

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO

CAASD



# INFORME DE AVANCE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO CAF

PLAN DE ACCION PERIODO JULIO - DICIEMBRE 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:

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 y con criterios de calidad en cada una de nuestras entregas desde una perspectiva de protección al medioambiente.

### Visión:

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.

### Ejes estratégicos

- Prestación de los servicios de agua y saneamiento con criterio de calidad.
- Sostenibilidad económico-financiera.
- Fortalecimiento y desarrollo institucional.
- Gestión ambiental y social sostenible.

### 5 Principios Corporativos:

- Eficiencia: Tenemos un compromiso moral y profesional con la eficiencia.
- Respeto: El respeto a los colaboradores y clientes constituye nuestra manera de ser.
- Responsabilidad: El rendimiento de cuenta es con transparencia es nuestra virtud.
- Satisfacción del cliente: Las necesidades del cliente son nuestro horizonte de acción.
- Calidad: La calidad constituye el sello distintivo de todo lo que hacemos.

## Avances al Autodiagnóstico CAF Al 31 de diciembre 2021

Durante el período julio-diciembre 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 llevó 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.

CORPORACIÓN 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 INTERVENDAS 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;

INFORMACION



**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; en proceso de revisión y aprobado por la máxima autoridad institucional respectivamente.


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


	<b>PROCEDIMIENTO DE PAGO DE HORAS ADICIONALES Y EXTRAS</b>	Código: DRH-PR-PHE-009	
		Versión: 01	
		Fecha de Elaboración: abril 2021	
		Vigencia desde:	
<b>Propósito:</b> 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).			
<b>Alcance:</b> 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.			
<b>Definiciones:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hora Adicional:</b> 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.</li> <li>• <b>Hora Extra:</b> 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.</li> <li>• <b>Jornada Laboral:</b> Es el tiempo que cada empleado/servidor dedica a la ejecución del trabajo para el cual fue contratado.</li> <li>• <b>Transferencia Bancaria:</b> 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.</li> </ul>			
<b>Siglas:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAASD: Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo.</li> <li>• DAF: Dirección Administrativa y financiero.</li> <li>• SISINFO: Sistema de Información.</li> <li>• DITIC: La Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones</li> </ul>			
<b>Descripción del Procedimiento:</b>			
<b>Pago de Horas adicionales y extras a personal con reporte de Registro de Entrada</b>			
No.	Responsable	Actividad	Tarea
1	Secretaría de cada área	Realizar la solicitud de registro de asistencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita al/ a la Analista de Recursos Humanos el registro de asistencia de los empleados de su área y lo entrega</li> </ul>

- 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**

	<p><b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL</b></p>	<p><b>Código: DAF-PR-PGAC-001</b></p> <p><b>Versión: 01</b></p> <p><b>Fecha de Elaboración: Nov. 2019</b></p> <p><b>Vigencia desde:</b></p>
<p><b>Propósito:</b></p>		
<p>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.</p>		
<p><b>Alcance:</b></p>		
<p>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.</p>		
<p><b>Definiciones:</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Accesibilidad:</b> Posibilidad de consultar los documentos de archivo, dependiendo de la normativa vigente, de su estado de conservación y del control archivístico.</li> <li>▪ <b>Acceso:</b> Facultad de utilizar el material de un fondo, sometido por regla general a determinadas normas y condiciones.</li> <li>▪ <b>Archivero:</b> 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.</li> <li>▪ <b>Archivística:</b> Disciplina que estudia los principios teóricos y prácticos del funcionamiento de los archivos y del tratamiento de sus fondos.</li> <li>▪ <b>Archivo:</b> Conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas y privadas.</li> <li>▪ <b>Archivo Administrativo:</b> 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.</li> <li>▪ <b>Archivo Central:</b> 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.</li> <li>▪ <b>Archivo de Gestión:</b> 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.</li> <li>▪ <b>Archivo Histórico:</b> 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.</li> </ul>		

- 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 requerido	Conocimientos/ competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones ejecutadas	Cantidad de participante	Costo estimado por participante	Costo total
<b>Abril</b>							
1	Charla Inducción CAASD	Personal de nuevo ingreso	Conocer la filosofía institucional.	Charla: Inducción CAASD	129		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 permiten 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	Tener entendimiento 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 la 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.

