

2021

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

CAASD



INFORME DE AVANCE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO CAF

PLAN DE ACCION PERIODO ENERO - JUNIO 2021

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 enero a junio 2021 con la valoración por cada criterio abordado en el plan antes mencionado.

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

Filosofía Institucional

Misión:

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

Visión:

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

Valores:

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

Objetivos Estratégicos:

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

Avances al Autodiagnóstico CAF Al 30 de junio 2021

Durante el período enero-junio 2021, la institución puso en operación 33 acciones que daban respuestas a 6 criterios y subcriterios 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 82%. A continuación, presentamos las evidencias de los avances del Autodiagnóstico según el modelo CAF.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Subcriterio 1.1.1 Realizar la implicación de los grupos de interés en la formulación de la misión y la visión institucional.

Acción de mejora: Implicar a todos los grupos de interés en la revisión de la misión y visión institucional.

Tarea: Revisar la misión y visión de la organización con los grupos de interés en el proceso de actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI).

Se realizó la revisión de la misión, visión y valores con los grupos de interés, esta expresado en el documento del Plan Estratégico Institucional (PEI), esta revisión se lleevó a cabo con el equipo institucional y la misma ha cambiado.

Evidencia: Plan Estratégico Institucional preliminar.

Cumplimiento: 100%

- Plan Estratégico Institucional preliminar.

Carta del director

Los contenidos del presente documento representan las opciones estratégicas de la CAASD para los próximos cuatro años (2021-2024). En él se destacan cuatro ejes críticos y doce objetivos estratégicos con los que se espera cerrar la brecha entre la organización que somos y la que institución que deseamos ser.

En este proceso de planificación estamos presentando una nueva visión para la CAASD, con la que iniciamos el mayor de los desafíos de una entidad pública:

"Ser una referencia nacional en la prestación de servicios oportunos de agua potable y saneamiento, con un horizonte empresarial marcado por la excelencia y la satisfacción plena de sus usuarios".

Como se puede observar, el cumplimiento de esta visión compromete a todos los colaboradores de la CAASD con un servicio de excelencia, enfocado en la satisfacción plena de los usuarios de nuestros servicios. Si el desafío es grande, grandes son también las voluntades del liderazgo organizacional para hacer realidad esta visión.

El contexto nos favorece. El presidente de la República Dominicana ha colocado en su agenda de prioridades el tema del agua, tanto, que se trabaja para firmar en el corto tiempo el tan esperado Pacto del Agua, manifestando su compromiso con la causa que nos mueve. Con su apoyo, y el de toda la ciudadanía, lograremos alcanzar niveles crecientes de logros para bienestar de la población usuaria de nuestros servicios.

También hemos renovado nuestra misión, enfatizando, no lo que queremos hacer, sino lo que deseamos lograr, diciendo:

"Somos una organización del sector público, comprometida con modelar formas de servicios eficientes que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población, de manera oportuna, respetando el medio ambiente y con criterios de calidad en cada una de nuestras entregas".

Esta misión exige que todos los colaboradores de la CAASD coloquemos el centro de atención de todo cuanto pensamos, decidimos y hacemos, en la calidad de vida de la población. Con este plan estratégico enviamos una señal a la sociedad: la voluntad de cambiar para el bien de todos.

Felipe Suberví, director general
Santo Domingo, Rep. Dominicana
Enero 2021



INFORME

Tabla de aspiraciones de cambio según directivos de la CAASD

Fuentes institucionales	Aspiraciones de cambio
Dirección general	Nuestro legado va a consistir en dejar a la CAASD como una marca bien establecida, con servicios oportunos y de calidad.
Planificación	Lograr ser una empresa pública eficiente, proactiva y solvente.
Proyectos	Reducir los procesos burocráticos haciendo más efectiva a la organización, respondiendo con agilidad.
Comunicaciones	Posicionar a la CAASD como una institución de servicios, de salud y bienestar para la población.
Dirección social	Brindar un servicio de calidad con visión social, siempre de la mano con la comunidad.
Administración	Propiciar y gestionar el funcionamiento correcto de la organización.
Jurídica	Responder con rapidez a los procesos que se generen frente a los usuarios
Seguridad	Salvaguardar los bienes de la institución, así como la seguridad de los colaboradores.
Tecnología	Procesos administrativos y operacionales de la institución con disponibilidad de recursos informáticos innovadores.
Subdirección general	Gestionar soluciones que vayan en beneficios de una gestión eficiente y transparente.
Dirección financiera	Prestar un servicio financiero eficiente, tanto a nivel interno como externo.
Servicios generales	Una organización con procesos eficientes, de calidad y con rapidez.
Gestión Humana	Servidores públicos capacitados, motivados, eficientes y altamente productivos.
Compras	Flujo de requerimientos y de respuestas en el menor tiempo posible, cumpliendo con las normativas de calidad.
Fiscalización	Una dirección comercial digitalizada, generando mayores ingresos a la organización.
Dirección de Ingeniería	Agilizar procesos interdepartamentales para la reducción del tiempo de respuesta a proyectos públicos y privados.
Revisión y Análisis	Digitalización de todos los expedientes y procesos departamentales, de modo que en 8 horas se validen.

Fuente: Elaboración propia



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.

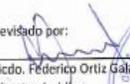
Evidencia: Matriz de gestión de los contratos, acuerdos y convenios Abril 2020 – Abril 2021 donde se monitorea los contratos, acuerdos y/o convenios tenga contenida la filosofía institucional.

Cumplimiento: 20%

- Matriz de gestión de los contratos, acuerdos y convenios Abril 2020 – Abril 2021.

CORPOFACCIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO									
DIRECCIÓN JURÍDICA									
MATRIZ GESTIÓN DE CONTRATOS, AÑO 2020 y AÑO 2021									
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	15 de abril 2021	X	X	X	X	P.S. 06-2021	CONTRATO DE SERVICIO PARA CONSULTORIA	GEOFITEC, SRL	15 DE ABRIL DE 2022
2	19 DE ABRIL 2020	X	X	X	X	D.O. 05-2021	CONTRATO DE OBRA PARA INSTALACION Y SUMINISTRO DE MEDIDORES PARA PROVINCIA SANTO DOMINGO.	TRADENERGY, SRL	19 DE MAYO DEL 2021
3	21 ABRIL 2021	X	X	X	X	D.O. 03-2021	CONTRATO DE OBRA PARA MANTENIMIENTO DE VIAS INTERVENIDAS POR LA CAASDEN EL GRAN SANTO DOMINGO.	CONSTRUCCIONES Y DISEÑOS DOMINIC, J.A.P.T.	25 DE ABRIL 2022
4	29 DE DICIEMBRE 2020	X	X	X	X	D.O. 30-2020	CONTRATO DE OBRA PARA LA EJECUCION DE SOLUCIONES DE AGUA POTABLE EN EL GRAN SANTO DOMINGO	CONSTRUCTORA RINCON (CORINSA)	29 DE AGOSTO DEL 2021

Elaborado por: 
 Lic. Rosa Dilia Peña
 Abogada
 Dirección Jurídica

Revisado por: 
 Licdo. Federico Ortiz Galarza
 Director Jurídico
 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;

Subcriterio 1.2.1/1.2.5 Evidenciar la implementación por completo de la gestión por proceso y evidenciar la implementación de todos los procesos aprobados.

Acción de mejora: Documentar los procesos existentes y gestionar la difusión de los procedimientos y el mecanismo de gestión.

Tarea: 1. Actualizar los procedimientos de la Gestión Administrativa y financiera. 2. Ofrecer charlas de inducción al Sistema de Gestión por procesos de las diferentes Unidades Organizativas.

Se han documentado el Procedimiento de Pago de Horas Adicionales y Extras y Procedimiento de Gestión de Archivo Central; ambos se encuentran en el proceso de firma.

Se ha realizado la inducción a los colaboradores sobre la filosofía Institucional.

Evidencia: Procedimiento de Pago de Horas Adicionales y Extras, Procedimiento Gestión de Archivo Central e Informe trimestral del plan de capacitación enero-junio 2021.

Cumplimiento: 70%

- Procedimiento de Pago de Horas Adicionales y Extras

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo CAASD			
Dirección de Planificación y Desarrollo			
Ficha para la identificación y documentación de procedimientos			
		PROCEDIMIENTO DE PAGO DE HORAS ADICIONALES Y EXTRAS	
		Código: DRH-PR-PHE-009	
		Versión: 01	
		Fecha de Elaboración: abril 2021	
		Vigencia desde:	
Propósito: Proporcionar los pasos para el pago de horas adicionales y extras trabajadas por los empleados de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD).			
Alcance: Desde la solicitud de pago de horas adicionales y extras hasta que el empleado recibe el pago por las horas trabajadas fuera de su horario laboral.			
Definiciones:			
<ul style="list-style-type: none"> • Hora Adicional: Es el tiempo que un empleado/ servidor trabaja de manera adicional a la jornada legal máxima de Cuarentas horas (40 horas) semanales establecidas en el Artículo 51 de la Ley 41-08, en días laborables, que serán pagadas con el equivalente al salario diario ordinario. • Hora Extra: Es el tiempo que un empleado/ servidor dedica a sus actividades laborales en días oficialmente NO laborables que serán pagadas con un treinta por ciento (30 %) adicional al salario de la jornada legal diaria ordinaria, siempre que cumpla con la jornada legal máxima de Cuarentas horas (40 horas) semanales establecidas en el Artículo 51 de la Ley 41-08. • Jornada Laboral: Es el tiempo que cada empleado/servidor dedica a la ejecución del trabajo para el cual fue contratado. • Transferencia Bancaria: Es la operación por la que una persona o entidad da instrucciones a su entidad bancaria para que envíe, con cargo a una cuenta suya, una determinada cantidad de dinero a la cuenta de otra persona o empresa. 			
Siglas:			
<ul style="list-style-type: none"> • CAASD: Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo. • DAF: Dirección Administrativa y financiero. • SISINFO: Sistema de Información. • DITIC: La Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones 			
Descripción del Procedimiento:			
Pago de Horas adicionales y extras a personal con reporte de Registro de Entrada			
No.	Responsable	Actividad	Tarea
1	Secretaría de cada área	Realizar la solicitud de registro de asistencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita al/ a la Analista de Recursos Humanos el registro de asistencia de los empleados de su área y lo entrega

- Procedimiento Gestión de Archivo Central.

