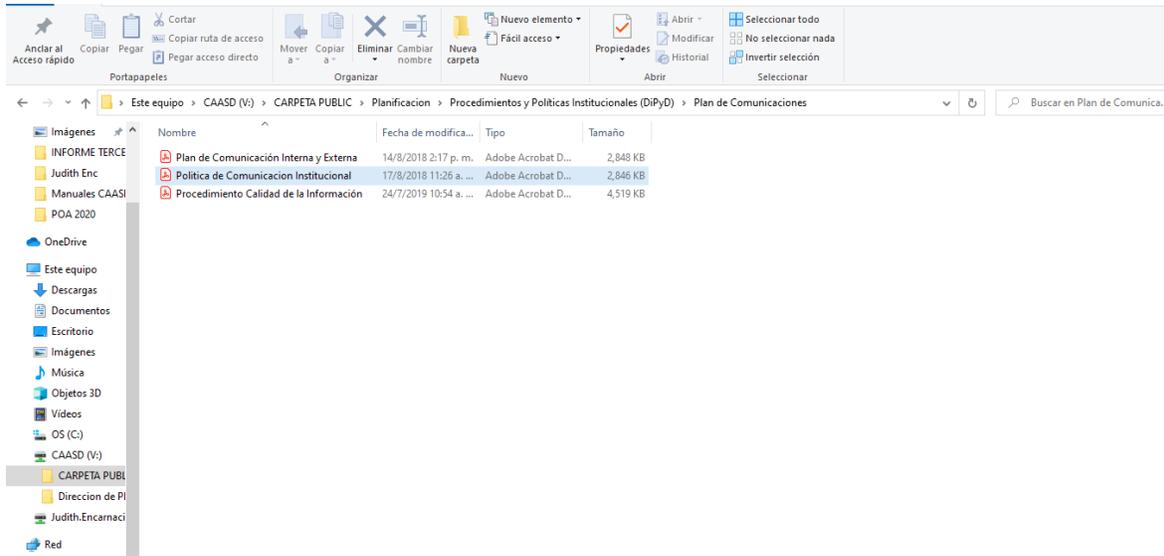
Licda. Katjessca Ledezma  
Directora de Planificación