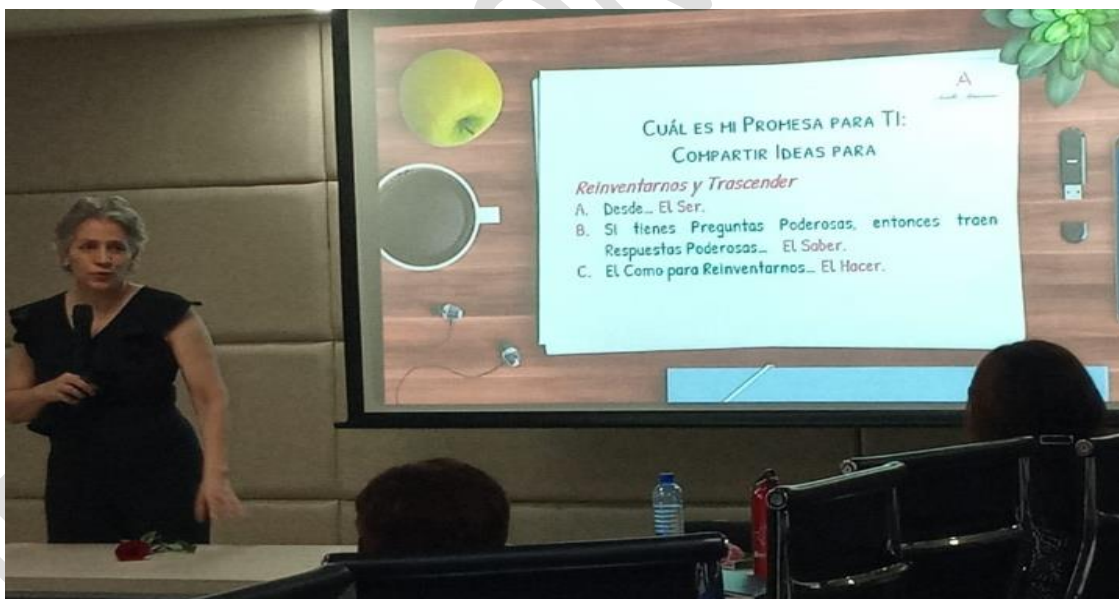
Evidencia: Invitación a taller en Conmemoración del Día de la Mujer. Fotos celebración del Día Internacional de la Mujer.

Cumplimiento: 25%

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



- 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 actualizado noviembre 2021 y grupo de WhatsApp CAASD INFORMA diciembre 2021.

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

Nombre para mostrar	Nombre	Apellido	Dirección de Correo electrónico
Adalgisa Frometa Diaz	Adalgisa	Frometa Diaz	Adalgisa.Frometa@caasd.gob.do
Adalgisa R. Helena Almonte	Adalgisa	Helena Almonte	Adalgisa.Helena@caasd.gob.do
Agustin Abreu Gonzalez	Agustin	Abreu Gonzalez	Agustin.Abreu@caasd.gob.do
Aidee Kelly Santana	Aidee	Kelly Santana	Aidee.Kelly@caasd.gob.do
Aimee V. Rosa Encarnacion	Aimee	Rosa Encarnacion	Aimee.Rosa@caasd.gob.do
Aladino D. Ortiz Jimenez	Aladino	Ortiz Jimenez	Aladino.Ortiz@caasd.gob.do
Alicia D. Sanchez Medrano	Alicia	Sanchez Medrano	Alicia.Sanchez@caasd.gob.do
Alvin E. Ortiz Perez	Alvin	Ortiz Perez	Alvin.Ortiz@caasd.gob.do
Ambrosio Solano Agustin	Ambrosio	Solano Agustin	Ambrosio.Solano@caasd.gob.do
Amelia M. Medina	Amelia	Medina	Amelia.Medina@caasd.gob.do
Amsterdam J. Arias Vargas	Amsterdam	Arias Vargas	Amsterdam.Arias@caasd.gob.do
Ana A. Santana Perez	Ana	Santana Perez	Ana.Santana@caasd.gob.do
Ana E. Perez Rosa	Ana	Perez Rosa	Ana.Perez@caasd.gob.do
Ana I. Feliz Burgos	Ana	Feliz Burgos	Ana.Feliz@caasd.gob.do
Ana Ogando Valdez	Ana	Ogando Valdez	Ana.Ogando@caasd.gob.do
Ana V. Gallardo Rojo	Ana	Gallardo Rojo	Ana.Gallardo@caasd.gob.do
Aneury Ramirez Henriquez	Aneury	Ramirez Henriquez	Aneury.Ramirez@caasd.gob.do
Anny A. Mateo	Anny	Mateo	Anny.Mateo@caasd.gob.do
Antia R. Mejia Nunez	Antia	Mejia Nunez	Antia.Mejia@caasd.gob.do
Anulfo A. Reyes Ceballo	Anulfo	Reyes Ceballo	Anulfo.Reyes@caasd.gob.do
Ashley M. Arias Reyes	Ashley	Arias Reyes	Ashley.Arias@caasd.gob.do
Asnoralda J. De Jesus Hernandez	Asnoralda	De Jesus Hernandez	Asnoralda.DeJesus@caasd.gob.do
Backup Caasd	Backup	Caasd	backup@caasd.gob.do
Belkis A. Cruz Jimenez	Belkis	Cruz Jimenez	Belkis.Cruz@caasd.gob.do
Belkis A. Guerrero Ubiera	Belkis	Guerrero Ubiera	Belkis.Guerrero@caasd.gob.do
Belkis De La Cruz De Moran	Belkis	De La Cruz Moran	Belkis.DeLaCruz@caasd.gob.do
Bienvenida Quezada	Bienvenida	Quezada	Bienvenida.Quezada@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.