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

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL	Código: DAF-PR-PGAC-001
		Versión: 01
		Fecha de Elaboración: Nov. 2019
		Vigencia desde:
Propósito: Definir los lineamientos y las actividades para la organización de documentos, constituyendo un centro de información disponible en todo momento, asegurando una perfecta conservación del patrimonio documental de la entidad que comprende específicamente la recepción, archivo, custodia, clasificación y digitalización de los documentos, garantizando la conservación y correcta administración.		
Alcance: Este procedimiento inicia con la transferencia y recepción de documentos; Seguido de su organización, conservación de la documentación, hasta obtener la realización de consultas y prestamos de la misma.		
Definiciones: <ul style="list-style-type: none">▪ Accesibilidad: Posibilidad de consultar los documentos de archivo, dependiendo de la normativa vigente, de su estado de conservación y del control archivístico.▪ Acceso: Facultad de utilizar el material de un fondo, sometido por regla general a determinadas normas y condiciones.▪ Archivero: Profesional con titulación universitaria, cuyo campo de actividad se centra en la programación y dirección del desarrollo de las técnicas adecuadas para la conservación, control y difusión de los fondos documentales.▪ Archivística: Disciplina que estudia los principios teóricos y prácticos del funcionamiento de los archivos y del tratamiento de sus fondos.▪ Archivo: Conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas y privadas.▪ Archivo Administrativo: Cada uno de los archivos de una entidad administrativa que corresponden a las tres primeras etapas del ciclo vital de los documentos, previas a la conservación permanente.▪ Archivo Central: Es aquel en el que se agrupan los documentos transferidos por los distintos Archivos de Gestión del organismo, una vez finalizado su trámite y cuando su consulta no es constante.▪ Archivo de Gestión: Archivo de la oficina productora de los documentos en los que se reúne la documentación en trámite o sometida a continua utilización y consulta administrativa en ella misma.▪ Archivo Histórico: Es aquel al que se transfiere o ha transferido desde el Archivo Intermedio la documentación que deba conservarse permanentemente, por no haber sido objeto de dictamen de eliminación por parte de una comisión calificadora de documentos administrativos.		

- Informe trimestral del plan de capacitación enero-junio 2021





Informe trimestral de ejecución del plan de capacitación



Fecha: 01 de julio, 2021

Trimestre correspondiente: Abril-Junio 2021

Institución: Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)

No.	Capacitación programada	Área requiriente	Conocimientos/ competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones ejecutadas	Cantidad de participante	Costo estimado por participante	Costo total
-----	-------------------------	------------------	--	---------------------------	--------------------------	---------------------------------	-------------

Abril

1	Charla Inducción CAASD	Personal de nuevo ingreso	Conocer la filosofía institucional.	Charla: Inducción CAASD	120		RD\$0.00
2	Cine Fórum	Público general	Motivación personal.	Cine Fórum	21		RD\$0.00
3	Charla Equidad de género	Público general	Sensibilizar a las personas en materia de igualdad de oportunidades.	Charla: Equidad de género	13		RD\$0.00
4	Curso: Ética profesional	Público general	Conocer los deberes de quienes ejercen una profesión.	Curso: Ética profesional	22		RD\$0.00
5	Curso: Etiqueta y protocolo	Secretarías	Conocer reglas y costumbres que nos permitan desenvolverse adecuadamente en los diferentes ambientes que se enfrentan cada día.	Curso: Etiqueta y protocolo	33		RD\$0.00
6	Curso Servicio al cliente	Secretarías	Tomar conocimientos de lo que es ofrecer buen servicio al cliente.	Curso: Servicio al cliente	17		RD\$0.00
7	Curso: Habilidades de liderazgo	Encargados de áreas	Capacitar a los encargados para orientar a sus colaboradores en las labores requeridas.	Curso: Habilidades de liderazgo	15		RD\$0.00
8	Curso Imagen empresarial	Secretarías	Lograr empleados con mejor imagen personal y empresarial.	Curso: Imagen empresarial	17		RD\$0.00
9	Curso Inducción a la administración pública	Personal de nuevo ingreso	Conocer los poderes del estado y sus funciones.	Curso: Inducción a la administración pública	10		RD\$0.00
10	Curso: Planificación estratégica	Encargados de áreas	Apoyar el profesionalismo de los servidores públicos.	Curso: Planificación estratégica	15		RD\$0.00

INFORMACIÓN

Subcriterio 1.2.3 Realizar perspectiva de género.**Acción de mejora:** Realizar actividades con la perspectiva de género dentro de la institución.

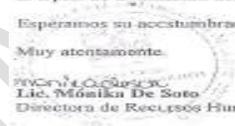
Tarea: Celebración del día de los padres atendiendo la perspectiva y equidad de género. Celebrar el día de la mujer atendiendo a la equidad de género. Creación de políticas de equidad de género e inclusión social y Procesos y procedimientos de aplicación de la política de estas políticas.

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

Evidencia: Invitación a taller en Conmemoración del Día de la Mujer. Fotos celebración del Día Internacional de la Mujer.

Cumplimiento: 25%

- **Invitación a taller en Conmemoración del Día de la Mujer.**




GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
Corporación del Acueducto y
Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Marzo 2, 2021

CIRCULAR DREH NO. 107

A : DIRECTORES
SUB-DIRECTORES
ENC. DE DEPARTAMENTOS
ENC. DIVISIONES
ENC. SECCIONES
ENC. UNIDAD EJECUTORA DE PROYECTOS

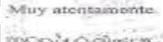
ASUNTO : TALLER
CÓMO REINVENTARSE EN TIEMPO DE CRISIS

El Ing. Felipe Antonio Sabervi Hernández, Director General de la institución, a través de esta Dirección de Recursos Humanos, en conmemoración de la celebración del Día Internacional de la Mujer, les informa sobre el taller indicado en el asunto, el cual será impartido por un personal del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), el lunes 8 de marzo del año en curso, en el Salón Frida, ubicado en el edificio I, 2do. piso, en horario de 9:00 a. m. a 1:00 p. m.

Por lo que les solicitamos hacer las coordinaciones de lugar para que una (1) colaboradora de su equipo de trabajo asista. Favor llenar el formulario anexo y remitirlo firmado y sellado por el superior inmediato al Dpto. de Evaluación del Desempeño y Capacitación.

Esperamos su acostumbrada colaboración.

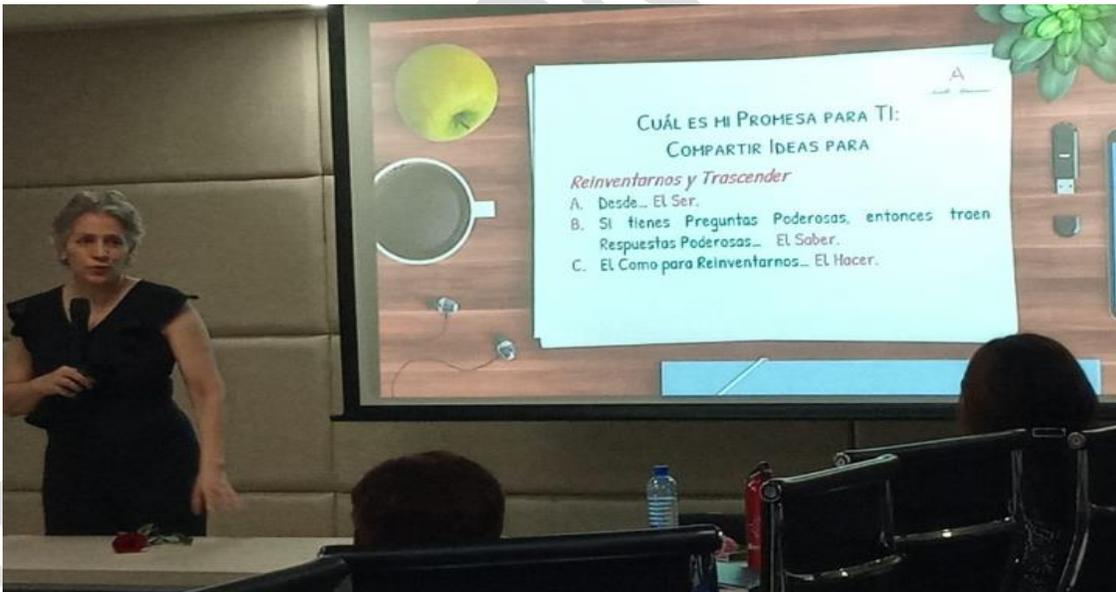
Muy atentamente,


Lic. Mónica De Soto
Directora de Recursos Humanos

Cc: Ing. Felipe Ant. Sabervi Hernández, Director General
Lic. Vanessa C. Márquez Rueda, Enc. Dpto. de Comunicaciones
Tit. Coronel Wilhelmo Galcoches, Enc. Seguridad Militar
Tit. Coronel Oliver Gutiérrez, Enc. Seguridad Civil
Lic. Elianny Heráiz Díaz, Enc. Depto. Relaciones Laborales y Sociales
Lic. Yaris M. Ciprián Sánchez, Enc. Dpto. Evaluación del Desempeño y Capacitación
Lic. Elisabeth Pérez, Enc. Div. de Protocolo y Eventos
Lic. Editha Bauzá, Coordinadora RRHH, Dpto. Operaciones Norte
Lic. Judith T. Solano, Coordinadora RRHH, Dpto. Operaciones Norte
Lic. Moisés de los Santos, Coordinador RRHH Div. Sistema Vialidad

Calle Euclides Morillo No.65, Santo Domingo, República Dominicana
Tel.: 809.646.1021 (zona norte/suroeste) y 809.598.1722 (zona norte y este)
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo

- Fotos celebración del Día Internacional de la Mujer.



Subcriterio 1.2.8 Evidenciar una efectiva comunicación interna a todos los niveles de la organización.

Acción de mejora: Gestionar talleres de sensibilización para la canalización de informaciones periódicas.

Tarea: Impartir talleres de sensibilización para las informaciones periódicas.

Se ha habilitado a los colaboradores de la institución correos corporativos y creados grupos de WhatsApp CAASD INFORMA creando una efectiva comunicación interna en todos los niveles de la organización.