KL/ra

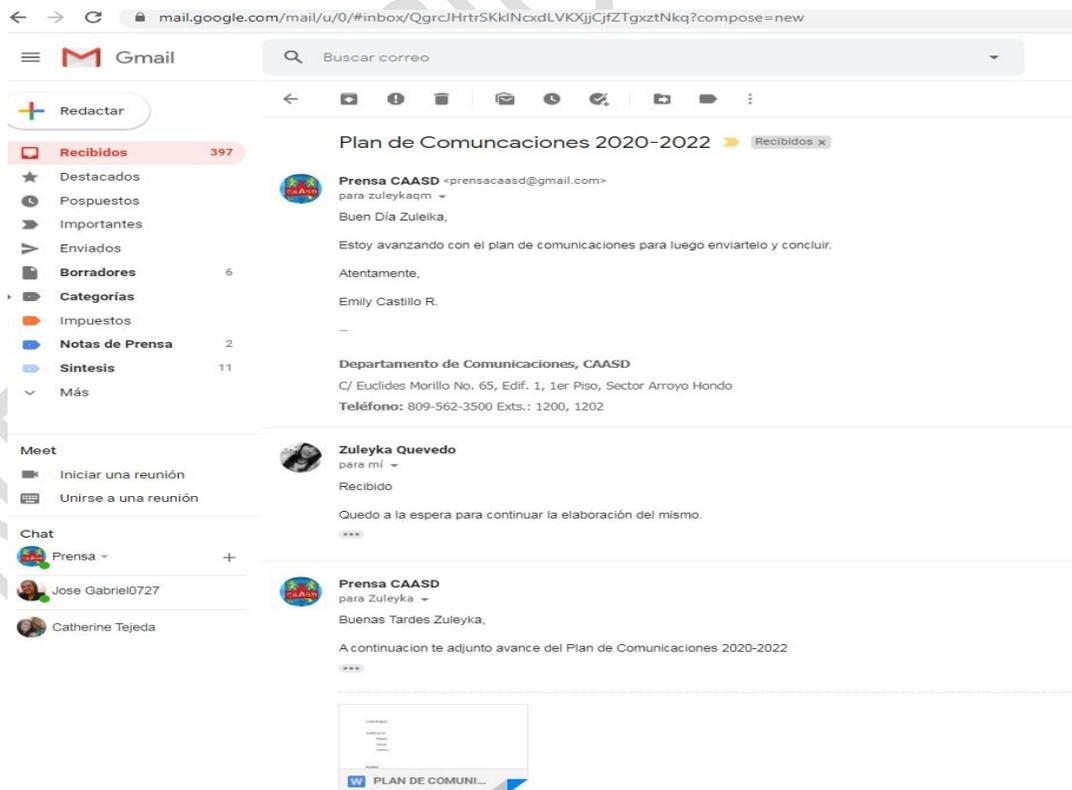
Anexo: 1 folleto



## 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 <sup>8</sup> comerciales	del tiempo establecido						19	Evaluación de los casos		
								20	Retroalimentación al ciudadano-cliente		
<b>Objetivo Estratégico 2: Aumento progresivo de la cobertura del servicio de alcantarillado y el tratamiento de aguas residuales</b>											
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 <sup>3</sup> /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 <sup>3</sup> /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								
<b>Objetivo Estratégico 3: Alcanzar la sustentabilidad económica y financiera de la institución</b>											
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	

<sup>8</sup> 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				<b>Actividades Centrales</b>	<b>1,703,542,271.00</b>		<b>3102</b>	
	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				<b>Proyecto Central</b>	<b>17,772,332.00</b>		<b>4103</b>	
	00			N/A				
		00		N/A				
			0000	N/A	17,772,332.00		4.1.03	Dirección de Ingeniería
03				<b>Actividades Comunes</b>	<b>1,749,222,255.00</b>		<b>4103</b>	
	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 ha entregado (original entrega al Sr/a) Melvin Almonte del (Sig) para ser usado en el área de Op. Operaciones Av. - Des. Distr. Agua

DESKTOP	MONITOR	WEBS
Marca: <u>DELL</u> Modelo: <u>9020</u> Serie: <u>29m4P52</u> Disco: <u>600</u> Raro: <u>8</u> Nombre: <u>50-N1502</u>	Marca: <u>DELL</u> Modelo: <u>E1916H</u> Serie: <u>AJUB</u> Tamaño:	Marca: <u>HP</u> Modelo: <u>HP</u> Serie: <u>HP</u> Capacidad:

Uso de Soporte Técnico DETIC

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 Guadino para ser usada en el área de Datos Agua Ambiental

Marca: <u>HP</u>	Marca: <u>HP</u>	Marca: <u>UPS</u>
Modelo: <u>Compag-</u>	Modelo: <u>L1710</u>	Modelo:
Serie: <u>MYT92209LL</u>	Serie: <u>CNCSH BFK9</u>	Serie:
Disco: <u>300--</u>	Tamaño:	Capacidad:
RAM: <u>4GB</u>		
Nombre: <u>50-NO407</u>		

Uso de Soporte Técnico DITIC

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

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

Validado por: X AJ



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 recomenación 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.

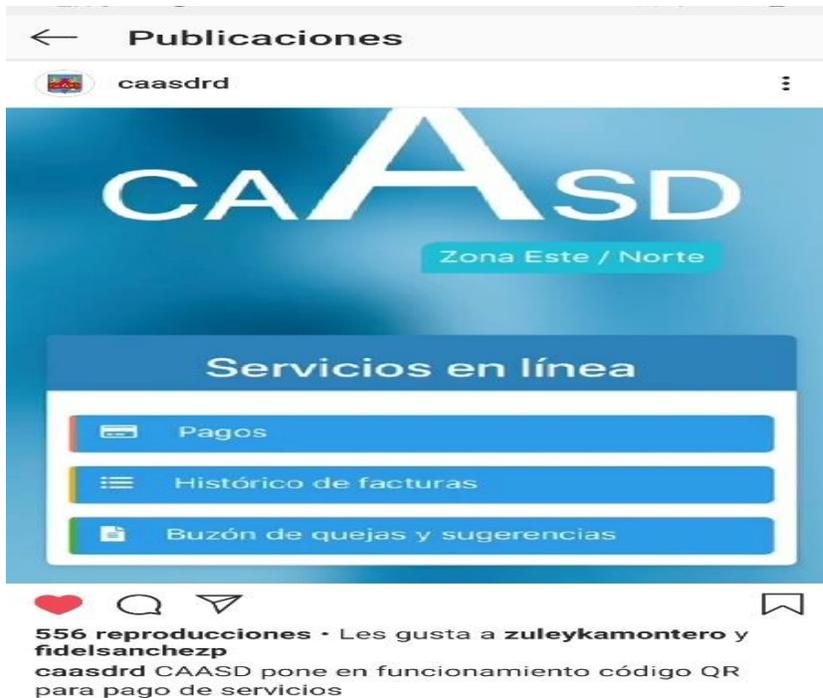
En lo que va de año se han colocado publicidad en los canales alternos para la realización del pago del servicio.