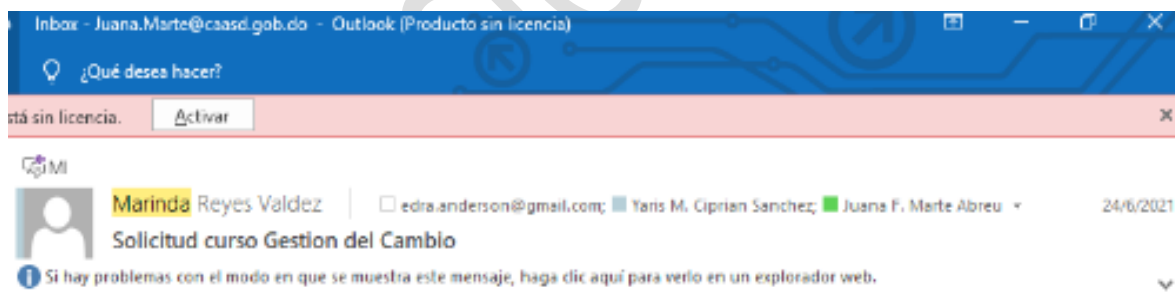
Tarea: Capacitación de los colaboradores sobre gestión del cambio.

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



**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: 25%

- Borrador Procedimiento Gestión de Compensación y Beneficio Laboral.

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

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIO LABORAL</b>	<b>Código:</b> DRH-PR-CBL-005
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de elaboración:</b> 01 julio 2021
		<b>Vigencia desde:</b> 2021
<b>Propósito:</b> Tiene como propósito describir las diferentes actividades para el desarrollo de un subsistema de compensaciones y beneficios para todo el personal de la institución.		
<b>Alcance:</b> tiene un alcance desde el momento en que el servidor es nombrado en la institución hasta el término laboral de ese nombramiento.		
<b>Definiciones:</b> <b>Remuneración:</b> Pagos que se realizan a cambio de la prestación de servicios que incluye indemnizaciones y derechos adquiridos. <b>Seguridad social:</b> Es la protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso económico, en particular en caso de vejez, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad, etcétera. <b>Seguro complementario de salud:</b> Se refiere a la póliza de cobertura de salud mayor a la cobertura básica. <b>Servicio de transporte:</b> Servicio contratado para otorga movilidad o traslado a empleados de la institución por asuntos concernientes al ámbito laboral. <b>Servicios médicos:</b> servicios o prestaciones que brindan asistencia de salud preventiva, así como también primeros auxilios y atención médica inicial. <b>Cooperativa:</b> Aunar fuerzas entre los socios a través de una empresa, para lograr las aspiraciones comunes y actuar en beneficio de todo el grupo. <b>Club recreativo:</b> Espacio físico diseñado con fines recreativos en común, ya sean actividades deportivas, sociales y de esparcimiento. <b>Liceo técnico:</b> Centro educativo diseñado para especializar bachilleres en programas técnicos.		

			Director/a General (MAE) Analiza cronograma y planificación, procede a aprobar.  En caso de que el presupuesto para las actividades no sea aprobado por escrito las razones de esto.
3	Director/a Recursos Humanos	Remitir presupuesto aprobado	Luego de la aprobación envía el presupuesto al Encargado (a) de Relaciones Laborales para la organización de las actividades.
4	Encargado (a) de Relaciones Laborales	Gestionar desarrollo de actividades	Recibe presupuesto aprobado y coordina con las áreas involucradas la logística para la celebración de las diferentes actividades para la integración y desarrollo del personal institucional.  Al finalizar la reunión completan minuta con las actividades que cada área realizara, se firma, sella y envía por correo a todos los involucrados  De no ser aprobado el presupuesto para las actividades de integración coordina las actividades de promoción que no requieran presupuesto (Charlas al personal, publicaciones en redes sociales, etc.)
5	Departamento de Comunicación		
<b>Gestión de Reconocimiento por Bono por Desempeño</b>			
No.	Responsable	Actividad	Tarea
1	Encargado (a) de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Suministra los resultados de las evaluaciones por desempeño	Clasifica y remite a la Dirección de Recursos Humanos los acuerdos de desempeño de los servidores de carrera administrativa que presenten puntuaciones entre 95%-100% con la finalidad de que se reconozca el desempeño sobresaliente de estos servidores.  Remite a la Dirección de Recursos Humanos de manera física todos los acuerdos de desempeño para fines de reposar en el expediente de cada colaborador.