Evidencia: Listado de correos corporativos y grupo de WhatsApp CAASD INFORMA

Cumplimiento: 100%

- Listado de correos corporativos

Nombre para mostrar	Nombre principal de usuario
Adalgisa R. Helena Almonte	Adalgisa.Helena@caasd.gob.do
Aidee Kelly Santana	Aidee.Kelly@caasd.gob.do
Aladino D. Ortiz Jimenez	Aladino.Ortiz@caasd.gob.do
Alberto Rodriguez Feliz	Alberto.Rodriguez@caasd.gob.do
Alexander Ventura	Alexander.Ventura@caasd.gob.do
Alvin E. Ortiz Perez	Alvin.Ortiz@caasd.gob.do
Ambrosio Solano Agustin	Ambrosio.Solano@caasd.gob.do
Amelia M. Medina	Amelia.Medina@caasd.gob.do
Amsterdam J. Arias Vargas	Amsterdam.Arias@caasd.gob.do
Ana A. Munoz Castanos	Ana.Munoz@caasd.gob.do
Ana A. Santana Perez	Ana.Santana@caasd.gob.do
Ana C. Rodriguez Lion	Ana.RodriguezL@caasd.gob.do
Ana E. Perez Rosa	Ana.Perez@caasd.gob.do
Ana I. Feliz Burgos	Ana.Feliz@caasd.gob.do
Ana Ogando Valdez	Ana.Ogando@caasd.gob.do
Ana V. Gallardo Rojo	Ana.Gallardo@caasd.gob.do
Andrea Oliver	Andrea.Oliver@caasd.gob.do
Aneury Ramirez Henriquez	Aneury.Ramirez@caasd.gob.do
Angela M. Rosario Sanchez	Angela.Rosario@caasd.gob.do
Anny A. Mateo	Anny.Mateo@caasd.gob.do
Anny M. Garcia Lantigua	Anny.Garcia@caasd.gob.do
Antia R. Mejia Nunez	Antia.Mejia@caasd.gob.do
Ashley M. Arias Reyes	Ashley.Arias@caasd.gob.do
Asnoralda J. De Jesus Hernandez	Asnoralda.DeJesus@caasd.gob.do
Awilda A. Castillo Sanchez	Awilda.Castillo@caasd.gob.do
Backup Caasd	backup@caasd.gob.do
Belkis A. Cruz Jimenez	Belkis.Cruz@caasd.gob.do
Belkis A. Guerrero Ubiera	Belkis.Guerrero@caasd.gob.do
Berta M. Germosen Rivas de Moya	Berta.Germosen@caasd.gob.do

- Grupo de WhatsApp CAASD INFORMA



Subcriterio 1.2.10 Evidenciar charlas a todo el personal sobre la gestión del cambio.

Acción de mejora: Informar tanto a los colaboradores institucionales como a los grupos de interés las acciones que motivan a la gestión del cambio.

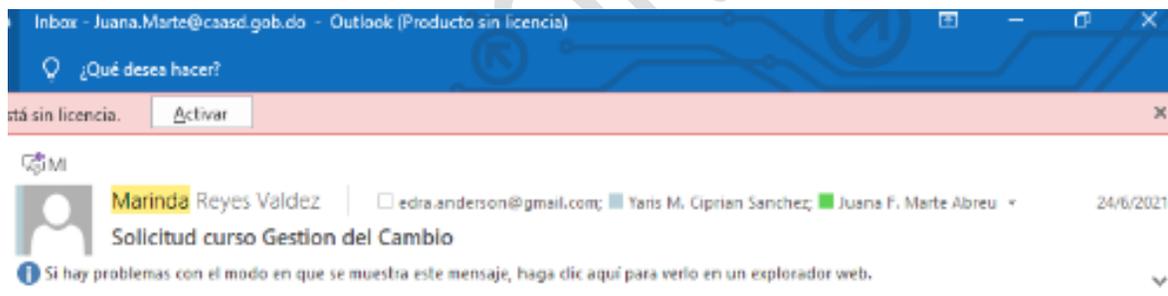
Tarea: Capacitación de los colaboradores sobre gestión del cambio.

El Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación ha solicitado al INFOTEP el curso Gestión del Cambio para ser ofrecido en la sede central.

Evidencia: Correo de solicitud Curso Gestión del Cambio al INFOTEP y Circular Convocatoria al curso Gestión del Cambio.

Cumplimiento: 50%

- Correo de solicitud Curso Gestión del Cambio al INFOTEP.



Buenas tardes.

La Lic. Yisel Méndez (INFOTEP) nos permite contactarla para solicitarle la posibilidad de coordinar el curso GESTION DEL CAMBIO, para efectuarse en la sede central de la institución. Si le es posible informar disponibilidad y fechas para dos cursos para el próximo mes de julio.

Reiterándonos a su orden.

Saludos cordiales

- Circular Convocatoria al curso Gestión del Cambio


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
Corporación del Acueducto y
Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

CIRCULAR DRH NO. 346

28 julio, 2021

A: 1 ENC. DE DEPARTAMENTOS
ENC. DIVISIONES
ENC. SECCIONES

ASUNTO 2 CURSO GESTIÓN DEL CAMBIO

Para contribuir con fortalecimiento de las áreas de la institución les invitamos al curso indicado en el asunto, dirigido a los encargados de la institución, el cual será impartido por un personal del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), con una duración de cuatro (4) horas, el miércoles 4 de agosto del año en curso, en el Salón de la Dirección Calidad de las Aguas, en horario de 9:00 a. m. a 1:00 p. m.

Contamos con su asistencia y puntualidad a este importante evento. Favor llenar el formulario de inscripción y remitirlo al Dpto. de Evaluación del Desempeño y Capacitación.

Dándoles las gracias anticipada por su participación.

Muy atentamente,

Lic. Mónica Le Soto
Directora de Recursos Humanos

Calle Euclides Morillo No.65, Santo Domingo, República Dominicana
Tels: 809.616.1021 (zona noroeste/suroeste) y 809.598.1722 (zona norte y este)
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo

Subcriterio 1.3.9/ 3.1.5/3.3.10 No Existe la aplicación de 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: Realizar actividad de Reconocimiento y Evaluación de Desempeño de carrera administrativa. Elaborar un procedimiento para la premiación del esfuerzo considerando un premio ponderado o lo que establezca el órgano rector.

Evidencia: Borrador Procedimiento Promoción Basado en Calidad de Desempeño.

Cumplimiento: 50%

- Borrador Procedimiento Promoción Basado en Calidad de Desempeño.

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

	PROCEDIMIENTO PROMOCIÓN BASADO EN CALIDAD DE DESEMPEÑO		Código: RH-PR-RSP-005
			Versión: 01
			Fecha de elaboración: 01 julio 2021
			Vigencia desde: 01 julio 2021
Propósito: Promover en base a los resultados de la evaluación del desempeño y demás requisitos en la política a los servidores sobresalientes.			
Alcance: Todos los servidores según grupo ocupacional que cumplan con los requisitos.			
Definiciones: Sanciones disciplinarias: función preventiva y correctiva para garantizar el buen desempeño del servidor. Concurso público: proceso en el cual se hace pública la disponibilidad de una vacante. Evaluación del desempeño: es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual entre colaborador y supervisado. Inducción administración pública: dar a conocer la ley de función pública y sus reglamentos de aplicación. Sistema de asistencia: aquél con el que se supervisa horas de entrada y salida de empleados con lo que se verifica el número de horas de trabajo, puntualidad o incidencias a lo largo de la jornada laboral.			
Siglas: MAP: Ministerio de Administración Pública. INAP: Instituto Nacional de Administración Pública.			
Descripción del procedimiento:			
No.	Responsable	Actividad	Tarea
1	Enc. Dpto. de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Remitir las evaluaciones del desempeño sobresalientes	Remite a la Dirección de RR. HH. las evaluaciones del desempeño del personal sobresaliente de los últimos tres años para fines de contemplar una posible promoción.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Subcriterio 2.1.3/4.4.2 Establecer a través de una política la suscripción en portales o revistas de interés con relación al tema de agua.

Acción de mejora: Obtener información de revistas físicas acerca de información relevante al tema del agua.

Tarea: Recopilar informaciones relevantes del tema del agua en revistas y la realización de la revista informa CAASD.

De forma bimensual se elabora la Revista CAASD con temas de interés para los colaboradores de la institución, la misma es colgada en www.caasd.gob.do en el portal de transparencia.

Evidencia: Resúmenes de prensa con las informaciones referentes al agua. Revista CAASD y captura de la misma en página web institucional

Cumplimiento: 100%

- Resúmenes de prensa con las informaciones referentes al agua.





Fuente	Publicaciones
 	<p>Brigada de la Caasd trabaja en corrección de avería en Gacaca</p> <p>Una brigada de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (Caasd) trabaja para corregir una avería en la intersección de las avenidas Francia y Galván, en el sector de Gacaca, Distrito Nacional.</p> <p>En el lugar se observa a obreros y técnicos de la Caasd que, ayudados por una retroexcavadora, removieron el pavimento hasta dar con un tubo roto que botaba agua permanentemente.</p> <p>http://www.elnuevodiario.com.do/linea-tribuna-de-locusts-en-el-centro-sancion-a-una-averia/</p> <p>http://www.eldiariodivulgacion.com/2021/09/24/briga-para-corregir-una-averia-en-gacaca-del-distrito-nacional/</p>

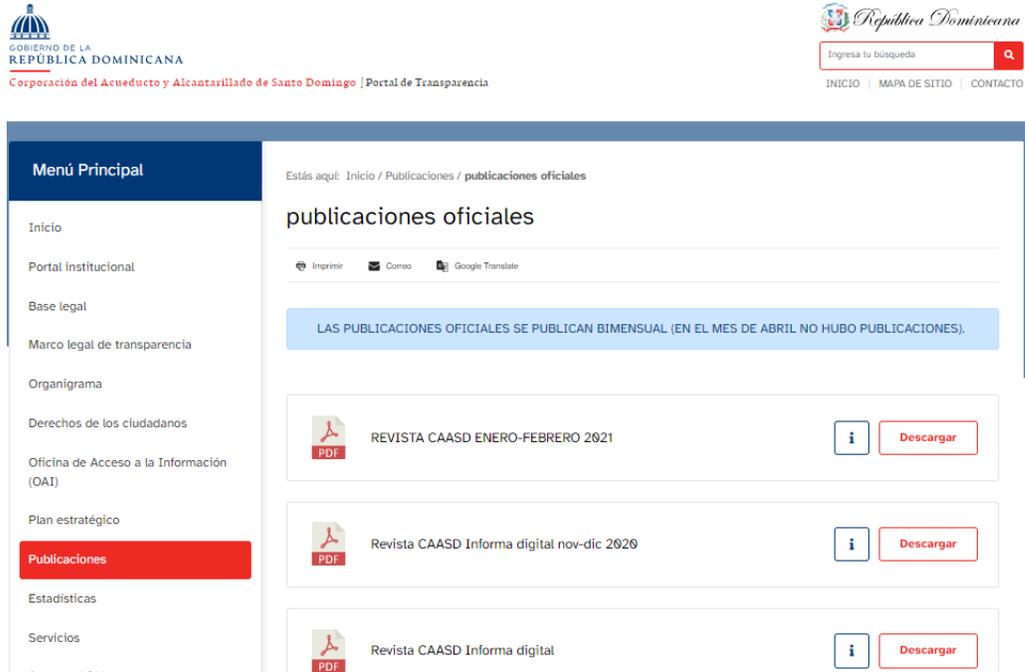
Departamento de Comunicaciones de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo, CAASD
www.caasd.gob.do/press@caasd.gob.do/press@caasd.gob.do/ Teléfono 809-562-2500 Ext. 1200 / 1201



- Revista CAASD



- **Revista CAASD en la página web institucional**



The screenshot displays the institutional website of CAASD. At the top left is the logo of the Government of the Dominican Republic and CAASD. The top right features the Dominican Republic coat of arms, a search bar, and navigation links for 'INICIO', 'MAPA DE SITIO', and 'CONTACTO'. A main navigation menu on the left lists various site sections, with 'Publicaciones' highlighted in red. The main content area is titled 'publicaciones oficiales' and includes a breadcrumb trail: 'Estás aquí: Inicio / Publicaciones / publicaciones oficiales'. Below the title are links for 'Imprimir', 'Correo', and 'Google Translate'. A blue banner states: 'LAS PUBLICACIONES OFICIALES SE PUBLICAN BIMENSUAL (EN EL MES DE ABRIL NO HUBO PUBLICACIONES)'. Three publication cards are listed, each with a PDF icon, an information icon, and a 'Descargar' button:

- REVISTA CAASD ENERO-FEBRERO 2021
- Revista CAASD Informa digital nov-dic 2020
- Revista CAASD Informa digital

Subcriterio 2.2.4 Evidenciar la contratación de expertos para la evaluación de los planes estratégicos y su formulación.