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](http://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%

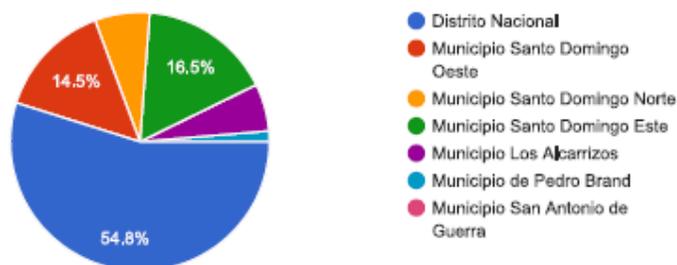
### CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS EN LOS SERVICIOS

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

**RECIBIDO**  
 DIRECCION SOCIAL

FECHA: 9:55 6-3-2020  
 HORA: 9:55 AM  
 FIRMA: Agueda Estrada

Listado de Participantes.

DIRECCION SOCIAL CORPORAACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 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

Nombre	Dirección	Número	Cargo
Bélgica Altagracia Guillen	Los Cañitas D.N.	809-854-2988	Presidenta
Antonio de la Cruz		809-431-974E	
Martin Obregon		849-219-1953	
Jose Rodriguez		809-238-8082	

Comunicado noviembre 2020



Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo  
-CAASD-  
CALLE MATIARA, 15, TELÉFONO: 809-162-3166, 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 Mede	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	Gujey	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](mailto: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](mailto:sismap-dst@map.gob.do)>

Cc: Katihusca Ledesma <[ledesmakatihusca@gmail.com](mailto:ledesmakatihusca@gmail.com)>, Ana Iris Veras <[ana.veras@seap.gob.do](mailto: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.caasid.gov.do](http://www.caasid.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.caasid.gov.do](http://www.caasid.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  
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

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

Resolución de renovación 1era versión Carta Compromiso al ciudadano.

Presidencia de la República  
RNC-401636746  
www.map.gov.do

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

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  
062-20-052

MAP MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALcantarillado de Santo Domingo  
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
RECIBIDO  
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%

Difusión Plan de mejora CAF - Plan de Acción.

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

DPyDI No. 326-19 CAASD, Dirección Jurídica  
Recibido en 23 de diciembre de 2019

A : Este sello no indica la aceptación del documento, se requiere únicamente para estudio y comprobación de los contenidos.

Ing. Luis Salcedo  
Director de Operaciones

Licda. Raquel Ferreira  
Directora Administrativa y Financiera

Lic. Evans Jiménez  
Director Tecnología de Información y Comunicación

Licda. Angee Marte  
Directora Jurídica

Lic. Fidel Sánchez  
Enc. Dpto. Comunicaciones

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

Lic. Mario Henríquez  
Director de Revisión y Análisis

Licda. Rosa Maura Vicente  
Directora de Recursos Humanos

Sr. Arismendy Santana  
Director Social

Asunto = Remisión Plan de Mejora CAF y Plan de Acción

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

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
RECIBIDO  
FECHA: 23/12/19  
HORA: 12:15  
FIRMA: [Firma]

DIRECCIÓN GENERAL  
CAASD  
RECIBIDO  
FECHA: 23/12/19  
HORA: [Firma]

RECIBIDO DIRECCIÓN SOCIAL  
FECHA: 23/12/19  
HORA: [Firma]

RECIBIDO DIRECCIÓN DE OPERACIONES  
FECHA: 23/12/19  
HORA: [Firma]

RECIBIDO POR DIRECCIÓN DE OPERACIONES  
FECHA: 23/12/19  
HORA: [Firma]

RECIBIDO DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN Y FISCALIZACIÓN COMERCIAL  
FECHA: 23/12/19  
HORA: [Firma]

RECIBIDO DIRECCIÓN DE REVISIÓN Y ANÁLISIS  
FECHA: 23/12/19  
HORA: [Firma]

RECIBIDO DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
FECHA: 23/12/19  
HORA: [Firma]

RECIBIDO DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO  
FECHA: 23/12/19  
HORA: [Firma]

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

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

Sin otro particular, se despide.

Atentamente,

Licda. Kathiaca Ledesma  
Directora de Planificación y Desarrollo Institucional

KL/ra

Anexo: Plan de Mejora Institucional y Plan de Acción

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

Plan de Acción 2019-2020.



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

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