## 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](http://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.



Departamento de Comunicaciones de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo, CAASD  
www.caasd.gub.do | comunicaciones@caasd.gub.do | Teléfono: 809-563-3500 Ext.: 1200 / 1201



Fuente	Publicaciones
	<p><b>Brigada de la Caasd trabaja en corrección de avería en Gacaca</b></p> <p>Una brigada de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (Caasd) trabajó 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><a href="http://elnuevodiario.com.do/una-brigada-de-la-caasd-corrige-averia-en-gacaca/">http://elnuevodiario.com.do/una-brigada-de-la-caasd-corrige-averia-en-gacaca/</a></p> <p><a href="http://es.derechos.org/nizkor/america/doc/caasd/202109024/una-brigada-de-la-caasd-corrige-averia-en-gacaca-del-distrito-nacional/">http://es.derechos.org/nizkor/america/doc/caasd/202109024/una-brigada-de-la-caasd-corrige-averia-en-gacaca-del-distrito-nacional/</a></p>

Departamento de Comunicaciones de la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo, CAASD  
www.caasd.gub.do | comunicaciones@caasd.gub.do | Teléfono: 809-563-3500 Ext.: 1200 / 1201

- Revista CAASD



- Revista CAASD en la página web institucional



**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**



**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 revisando 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:** 50%



26/04/2021  
09:54:34 AM

Estado de Productos

Plan Operativo Anual 2021

Período : Enero - Marzo

Producto	Unidad de Medida	Meta del trimestre	META FÍSICA			Comentario	MV
			Logrado	Avance del Período	Acumulado al 31 de Marzo		
<b>1- Departamento de Comunicación</b>							
<b>1.1 - Centro de Documentación CAASD</b>							
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.	✓
<b>1.1 - División de Protocolo y Eventos</b>							
1- Realizar el montaje de 0 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%		✓
<b>1.4 - Oficina de comunicaciones</b>							
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 colocó 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 imprimió, 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%		✓
<b>2- Dirección de Revisión y Análisis</b>							
<b>2.1 - Departamento de Revisión y Análisis</b>							
<b>2.1.1- Oficina de Revisión y Análisis</b>							
1- 100% de los Expedientes Revisados	Porcentaje	100%	99%	99%	99%	*no cargaron la plantilla de control	✓





### CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

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

**Acción de mejora:** Implementar 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. Informe Manual de Cargos Institucional diciembre 2021.

Cumplimiento: 100%



CORPORACIÓN  
DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
DE SANTO DOMINGO

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
División de organización del trabajo y compensación

A  
Licda. Mónica De Soto  
Directora de Recursos Humanos

Asunto : Informe Manual de Cargos Institucional

El Manual de Cargos Institucional vigente aprobado por el Consejo de directores según Resolución 001-2017 consta con 303 cargos aprobados por grupos ocupacionales clasificados:

Grupo I Servicios Generales	22 cargos
Grupo II Apoyo Administrativo	20 cargos
Grupo III Técnicos	56 cargos
Grupo IV Profesionales	45 cargos
Grupo V Directivos	160 cargos

El proceso de actualización de las nomenclaturas de los cargos en el sistema de nómina al 30 de noviembre del 2021 representa un porcentaje del 100% de ejecución, en todos los grupos ocupacionales.

Actualmente la Dirección de Recursos Humanos, a través de esta División y con la asesoría del Ministerio de Administración Pública (MAP) agota el proceso de revisión y actualización del manual de cargos vigente, con el objetivo de contribuir al desarrollo de un sistema de gestión de recursos humanos basado en competencias, esto nos permitirá seleccionar el personal idóneo para asegurar un desempeño eficiente en las labores de cada cargo, lo que impactará de manera significativa en la calidad de los servicios que ofrecemos al gran Santo Domingo.