Acción de mejora: Contratar consultoría para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021.

Tarea: Realizar la solicitud de la contratación de la consultoría para el PEI.

Evidencia: PEI 2021-2024 preliminar.

Cumplimiento: 100%

- **Plan Estratégico Institucional Preliminar**



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021-2024

B y F Consulting

Facilitado por: Félix A. Pineda

Santo Domingo, D.N. Rep. Dom.

Enero 2021

Subcriterio 2.3.3 Implementar en un 100% la gestión efectiva del plan de trabajo.

Acción de mejora: Implementar la gestión efectiva del plan de trabajo institucional.

Tarea: Elaborar informe de avance del Plan de Operativo de la institución.

Actualmente El Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos se encuentra trabajando en el Informe de semestral del Plan Operativo Anual correspondiente a enero – junio 2021.

Evidencia: Borrador Informe Semestral del Plan Operativo Anual (POA) enero-junio 2021.

Cumplimiento: 30%

Estado de Productos

Plan Operativo Anual 2021

Periodo : Enero - Marzo



26/04/2021

09:54:34 AM

Producto	Unidad de Medida	Meta del trimestre	Logrado	META FÍSICA		Comentario	MV
				Avance del Periodo	Acumulado al 31 de Marzo		
				95.28%	181.71%		
1- Departamento de Comunicación							
1.1- Centro de Documentación CAASD							
1- Gestionar talleres de sensibilización	Unidad	1	1	100.00%	100.00%	Es el primero de 5 talleres dirigido a las áreas a fines al centro de	✓
2- Gestionar programa de consulta información	Unidad	1	1	100.00%	100.00%	En espera de respuesta.	✓
3- Concientización virtual a centros educativos uso	Unidad	25	38	100.00%	100.00%	Estás son charlas virtuales vía zoom adaptadas por el proceso de pandemia,	✓
4- Interacción entre otras entidades con fines	Unidad	6	6	100.00%	100.00%	El objetivo, crear vínculo para el intercambio de informaciones concernientes	✓
5- Recopilación de información de revistas físicas	Unidad	10	6	60.00%	60.00%	Recopilar material físico para su rescate y conversión a digital.	✓
1.1- División de Protocolo y Eventos							
1- Realizar el montaje de 8 de Actividades	Unidad	3	3	100.00%	100.00%		✓
2- Coordinar y ejecutar el 100% de la logística de	Porcentaje	100	100	100.00%	100.00%		✓
3- Organizar el 100% de las reuniones y/o almuerzos	Porcentaje	100	100	100.00%	100.00%		✓
1.4- Oficina de comunicaciones							
1- Actualizar en los primeros 10 días de cada mes los	Unidad	3	3	100%	100%		✓
2- Gestionar la realización de 2 campañas	Unidad	1	1	100%	100%	Se coloco en las calles y en los medios de comunicación, tanto digitales como	✓
3- Elaboración del Plan de Comunicaciones del año	Unidad	1	0.750	75%	75%	El Plan de Comunicaciones aun no ha sido remitido a la Dirección General	✓
4- Realización bimestral de revista Informa CAASD.	Unidad	1	1	100%	100%	La revista Informa CAASD no se imprimio, debido a comunicado enviado por	✓
5- Gestionar la realización de una campaña la 3era	Unidad	3	3	100%	100%		✓
6- Gestionar el 100% de insumos para realizar actividades de la institución	Porcentaje	100	100	100%	100%		✓
2- Dirección de Revisión y Análisis							
2.1- Departamento de Revisión y Análisis							
2.1.1- Oficina de Revisión y Análisis							
1- 100% de los Expedientes Revisados	Porcentaje	100%	99%	99%	99%	*no cargaron la plantilla de control	✓

CRITERIO 3: GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS.

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

Acción de mejora: Implementar el Manual de Cargos al 100%.

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

Actualmente la Dirección de Recursos Humanos con la asesoría del Ministerio de Administración Pública (MAP) está en el proceso de revisión y actualización del Manual de Cargos vigente, con el objetivo de contribuir al desarrollo de un sistema de recursos humanos basado en competencias.

Evidencia: Porcentaje de Implementación del Manual de Cargos CAASD

Cumplimiento: 98%

- Porcentaje de Implementación del Manual de Cargos CAASD



Subcriterio 3.2.3 Evidenciar el consenso del plan de formación y desarrollo para todos los empleados.

Acción de Mejora: Capacitar los colaboradores de la institución conforme a las necesidades del área.

De acuerdo con el Plan de capacitación se ha entrenado a los colaboradores de la institución con el objetivo de fortalecer sus conocimientos.

Tarea: Gestionar las capacitaciones.

Evidencia: Reporte de capacitaciones realizadas enero-junio 2021.

Cumplimiento: 100%

- Reporte de capacitaciones enero-junio 2021






Informe trimestral de ejecución del plan de capacitación



Fecha: 01 de julio, 2021
Trimestre correspondiente: Abril-Junio 2021

Institución: Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)

No.	Capacitación programada	Área requerente	Conocimientos/ competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones ejecutadas	Cantidad de participante	Costo estimado por participante	Costo total
Abril							
1	Charlas Inducción CAASD	Personal de nuevo ingreso	Conocer la filosofía institucional.	Charla: Inducción CAASD	120		RD\$0.00
2	Cine Fórum	Público general	Motivación personal.	Cine Fórum	21		RD\$0.00
3	Charlas Equidad de género	Público general	Sensibilizar a las personas en materia de igualdad de oportunidades.	Charla: Equidad de género	13		RD\$0.00
4	Cursos Ética profesional	Público general	Conocer los deberes de quienes ejercen una profesión.	Curso: Ética profesional	22		RD\$0.00
5	Cursos Etiqueta y protocolo	Secretarías	Conocer reglas y costumbres que nos permitan desenvolvernernos adecuadamente en los diferentes ambientes que se enfrentan cada día.	Curso: Etiqueta y protocolo	33		RD\$0.00
6	Curso Servicio al cliente	Secretarías	Tener conocimientos de lo que es ofrecer buen servicio al cliente.	Curso: Servicio al cliente	17		RD\$0.00
7	Curso Habilidades de liderazgo	Encargados de áreas	Capacitar a los encargados para orientar a sus colaboradores en las labores requeridas.	Curso: Habilidades de liderazgo	15		RD\$0.00
8	Cursos Imagen empresarial	Secretarías	Lograr empleados con mejor imagen personal y empresarial.	Curso: Imagen empresarial	17		RD\$0.00
9	Cursos Inducción a la administración pública	Personal de nuevo ingreso	Conocer los poderes del estado y sus funciones.	Curso: Inducción a la administración pública	10		RD\$0.00
10	Curso: Planificación estratégica	Encargados de áreas	Aportar el profesionalismo de los servidores públicos.	Curso: Planificación estratégica	15		RD\$0.00



INFORME DE AVANCE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO CAF

Subcriterio 3.3.8 Realizar inducción institucional sobre los beneficios de la Ley 87-01.

Acción de mejora: Proveer al personal de nuevo ingreso una orientación adecuada en materia de leyes 87-01,379-81 y Seguridad e Higiene Laboral.

Tarea: Capacitar al personal de nuevo ingreso en materia de leyes 87-01,379-81 y Seguridad e Higiene Laboral.

Se ha impartido inducciones a los nuevos colaboradores de la institución en materia de Ley 87-01 y Seguridad e Higiene Laboral.

Evidencia: Listado de participantes de inducción Ley 87-01 y Seguridad e Higiene Laboral.

Cumplimiento: 100%

- Listado de participantes inducción Ley 87-01.

CORPORACION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO		DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES		CHARLA EN MATERIA DE SEGURIDAD LABORAL (LEY 87-01)		Código: DPyO-FO-CA-001	
MISIÓN:						Versión: 01	
VISIÓN:						Año de Elaboración:	
VALORES:						2017	
TIPO DE ACTIVIDAD:						Fecha de Actualización:	
INSTITUCIÓN EDUCATIVA/FACULTADOR:						JUNIO 2020	
ASUNTO/TEMA GENERAL:						Vigencia desde:	
RESPONSABLE DE LA CONVOCATORIA:						2021	
CARGO DEL RESPONSABLE:							
PARTICIPANTES:							
NOMBRE	CÉDULA	SEXO	ÁREA INSTITUCIONAL	TRÁFICO	CARGO	COMPRO ELECTRONICO	FIRMA
Martina Mendi	010.0015490-2	F	Administración	829-887-3519	Asistente Ejecutiva	Martina Mendi	[Firma]
Edna M. García Torres	001-1173765-3	M	Planta Física	809-774003	Electricista	Edna M. García Torres	[Firma]
Gregory M. Rodríguez	402-284475-0	M	Planta Física	841-658482	Asistente Ejecutiva	Gregory M. Rodríguez	[Firma]
Sofía María M. Rodríguez	402-2426561-2	F	Rel. Públicas	854-604-6044	Asistente Ejecutiva	Sofía María M. Rodríguez	[Firma]
Flayelin P. Rodríguez	402-3406718-3	F	Recepción	842-226-5004	Recepcionista	Flayelin P. Rodríguez	[Firma]
Pedro Ramón Álvarez	0010823538-5	M	Maneje de Recursos	829568289	Operario	Pedro Ramón Álvarez	[Firma]
FIRMA LEÍDO Y ENTENDIDO LO DISCRETO EN ESTE DOCUMENTO						ENCARGADO DEL ÁREA	



INFORME DE AVANCE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO CAF

- Listado de participantes Capacitación Seguridad e Higiene Laboral.