(ver nómina de nombrados al corte de diciembre 2021)

  
Licda. July Rodriguez  
Enc. División Organización Del Trabajo y Compensación

REPORTE DE RECLASIFICACIÓN DE CARGOS EN EL SISTEMA DE NOMINA

CÓDIGO	CARGO	OBSERVACIONES
2500	ANALISTA DE DATOS	Clasificado en el Grupo Ocupacional IV. En el nuevo Manual de Cargos se llamará Analista de Datos Estadísticos.
0166	MECANICO	Clasificado en el Grupo Ocupacional III
1787	SUPERVISOR DE SECTORIALES Y POZOS	Clasificado en el Grupo Ocupacional III
1092	TÉCNICO EN COORDINACION E INSPECCION	Clasificado en el Grupo Ocupacional III. En el nuevo Manual de Cargos se llamará Técnico de Datos.
2055	AUXILIAR DE GEORREFERENCIA CARTOGRAFICA	Actualizado según acción 29410
0717	SUPERV. OPERACION Y MANT. I	Actualizado según acción 29409
0411	EBANISTA	Actualizado según acción 29408 y 29407

**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 a septiembre 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 requerido	Conocimientos/ competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones ejecutadas	Cantidad de participante	Costo estimado por participante	Costo total
<b>Abril</b>							
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	Scrribi limit 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.	Cursos: Ética profesional	22		RD\$0.00
5	Cursos Etiqueta y protocolo	Secretarías	Conocer reglas y costumbres que nos permiten desenvolernos adecuadamente en los diferentes ambientes que se enfrentan cada día.	Cursos: Etiqueta y protocolo	33		RD\$0.00
6	Cursos Servicio al cliente	Secretarías	Tener conocimientos de lo que es ofrecer buen servicio al cliente.	Cursos: Servicio al cliente	17		RD\$0.00
7	Cursos Habilidades de liderazgo	Encargados de áreas	Capacitar a los encargados para orientar a sus colaboradores en la labores requeridas.	Cursos: Habilidades de liderazgo	15		RD\$0.00
8	Cursos Imagen empresarial	Secretarías	Lograr empleados con mejor imagen personal y empresarial.	Cursos: 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.	Cursos: Inducción a la administración pública	10		RD\$0.00
10	Cursos Planificación estratégica	Encargados de áreas	Aportar el profesionalismo de los servidores públicos.	Cursos: Planificación estratégica	15		RD\$0.00

**Informe trimestral de ejecución del plan de capacitación**

Fecha: 01 de octubre, 2021  
Trimestre correspondiente: Julio-Septiembre 2021

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

No.	Especificación programática	Área requiriente	Conocimientos/ competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones ejecutadas	Cantidad de participantes	Costo estimado por participante	Costo total
<b>Julio</b>							
1	Charla: Inducción CAASD	Personal de nuevo ingreso	Conocer la filosofía institucional.	Charla: Inducción CAASD	170		RD\$0.00
2	Charla: Encuesta de clima organizacional	Directores y encargados	Conocer sobre la plataforma digital de encuesta de clima organizacional y motivar a sus servidores a llenar el formulario.	Charla: Encuesta de clima organizacional	16		RD\$0.00
3	Curso: Comunicación asertiva	Público general	Relaciones efectivas de los colaboradores a los ciudadanos-clientes.	Curso: Comunicación asertiva	24		RD\$0.00
4	Curso: Ética profesional	Público general	Conocer los deberes de quienes ejercen una profesión.	Curso: Ética profesional	12		RD\$0.00
5	Curso: Fontanería	Personal de nuevo ingreso	Ampliar los conocimientos de plomería.	Curso: Fontanería	17	RD\$8,122.00	RD\$138,074.00
6	Diplomado: Gestión Integral del capital humano (virtual)	Recursos humanos	Ampliar los conocimientos enfocados en todo el proceso de la dirección y control del capital humano.	Diplomado: Gestión integral del capital humano (virtual)	26		RD\$0.00
7	Curso: Gestión PPT	Call center	Conocer el sistema de facturación APSTRA.	Curso: Gestión PPT	32		RD\$0.00
8	Curso: Imagen empresarial	Secretarías	Lograr empleados con mejor imagen personal y empresarial.	Curso: Imagen empresarial	28		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	28		RD\$0.00
10	Charla: Ley 41-08	Público general	Conocer deberes y derechos establecidos en la ley de función pública.	Charla: Ley 41-08	19		RD\$0.00
14	Curso: Servicio al cliente	Secretarías	Tener conocimientos de lo que es ofrecer buen servicio al cliente.	Curso: Servicio al cliente	28		RD\$0.00
15	Curso: Trabajo en equipo	Fontanería	Conocer las claves para trabajar en equipos, sus fortalezas, optimización de las funciones y cumplimiento de los objetivos comunes.	Curso: Trabajo en equipo	17		RD\$0.00
<b>Agosto</b>							
1	Charla: Higiene bucal y prevención de caries	Público general	Crear hábito saludable en la higiene bucal.	Charla: Higiene bucal y prevención de caries	18		RD\$0.00
2	Charla: Ley 379-81 y 87-01	Público general	Conocer deberes y derechos de los servidores en proceso de pensión.	Charla: Ley 379-81 y 87-01	20		RD\$0.00
3	Curso: Comunicación efectiva	Fontanería	Relaciones efectivas de los colaboradores a los ciudadanos-clientes.	Curso: Comunicación efectiva	17		RD\$0.00
4	Curso: Comunicación efectiva	Público general	Relaciones efectivas de los colaboradores a los ciudadanos-clientes.	Curso: Comunicación efectiva	10		RD\$0.00
5	Taller: Estándares fundamentales que soportan las tuberías de PEAD	Operaciones	Conocer sobre tuberías de polietileno de alta densidad.	Taller: Estándares fundamentales que soportan las tuberías de PEAD	24		RD\$0.00

	Enfermedades común, maternidad y lactancia	Público general	compensaciones económicas de los pensionados y accidentados de trabajo.	Curso: Asesoría por enfermedad común, maternidad y lactancia	22		RD\$0.00
19	Curso: Reanimación cardiopulmonal	Público general	Conocimientos y habilidades necesarias para reanimar la actividad cardíaca de una persona.	Curso: Reanimación cardiopulmonal	13		RD\$0.00

Septiembre

1	Taller: Alimentación saludable	Público general	Crear hábito saludable en la alimentación.	Taller: Alimentación saludable	10		RD\$0.00
2	Curso: Ortografía	Público general	Motivar a los participantes sobre la importancia de la utilización de la escritura con ortografía correcta.	Curso: Ortografía	11		RD\$0.00
3	Taller: Ética y valores del servidor público	Público general	Conocer las normas y valores que rigen el actuar de los trabajadores en una organización.	Taller: Ética y valores del servidor público	14		RD\$0.00
4	Charla: Inducción CAASD	Personal de nuevo ingreso	Conocer la filosofía institucional.	Charla: Inducción CAASD	66		RD\$0.00
5	Curso: Manejo de sistema de cloro	Producción de agua	Dar a conocer el proceso de cloración en los sistemas de producción de agua.	Curso: Manejo de sistema de cloro	30		RD\$0.00
6	Curso: Fontanería	Personal de nuevo ingreso	Ampliar los conocimientos de plomería.	Curso: Fontanería	18	RD\$8,121.00	RD\$146,178.00



WOS

**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 DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO				Código: DPYDI-FO-CA-001			
<p><b>DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>  <b>DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES</b></p> <p><b>CHARLA EN MATERIA DE SEGURIDAD LABORAL (LEY 87-01)</b></p>				Versión: 01			
				Año de Elaboración: 2017			
				Fecha de Actualización: JUNIO 2020			
				Vigencia desde: 2017			
				2027			
<p><b>MISIÓN:</b> La CAASD tiene por misión trabajar con la población del Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo, para brindar servicio de agua potable, recolección y saneamiento de las aguas residuales, cuidando con necesidad y contribuyendo al cuidado del Medio Ambiente, como una empresa comprometida en la mejora continua, valorando su capital humano y trabajando con transparencia los recursos que administra.</p> <p><b>VISIÓN:</b> Ser una empresa estatal de agua potable y saneamiento con cobertura creciente de los servicios prestados, brindados de alta calidad, de manera rentable y sustentable.</p> <p><b>VALORES:</b> Excelencia y calidad de servicios; 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 permanente en las acciones de mejora continua; Comunicación abierta y honesta; Integración con los comunidades, colegas y ser amigable; Recursos humanos empoderados y con alta capacidad técnica; Trabajo en equipo.</p>							
TIPO DE ACTIVIDAD: <b>TALLER</b>		UBICACIÓN: <b>CAPACITACIÓN</b>		FECHA: <b>23/05/2021</b>			
INSTITUCIÓN EDUCATIVA/ASESORADOR: <b>DELIA M. SANTOS</b>							
ASUNTO/TEMA GENERAL: <b>DIAGNÓSTICO LA SEGURIDAD LABORAL Y LA LEY 87-01</b>							
RESPONSABLE DE LA CONVOCATORIA: <b>DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES</b>							
CARGO DEL RESPONSABLE: <b>ENC. OPTO. DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES</b>							
PARTICIPANTES							
NOBRE	CÉDULA	SEXO	ÁREA INSTITUCIONAL	TELÉFONO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
Martina Morad	012-1055490-2	F	Normativa	809-887-7519	Asesoradora	Martina.Morad@caasd.gob.do	
Edna M. García Torres	011-1173765-5	M	Planta Física	809-774603	Electrificadora	Edna.garcia@caasd.gob.do	
Angely M. Rodríguez	402-244473-0	M	Planta Física	844-656492	Asistente Administrativo	Angely.M.Rodriguez@caasd.gob.do	
Yolimar M. Rodríguez	402-2424561-3	F	Rec. Recursos	809-604-6049	Asistente	Yolimar.M.Rodriguez@caasd.gob.do	
Florencia P. Cadete Romero	402-2406319-3	F	Recursos Humanos	809-286-3000	Asistente	Florencia.P.CadeteRomero@caasd.gob.do	
Pedro Ramón Álvarez	801-0823537-5	M	Maneje de Extintores	829568209	Operario	Pedro.Ramón.Alvarez@caasd.gob.do	
FIRMADO LEGÍTIMO Y ENTENDIDO LO DESCRITO EN ESTE DOCUMENTO							
ENCARGADO DEL ÁREA							