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO		Código: DPyDI-FO-CA-001					
 <p style="text-align: center;">DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEPARTAMENTO RELACIONES LABORALES Y SOCIALES MANEJO DE EXTINTORES Y PRIMEROS AUXILIOS</p>		Versión: 01					
		Año de Elaboración:					
		2021					
		Fecha de Actualización:					
		JUNIO 2020					
Vigencia desde:		2017					
<p>VISION: La CAASD tiene por misión trabajar con la población del Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo, para ofrecer servicios de agua potable, recolección y saneamiento de los aguas residuales, coberturas centralizadas y control de riesgo al cuidado del Medio Ambiente, como una empresa comprometida en el logro de sus objetivos, valorando su capital humano y utilizando con transparencia los recursos que administra.</p> <p>VISION: Ser una empresa estatal de agua potable y saneamiento con cobertura creciente de los servicios prestados, eficiencia de los costos, de manera rentable y sostenible.</p> <p>VALORES: Asistencia a calidad de servicio; Compromiso con la calidad y satisfacción del cliente-cliente; Respuesta a los Recursos Naturales y a la gente; Eficiencia en la producción y distribución del agua potable y la permanente en los estándares de mejor calidad; Comunicación abierta y honesta; Integración con las comunidades; cooperar y ser amigos; Recursos humanos empoderados y con alta capacidad técnica; Trabajo en equipo.</p>							
TIPO DE ACTIVIDAD:	TALLER:	SESION:	FECHA: 29/03/2021				
INSTITUCIÓN EDUCATIVA/PAQUETADOR:	DPA WATERB DIACUC HECTOR MARTEL						
ASUNTO/TEMA GENERAL:	SEÑALAR CONOCER EL MANEJO DE LOS EXTINTORES Y PRIMEROS AUXILIOS						
RESPONSABLE DE LA CONVOCATORIA:	DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES						
CARGO DEL RESPONSABLE:	ENC. DPTO. DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES						
PARTICIPANTES							
NOVENO	CIUDAD	SEXO	AREA INSTITUCIONAL	TELÉFONO	CARGO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Fernando Berrera	0270035807-7	Masculino	Div. Dibujo	829-639-8126	Dibujante	Fernando.Berrera.pa@hondacsa.com	
Rosalva ANT REYES	001102297-6	F	PIA NOTESA	829-822-9114	ARCHIVO	Rosalva.Ant-Reyes@hondacsa.com	
Queen Tania del Rosario	0011852368-6	M	Capital Social	809-871-5111	Embajadora	Queen.Tania.del.Rosario@hondacsa.com	
Edna RIVERA OLIVERA	401-00572189	M	Control Operativo	809-907-5381	Div. Almacenamiento	Edna.Rivera.Olivera@hondacsa.com	
Alfonso Roberto Alvarado	402-224976-2	M	Montelegua	809-975-7469	Suplente Técnico	Alfonso.Roberto.Alvarado@hondacsa.com	
Guillermo Roberto	001-0106280-0	M	Tecnología	809-834-0016	Sup. IT Front	Guillermo.Roberto@hondacsa.com	
Yolanda Santana S.	001-1950893-8	F	Montelegua	809-767-2660	Div. Operativa	Yolanda.Santana.S@hondacsa.com	
CATHERINE M. REYES	402-2043076-9	F	Administración	809-991-2150	Medidor General (Cálculo)	Catherine.M.Reyes@hondacsa.com	
Alfonso J. ROSARIO	402-1364664-7	M	Dirección de OR	809-849-4894	Suplente	Alfonso.J.Rosario@hondacsa.com	
Marlene FERNANDEZ	401-2920044-9	F	Administración	809-147-1198	Asistente	Marlene.Fernandez@hondacsa.com	
ENCARGADO DEL AREA							

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Subcriterio 4.2.1 Implementar al 100% la gestión del Plan de Comunicaciones. Elaborar una estrategia de difusión de los servicios que ofrece la institución y sus requisitos.

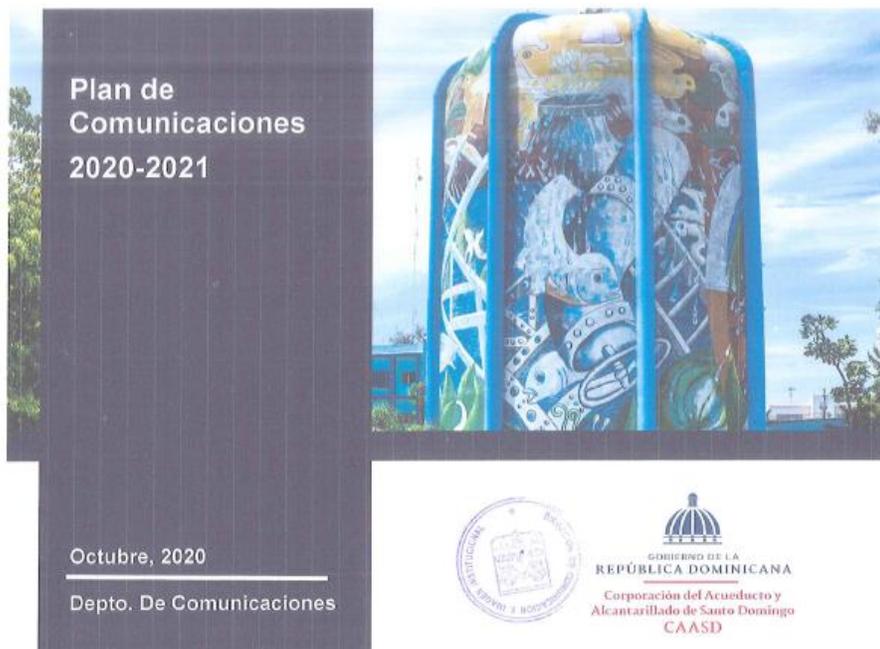
Acción de Mejora: Implementar todos los elementos contenidos en el Plan de Comunicación. Difundir los servicios que ofrece la institución y sus requisitos.

Tarea: Plan de Comunicación elaborado y aprobado. Poner en aplicación el Plan de Comunicación. Actualizar los murales digitales de la institución con información relevante a los servicios.

Evidencia: Informe Plan de Comunicaciones 2020-2021. Imágenes de los servicios CAASD en las redes sociales.

Cumplimiento: 80%

- Informe Plan de Comunicaciones 2020-2021.



- Imágenes de los servicios CAASD en las redes sociales.



Le gusta a aventura_06 y 111 personas más caasdrd En la gestión y calidad del agua contamos con otros servicios que sirven para la recolecc... más Ver los 25 comentarios caasdrd @yelal_ed_din buenas tardes, la situación mencionada fue una avería que afectaba el servicio de agua potable. El servicio fue restablecido 😊 caasdrd @yelal_ed_din Estamos para servirle



Le gusta a franny02_ y 150 personas más caasdrd Este servicio consiste en la realización de visitas de inspección para detectar la existenci... más Ver los 15 comentarios caasdrd @yxoye buenos días, si el servicio tiene costo caasdrd @luisgarcia10 buenos días, gracias por su comentario. Le estaremos contactando en privado



Le gusta a franny02_ y 97 personas más caasdrd La construcción de acometidas residenciales sirve para interconectar a la re... más Ver los 19 comentarios caasdrd @eliz_dilone buenas tardes Elizabeth, hemos notificado al departamento correspondiente su caso. Estamos investigando los motivos caasdrd @inan2103 gracias por la información suministrada. Vamos a enviarla al departamento correspondiente y brindarle solución 😊



Le gusta a **franny02_** y **76 personas más caasdrd** Concientizar a la ciudadanía del gran Santo Domingo sobre el buen uso y ahorro del agua... más
Ver los 5 comentarios
24 de marzo · Ver traducción



Le gusta a **franny02_** y **66 personas más caasdrd** Con este servicio obtienes la recolección y conducción de las aguas residuales a través d... más
Ver los 71 comentarios
caasdrd @lilly_7224 saludos Lily, su solicitud fue enviada al departamento correspondiente y la misma se encuentra en turno para culminación con los equipos necesarios 😊
caasdrd @adriana_d.l saludos Adriana, nos informan que el servicio fue restablecido



Le gusta a **franny02_** y **76 personas más caasdrd** Estamos en un proceso de fortalecimiento operacional en el Gran Santo Domingo,... más
Ver los 31 comentarios
10 de mayo · Ver traducción

INFORMACION

Subcriterio 4.2.7 Aplicar encuesta de Satisfacción Ciudadana.

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

Tarea: Elaborar encuestas de Satisfacción Ciudadana para ser aplicada a los ciudadanos clientes. Aplicar las Encuestas de Satisfacción Ciudadana a los clientes.

Se ha elaborado la Ficha técnica para la Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD) la cual se estaría aplicando el próximo mes de agosto 2021.

- **Evidencia:** Ficha técnica Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD) 2021, Formulario de Encuesta Comunicación del MAP Aplicación de Encueta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD)

Cumplimiento: 50%

- Ficha técnica Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD) 2021

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	2021
Universo	Los ciudadanos clientes que solicitan servicios comerciales, Análisis de la calidad bacteriológica y físico química del agua, de permisos, así como otros relacionadas 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, centros de salud que solicitan servicios, así como aquellos centros educativos, y centros culturales que nos solicitan charlas.
Tamaño de la fuente de información (muestra)	Para la extracción de la muestra, hemos revisado solicitudes del año 2020 (a partir de julio de ese año) y en los tres primeros meses del 2021, 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 Intradomiciliares, Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitarios, 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 7 de junio al 16 de julio del año en curso.
Reconocimiento	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.



- Formulario de Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD) 2021



ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

Buenos días/tardes.

Soy (nombre y primer apellido del encuestador). Estamos realizando una encuesta a los usuarios de esta institución y le agradeceríamos que colaborase con nosotros. Conocer su opinión nos ayudará a mejorar los servicios que ofrece la institución. (Si la persona seleccionada no desea colaborar nos despedimos amablemente y hacemos o otra entrevista).

En esta encuesta su nombre no va a aparecer por ningún sitio. Lo que Ud. nos diga sólo se va a tener en cuenta para mejorar los servicios. Las preguntas son muy fáciles y además sólo le vamos a tomar unos minutos.

Yo leeré las preguntas y las posibles respuestas y luego usted me dice, de esas respuestas, con cuál está más de acuerdo. Si no las entiende, se las vuelvo a repetir y si no quiere responder a alguna pregunta, no pasa nada.

P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar? (NO LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ESPONTANEA, MULTIPLES RESPUESTAS).

ELEMENTOS TANGIBLES

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P2 ¿Cómo valoró usted...

P2.1	La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.2	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.3	El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.4	Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.5	La apariencia física de los empleados (uniformes, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.6	La modernización de las instalaciones y los equipos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.7	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

5/11

INFORME

- **Comunicación Aplicación de Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD)**


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"Avanzamos para ti"

023491

Santo Domingo, R. D.
7 de julio del 2021

Ing. Felipe Antonio Subervi
Director General
Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
Su Despacho.-

Distinguido señor Subervi:

En respuesta a la comunicación #1192, del 23 de junio 2021, enviada por usted a este Ministerio, le informamos que pueden realizar la encuesta institucional con los servicios que tienen disponibles al momento, para así alimentar los indicadores 01.6: "Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos", y 01.7: "Índice de satisfacción Ciudadana" del SISMAP. Extenderemos el plazo de activación de estos indicadores para su Institución hasta el 30 de septiembre, para que puedan tener tiempo suficiente de realizar la encuesta.