- Listado de participantes Capacitación Seguridad e Higiene Laboral.

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO				Código: DPYDI-FO-CA-001			
<p><b>DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>  <b>DEPARTAMENTO RELACIONES LABORALES Y SOCIALES</b></p> <p><b>MANEJO DE EXTINTORES Y PRIMEROS AUXILIOS</b></p>				Versión: 01			
				Año de Elaboración: 2017			
				Fecha de Actualización: JUNIO 2020			
				Vigencia desde: 2017			
				2027			
<p><b>MISIÓN:</b> La CAASD tiene por misión trabajar con la población del Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo, para brindar servicio de agua potable, recolección y saneamiento de las aguas residuales, cuidando con necesidad y contribuyendo al cuidado del Medio Ambiente, como una empresa comprometida en la mejora continua, valorando su capital humano y trabajando con transparencia los recursos que administra.</p> <p><b>VISIÓN:</b> Ser una empresa estatal de agua potable y saneamiento con cobertura creciente de los servicios prestados, brindados de alta calidad, de manera rentable y sustentable.</p> <p><b>VALORES:</b> Excelencia y calidad de servicios; 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 permanente en las acciones de mejora continua; Comunicación abierta y honesta; Integración con los comunidades, colegas y ser amigable; Recursos humanos empoderados y con alta capacidad técnica; Trabajo en equipo.</p>							
TIPO DE ACTIVIDAD: <b>TALLER</b>		UBICACIÓN: <b>CAPACITACIÓN</b>		FECHA: <b>25/03/2021</b>			
INSTITUCIÓN EDUCATIVA/ASESORADOR: <b>DR. HECTOR MORALES</b>							
ASUNTO/TEMA GENERAL: <b>DIAGNÓSTICO EL MANEJO DE LOS EXTINTORES Y PRIMEROS AUXILIOS</b>							
RESPONSABLE DE LA CONVOCATORIA: <b>DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES</b>							
CARGO DEL RESPONSABLE: <b>ENC. OPTO. DE RELACIONES LABORALES Y SOCIALES</b>							
PARTICIPANTES							
NOBRE	CÉDULA	SEXO	ÁREA INSTITUCIONAL	TELÉFONO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
Fernando Berra	0170035707-7	Masculino	Dib. Dibujo	829-639-8176	Dib. San. TE	Fernando.Berra.paz@caasd.gob.do	
Yolimar M. Rodríguez	0111102297-6	F	Planta Física	829-820-9114	Asistente	Yolimar.M.Rodriguez@caasd.gob.do	
Angely M. Rodríguez	0111852364-6	M	Recursos Humanos	809-801-5111	Asistente	Angely.M.Rodriguez@caasd.gob.do	
Yolimar M. Rodríguez	401-00572189	M	Recursos Humanos	809-907-5383	Asistente	Yolimar.M.Rodriguez@caasd.gob.do	
Yolimar M. Rodríguez	402-244976-2	M	Recursos Humanos	809-775-7449	Asistente	Yolimar.M.Rodriguez@caasd.gob.do	
Yolimar M. Rodríguez	001-0106280-0	M	Tecnología	809-874-0016	Asistente	Yolimar.M.Rodriguez@caasd.gob.do	
Yolimar M. Rodríguez	001-1950897-8	F	Recursos Humanos	809-767-2644	Asistente	Yolimar.M.Rodriguez@caasd.gob.do	
Yolimar M. Rodríguez	402-2643076-9	F	Recursos Humanos	809-991-2150	Asistente	Yolimar.M.Rodriguez@caasd.gob.do	
Yolimar M. Rodríguez	402-1864564-7	M	Recursos Humanos	809-849-4894	Asistente	Yolimar.M.Rodriguez@caasd.gob.do	
Yolimar M. Rodríguez	402-2920044-9	F	Recursos Humanos	809-147-1177	Asistente	Yolimar.M.Rodriguez@caasd.gob.do	
FIRMADO LEGÍTIMO Y ENTENDIDO LO DESCRITO EN ESTE DOCUMENTO							
ENCARGADO DEL ÁREA							