En tal sentido, les invitamos a que se pongan en contacto con la Dirección de Monitoreo y Evaluación de los Servicios Públicos de este Ministerio, que es el área responsable de dar apoyo en el proceso de las encuestas. Para iniciar con la asistencia técnica de este proceso, puede contactar a la Licda. Catty Encarnación al correo: catty.encarnacion@seap.gob.do, o al teléfono 809-682-329B ext. 2546, quién es la Analista asignada a la institución que usted dirige y le dará seguimiento a sus requerimientos al respecto.

Sin otro particular por el momento.

Atentamente,


Licda. Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos
SC/ir



CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE SANTO DOMINGO-CAASD
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

RECIBIDO

FINMA: *Wendys Vasquez*
FECHA: *15/07/21*

**DIRECCION GENERAL
CAASD**

Recibido por: *Humberto*
Fecha: *15/7/21*
Hora:

Avenida 27 de Febrero 415 - El Cibao II - Santo Domingo - República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3295 - www.caasd.gob.do

- Correo Aplicación de Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD)

Judith B. Encarnacion Encarnacion <Judith.Encarnacion@caasd.gob.do>

Para: Niurka N. Arias Rosario <Niurka.Arias@caasd.gob.do>; Calidad LAB-CAASD <calidadlabcaasd@gmail.com>; Luis J. Lopez <Luis.Lopez@caasd.gob.do>; Jose A. Lozada Garcia <Jose.Lozada@caasd.gob.do>; Joel A. Chapuseaux Gonzalez <Joel.Chapuseaux@caasd.gob.do>; Jeniffer Zapata <Jeniffer.Zapata@caasd.gob.do>; faseca@hotmail.com <faseca@hotmail.com>; Richard Alcantara Paniagua <Richard.Alcantara@caasd.gob.do>; Jonathan.caasd@gmail.com <jonathan.caasd@gmail.com>; sub-direccionhidrologia@hotmail.com <sub-direccionhidrologia@hotmail.com>; Melissa E. Segura Doteí <Melissa.Segura@caasd.gob.do>; Emily Castillo Rodriguez <Emily.Castillo@caasd.gob.do>; Lleury R. Guante Morel <Lleury.Guante@caasd.gob.do>

CC: Katihusca O. Ledesma G. <Katihusca.Ledesma@caasd.gob.do>; Jose A. Mateo Mota <Jose.Mateo@caasd.gob.do>; Giordano G. Mancebo Garcia <Giordano.Mancebo@caasd.gob.do>; Enrique E. Tiburcio Rodriguez <Enrique.Tiburcio@caasd.gob.do>; Mary A. Rojas de Jesus <Mary.Rojas@caasd.gob.do>; Manuel D. Nunez Guerrero <Manuel.Nunez@caasd.gob.do>; Carlos B. Williams Ortiz <carlos.williams@caasd.gob.do>; Vanessa C. Marquez Rueda <Vanessa.Marquez@caasd.gob.do>; Ramon H. Mateo Rodriguez <Ramon.Mateo@caasd.gob.do>

2 archivos adjuntos (523 KB)

Ficha técnica y aspectos metodológicos Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD) 2021.pdf; Respuesta comunicacion 1192 MAP indicadores 01.6 01.7.pdf;

Buenas tardes Estimados,

*Por medio del presente les informamos que a partir de mañana **martes 27 de julio hasta el martes 31 de agosto del corriente** estaremos aplicando la Encuesta de Satisfacción Ciudadana a todos clientes en los diferentes servicios que ofrecemos tal como lo expresa la ficha técnica adjunta, como bien tenemos en conocimiento la aplicación de la mencionada es para alimentar los indicadores 01.6 y 01.7 "Monitoreo de la Calidad de los Servicios Ofrecidos" y "Índice de Satisfacción Ciudadana" respectivamente del SISMAP como lo expresa la comunicación adjunta rubricada por nuestro Director General. En este mismo sentido les informamos que la aplicación de la misma será de manera virtual a través del siguiente enlace:*

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SLXKQcD_kUaCN5whZzzTVly1EEHI-A1Kh30ViE9CLtdUNjRSSTzMFNGVTRlQVU1WE8wOUlKUzhTNy4u)

[id=SLXKQcD_kUaCN5whZzzTVly1EEHI-](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SLXKQcD_kUaCN5whZzzTVly1EEHI-A1Kh30ViE9CLtdUNjRSSTzMFNGVTRlQVU1WE8wOUlKUzhTNy4u)

[A1Kh30ViE9CLtdUNjRSSTzMFNGVTRlQVU1WE8wOUlKUzhTNy4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SLXKQcD_kUaCN5whZzzTVly1EEHI-A1Kh30ViE9CLtdUNjRSSTzMFNGVTRlQVU1WE8wOUlKUzhTNy4u)

que puede ser utilizado a través de correo electrónico como también por las diferentes plataformas digitales. Recordando que la aplicación de esta encuesta es un compromiso institucional.

Contamos con el acostumbrado esfuerzo de todos,

Saludos Cordiales

Subcriterio 4.2.8 Evidenciar una supervisión sistemática de la actualización del catastro de usuarios.

Acción de mejora: Desarrollar la supervisión para la actualización del catastro de usuarios.

Tarea: Realizar visitas de inspección a clientes inactivos en el catastro de usuarios.

Evidencia: Reporte Evidencias de Visitas a Clientes Inactivos Enero-Junio 2021

Cumplimiento: 100%

- Informe visitas a clientes inactivos en el catastro de agua.

Dirección General de Coordinación de La Gestión Comercial
División de Catastro de Usuarios

Santo Domingo, D.N.
12 de julio del 2021

Evidencias De Visitas A Clientes Inactivos

TRIMESTRE ENERO-MARZO	TRIMESTRE ABRIL-JUNIO
VALIDACION DEL 60% DE LOS CLIENTES INACTIVOS	VALIDACION DEL 60% DE LOS CLIENTES INACTIVOS
3160	4533
8355	2159
7638	1929
19153	8621

Sin otro particular, le saluda,

Atentamente,



Agrim. José Eduardo Jiménez D.
Enc. División Catastro de Usuarios

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

Acción de Mejora: Actualización del Sistema de Planificación, Monitoreo y evaluación SISPME. Actualización del Sistema Financiero y vinculación de ambos instrumentos.

Tarea: Gestionar la actualización del sistema de planificación y vinculación con el sistema financiero.

Evidencia: Comunicación Solicitud de actualización del sistema del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SISPME) y Captura del sistema.

Cumplimiento: 80%

- **Comunicación Solicitud de actualización del sistema del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SISPME)**

 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. 0148-20 16 de Septiembre de 2020.-

A : Ing. Rafael Alexis Bueno
Director de Tecnología de la Información y Comunicación

Asunto : Solicitud actualización SISPME

Luego de un cordial saludo, cortésmente solicitamos la actualización del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SISPME); preciso indicar que es la herramienta usada para la formulación del Plan Operativo Institucional y su posterior seguimiento a los fines de cumplir con el sistema de monitoreo.

Es importante resaltar que nos encontramos en un proceso de formulación del POA, Presupuesto y Plan de Compras, en el cual esta herramienta es muy importante para lograr cumplir con los procesos en los tiempos adecuados.

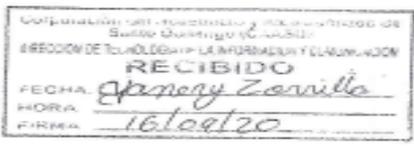
Esperando que nuestra solicitud sea acogida a la mayor brevedad posible.

Sin otro particular.

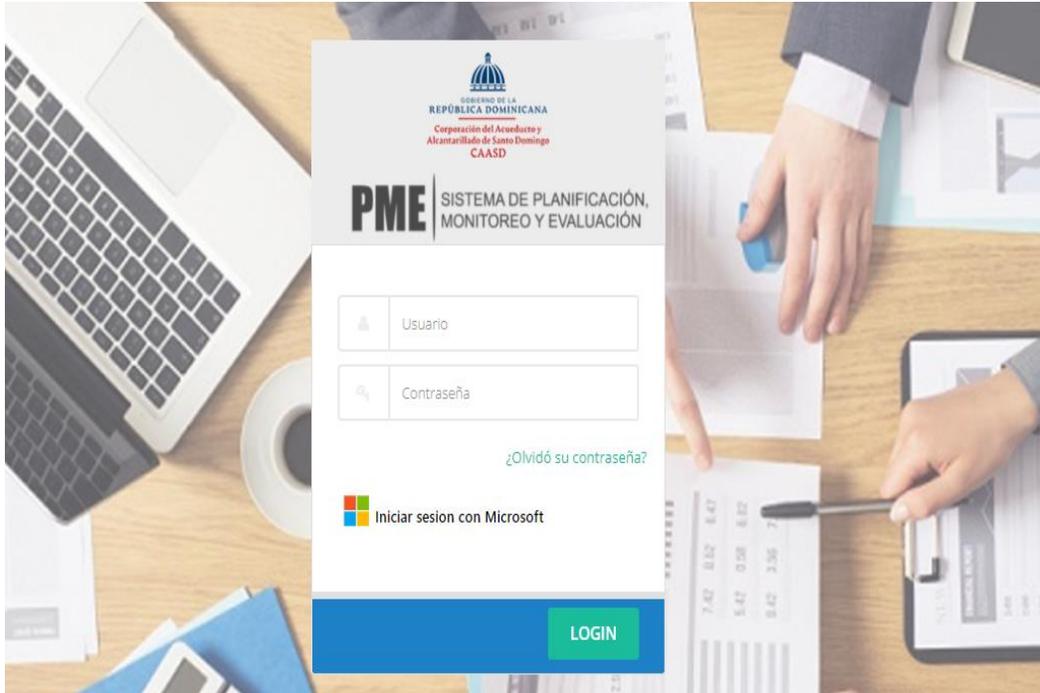
Atentamente,


Lidia Keflousca Ledesma
Directora de Planificación y Desarrollo Institucional




CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
RECIBIDO
FECHA: 16/09/20
HORA:
FIRMA: [Signature]

KL/jm



Subcriterio 4.5.1 Crear las suficientes herramientas tecnológicas de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.

Acción de mejora: Desarrollar un sistema de gestión tecnológico adecuado.

Tarea: Gestionar la adquisición de los equipos informáticos solicitados. Actualización del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación SISPEM.

Evidencia: Reporte de equipos adquiridos. Pantallazo del SISPEM.

Cumplimiento: 80%

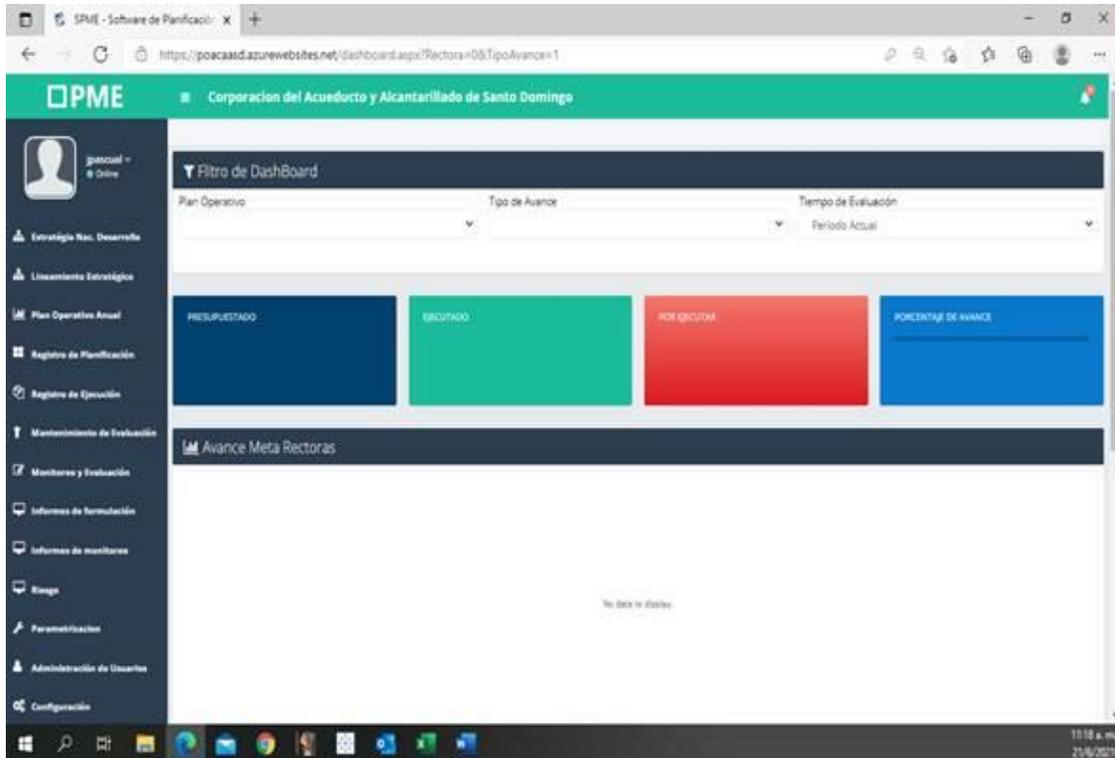
- Reportes de Equipos entregados abril-junio 2021

MON EQUIPOS LENOVO THINKCENTRE 256GB RAM 8GB Y MONITORES DELL E1920H ORDEN ?

	FECHA	CPU	SERIE CPU	NOMBRE	MONITOR	SERIE MONITOR	OBSERVACION	DOC
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ7SA	41-4139	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-AFTB-A01		PENDIENTE
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ7SC	41-4133	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-AYUB-A01		PENDIENTE
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ7AP	41-4141	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-AYDB-A01		PENDIENTE
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ77B	41-4135	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-AYNB-A01		PENDIENTE
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ73H	41-4130	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-CYU-A01		PENDIENTE
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ7BQ	41-4121	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-CLFI-A01		PENDIENTE
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ7XN	41-4144	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-CKH-A01		PENDIENTE
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ7AV	41-4134	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-AETB-A01		PENDIENTE
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ769	41-4136	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-AHTB-A01		PENDIENTE
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ71J	41-4138	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-CLYB-A01		PENDIENTE
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ76W	41-4137	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-A6UB-A01		PENDIENTE
	14/6/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ75J	35-3107 *	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-AFUB-A01	ESTABA EN PROTOCOLO	\$
	14/6/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ7Y2	35-3108	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-ORGI-A01	ESTABAN EN PROTOCOLO ANTERIORMENTE	\$
	14/6/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ7HW	35-3106	DELL E1914HF	CN-DF1XP0-FCC00-08T-CL21-A01	ESTABA EN PROTOCOLO	\$
	14/6/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ758	35-3105	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-APVB-A01	ESTABA EN PROTOCOLO	\$
ARTES	25/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ71Y	50-N055	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-AFNB-A01	NELSON	\$
	4/5/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ722		DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-CA41-A01		PENDIENTE
NA	4/5/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ785	50-S0509 *	DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-AYCB-A01		PENDIENTE
	6/5/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ787		DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-CXDI-A01	LOS MONITORES Y CPU NO ESTAN INSTALADAS EN ESTE ORDEN	\$
	6/5/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJCCQ70V		DELL E1920H	CN-DF1XP0-FCC00-08T-AEWS-A01	LOS MONITORES Y CPU NO ESTAN INSTALADAS EN ESTE ORDEN	\$



- Actualización del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SISPME).



Subcriterio 4.5.6/6.2.1.11 Evidenciar la retroalimentación al cliente sobre los casos registrados a través de la aplicación móvil o el portal web.

Acción de mejora: Ofrecer una respuesta oportuna a los Ciudadanos Clientes acerca de los diferentes casos registrados.

Tarea: Tramitar todas las denuncias, quejas o reclamaciones del Sistema Nacional de Atención Ciudadana.

Evidencia: Estadísticas OAI Abril-Junio 2021.

Cumplimiento: 100%

- Estadísticas OAI abril-Junio 2021.

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo

ESTADÍSTICAS DE LA OAI
1 de abril - 30 de junio, 2021

Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Respuesta			
			Resueltas		Rechazadas	
			< 5 días	> 5 días	< 5 días	> 5 días
Solicitudes Físicas	4	0	3	1	0	0
Solicitudes por Correo Electrónico	6	0	5	1	0	0
Portal SAIP	24	5	7	12	0	0
Portal 311	30	0	24	6	0	0
Denuncias Web	0	0	0	0	0	0
Total	64	5	39	20	0	0

Preparado por: 
Lic. Melina Hernández
Analista de Datos

Revisado por: 
Lic. Henry Mora
Encargado Div. Acceso a la Información y Comunicación Pública



Subcriterio 4.6.5 No existe una amplia disponibilidad de parqueos.

Acción de mejora: Proveer a los usuarios mejor facilidad de acceso a las instalaciones.

Tarea: Gestionar proyecto de ampliación de parqueos en la sede central de la institución.

Se habilito un parqueo próximo a la sede central para los colaboradores de la institución.

Evidencia: Informe de Rehabilitación de parqueo CAASD y fotografías del parqueo habilitado.

Cumplimiento:100%

- Informe de Rehabilitación de parqueo CAASD



Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo
CAASD
Unidad Ejecutora de Proyectos
Informe de Supervisión de Avance de Obras

A: *Marcelle Ríos Díaz*
Ing. Marcelle Ríos Díaz
Encargada de la Unidad Ejecutora

Vía: *Arq. Renzo Sbig Lendor*
Arq. Renzo Sbig Lendor
Gerente de Supervisión y Fiscalización

Nombre del Proyecto: Rehabilitación de Parqueo CAASD.
No. De Contrato: D.O. 01/2345
Contratista: Constructora IDC.
Supervisor(es): Ing. Omar Calcagno (no activo a la fecha), Arq. Claudia Barinas.
Fecha de Inicio de Obra: 5 de Enero del 2021.
Fecha de Entrega de Informe: 26 de julio del 2021.
Ubicación del Proyecto: Calle Euclides Morillo (próximo a la Bocha) Ensanche Claret, Distrito Nacional.
Descripción del Proyecto: Construcción de 50 Parqueos para la CAASD.

Talleres ejecutados:

- Tala de árboles, limpieza de terreno
- Bote de escombros
- Excavación terreno
- bote de material
- Relleno de granzote y granzote fino
- Demolición y bote material sobrante de verja demolida
- Verja frontal con pared de bloques sin pañete con pintura
- Portón
- Pared divisoria del taller de mecánica
- Pañete pared oeste existente
- Muro de contención para muro divisorio de terrenos
- Colocación de postes de luz y luces led
- Asfaltado de 2"
- Señalización del parqueo
- Garita para guardián con medio baño
- Séptico para baño de garita
- Construcción acera exterior violinada



EDIFICIO CAASD
CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
RECIBIDO
FIRMA: *Windy V.*
FECHA: 27/7/21

- Fotografía del parqueo habilitado.



CRITERIO 5: PROCESOS.

Subcriterio 5.1.1/5.1.3/5.1.5/5.1.7 Crear un sistema computarizado para el monitoreo de los procesos.

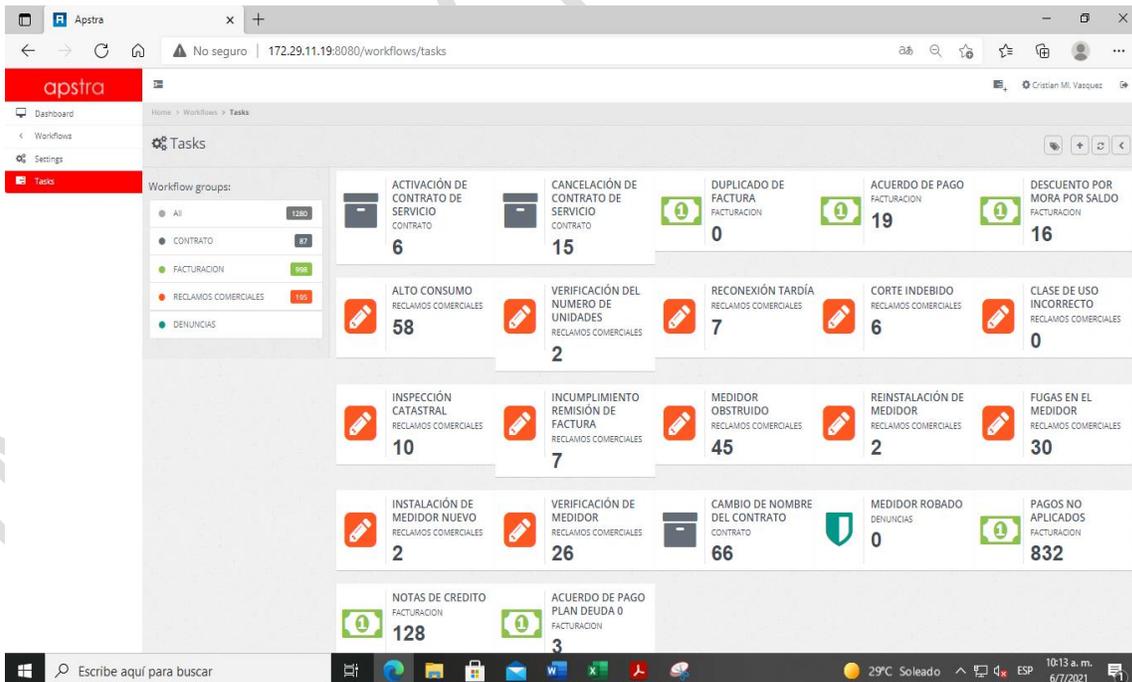
Acción de Mejora: Desarrollar un sistema computarizado que permita el monitoreo de los procesos operativos de la institución.

Tarea: Actualización del módulo de gestión por servicio (APSTRA 2.0) y la gestión de procesos operativos.

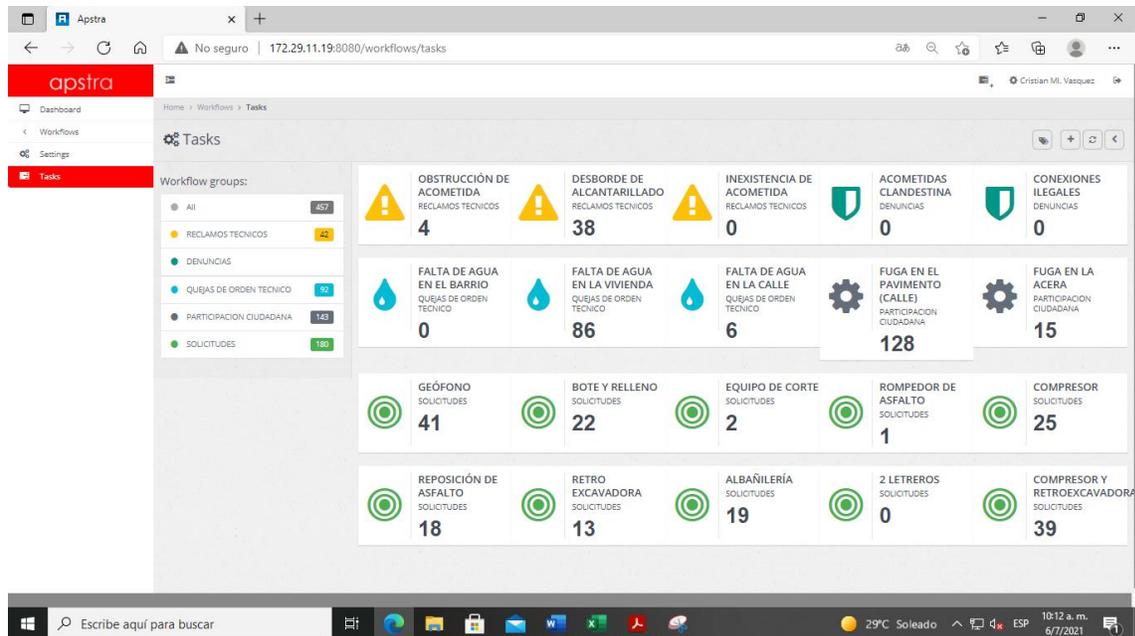
Evidencia: Imágenes del Sistema apstra de la gestión comercial y gestión de procesos operativos institucionales.

Cumplimiento: 100%

- Imágenes del Sistema apstra de la gestión comercial.



- Imágenes del Sistema apstra de la gestión de procesos operativos.



Subcriterio 5.2.6 Evidenciar el registro de seguimiento en el sistema de Gestión de Averías.

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

Tarea: Actualizar diariamente los reportes registrados en el sistema.

Evidencia: Reporte con información actualizada y seguimiento de los casos abril-junio 2021

Cumplimiento: 100%

- Reporte con información actualizada y seguimiento de los casos.

Número de reporte	fecha	Gestion	Acciones
223	2021-06-07T09:52:14.000Z	Atencion al Cliente	Realizacion de cambio de titular
225	2021-06-22T13:38:10.000Z	Gestion Operacional	En ruta
225	2021-06-16T11:34:04.000Z	Gestion Operacional	En ruta
260	2021-06-29T15:05:14.000Z	Call Center	Realizacion de reporte
1260	2021-06-25T12:48:30.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1260	2021-06-22T10:12:16.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1274	2021-06-16T11:34:42.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1274	2021-06-18T13:38:36.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1277	2021-06-09T15:38:57.000Z	Gestion Operacional	En coordinacion para ruta
1278	2021-06-01T14:11:00.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1278	2021-06-08T09:38:20.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1280	2021-06-08T09:39:36.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1281	2021-06-22T09:27:56.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1301	2021-06-15T11:12:37.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1301	2021-06-15T11:13:24.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1301	2021-06-22T09:29:02.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1314	2021-06-01T14:39:51.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1340	2021-06-08T09:13:12.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1340	2021-06-18T10:29:21.000Z	Call Center	Consulta de estatus
1340	2021-06-22T09:19:01.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1352	2021-06-07T09:13:56.000Z	Atencion al Cliente	Realizacion de cambio de titular
1354	2021-06-07T14:00:53.000Z	Gestion Operacional	En ruta
1361	2021-06-01T15:02:32.000Z	Call Center	Consulta de estatus

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Subcriterio 6.1.2 No Existe evidencia que se realicen mediciones del involucramiento y participación de los ciudadanos clientes en los procesos de trabajo.

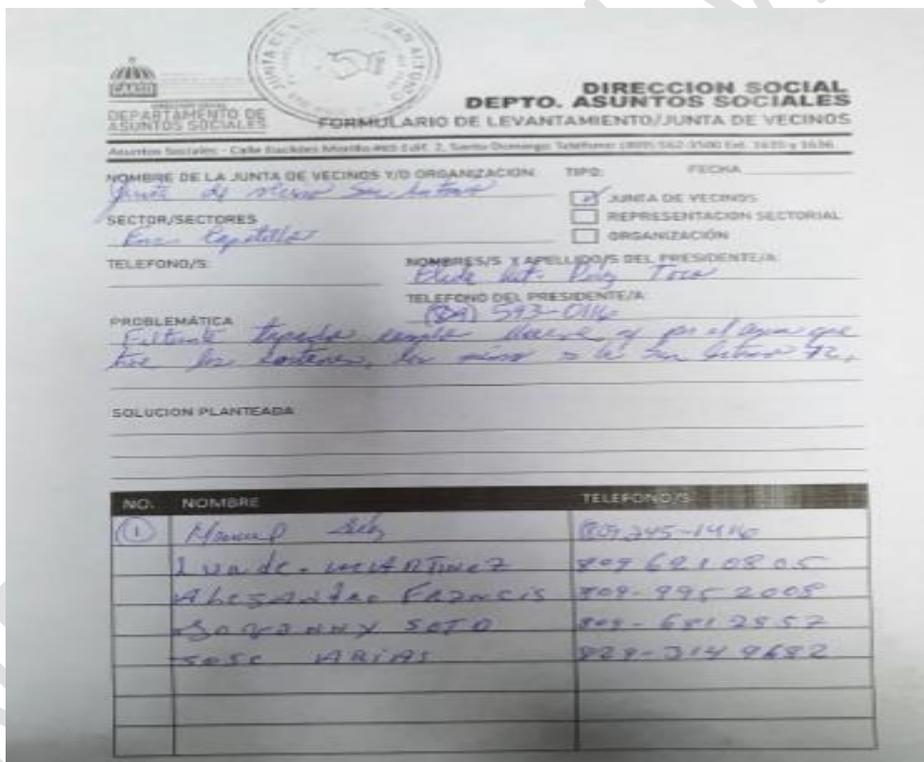
Acción de mejora: tener participación con los ciudadanos clientes.

Tarea: Solicitar a las áreas la firma de hoja de participantes en las reuniones de trabajo que involucren a la comunidad.

Evidencia: Listado de participantes.

Cumplimiento: 100%

- Listado de participantes.



DIRECCION SOCIAL DEPTO. ASUNTOS SOCIALES
FORMULARIO DE LEVANTAMIENTO/JUNTA DE VECINOS

Asesoría Social - Calle Ecuador No. 405 Esq. 2, Santo Domingo, Teléfono: (809) 542 0100 Ext. 3425 y 3436.

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACIÓN: Junta de Vecinos San Antonio TIPO: JUNTA DE VECINOS
 FECHA: _____
 REPRESENTACION SECTORIAL
 SECTOR/SECTORES: Barrio Espiritual ORGANIZACIÓN

TELEFONO/S: _____ NOMBRE/S Y APELLIDO/S DEL PRESIDENTE/A: Eliezer M. Díaz Torres
 TELEFONO DEL PRESIDENTE/A: (809) 593-0116

PROBLEMÁTICA: Existen trabajos pendientes de mantenimiento que se han suspendido, lo cual afecta a los vecinos de la zona.

SOLUCION PLANTEADA: _____

NO.	NOMBRE	TELEFONO/S
(1)	<u>Miguel Sánchez</u>	<u>809-245-1416</u>
	<u>Juan de los Ríos</u>	<u>809-691-0805</u>
	<u>Abelardo Pérez</u>	<u>809-995-2008</u>
	<u>Isabel María Soto</u>	<u>809-601-2552</u>
	<u>Jose María</u>	<u>809-714-9682</u>

Subcriterio 6.1.7/7.1.6 Evidenciar la percepción ciudadana entorno a la suficiencia y calidad de la información suministrada.

Acción de mejora: Tener información disponible y adecuada a los grupos de interés.

Tarea: Realizar capacitaciones sobre el uso racional del agua y los diferentes sistemas a los grupos de interés.

Desde el Centro de Documentación de la institución se han realizado capacitaciones sobre el uso racional del agua a los ciudadanos clientes que hayan solicitado este servicio de manera virtual y presencial.

Evidencia: Informe Estadístico del Centro de Documentación enero-junio 2021. Fotografía Capacitación Sobre uso racional del agua desde el Centro de Documentación.

Cumplimiento: 100%

- Informe Estadístico del Centro de Documentación enero-junio 2021

Total VIGILANTES DEL AGUA por Trimestre 2021	
ENERO - MARZO	819
ABRIL - JUNIO	768

VIGILANTES DEL AGUA busca sensibilizar a los jóvenes de diferentes centros educativos sobre el uso racional del recurso hídrico, así como el cambio de hábitos para el uso consiente del agua.

La misión es convertir a los niños en agentes multiplicadores en su entorno para así traspasar a sus familiares y amigos los conocimientos adquiridos en las capacitaciones. Con esto se busca que el uso óptimo del agua potable sea una disciplina entre los estudiantes para lograr una reducción en los consumos del líquido mediante el mejoramiento de los hábitos.

En el periodo 2021 hemos certificado **1587** nuevos VIGILANTES DEL AGUA.



CENTRO DE DOCUMENTACION
CAASD