#### 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.

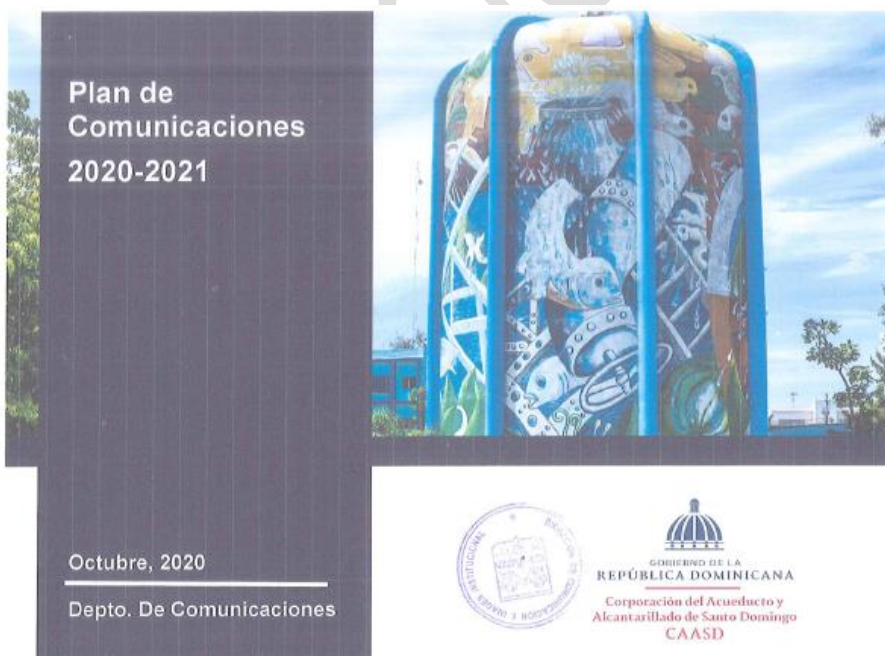
**Acción de Mejora:** Implementar todos los elementos contenidos en el Plan de Comunicación. Difundir los servicios que ofrece la institución y sus requisitos.

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

Cumplimiento: 100%

- **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



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



- Informe del Plan de Comunicaciones 2020 - 2021



**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 Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD) e Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD octubre 2021.

**Cumplimiento:** 100%

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




<b>Ficha técnica.</b>	
<b>Nombre:</b>	Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD)
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Descripción del producto</b>	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).
<b>Año estadístico del instrumento</b>	2021
<b>Universo</b>	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.
<b>Ámbito</b>	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.
<b>Tamaño de la fuente de información (Muestra)</b>	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 intradomiciliarias, 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.
<b>Método que utilizar</b>	Se estarán realizando encuestas personales, algunas a través del correo y otras plataformas digitales (casos de baja frecuencia con cantidad estimada de clientes).
<b>Fecha de trabajo</b>	La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), se estará aplicando desde el 7 de junio al 16 de julio del año en curso.
<b>Reconstrucción</b>	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, al 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 le persona seleccionada no desea colaborar nos despedimos amablemente y buscamos a 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-¿Se podría indicar el servicio que vino a solicitar? (NO LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ESPONTÁNEA, MÚLTIPLES 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 valora 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	

56

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



"Avanzamos para ti"

9023491

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](mailto:catty.encarnacion@seap.gob.do), o al teléfono 809-682-3298 ext. 2546, quien 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  
SCig



	CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO-CAASD DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
<b>RECIBIDO</b>	
FIRMA	<i>Wendys Vasquez</i>
FECHA	19/07/21
<b>DIRECCION GENERAL CAASD</b>	
Recibido por:	<i>Humberto</i>
Fecha:	15/7/21
Nota:	

- 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 Dotel <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?id=SLXKQcD\\_kUaCN5whZzzTVly1EEHI-A1Kh30ViE9CLtdUNjRSSTIzMFNGVTRlQVU1WE8wOUIKUzhTny4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=SLXKQcD_kUaCN5whZzzTVly1EEHI-A1Kh30ViE9CLtdUNjRSSTIzMFNGVTRlQVU1WE8wOUIKUzhTny4u) 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*

- Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD octubre 2021



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CAASD (ESCCAASD)

OCTUBRE 2021

 @caasdrd  [www.caasd.gob.do](http://www.caasd.gob.do)

**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 - septiembre 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
<b>19153</b>	<b>8621</b>

Sin otro particular, le saluda,

Atentamente,



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




Dirección Comercial  
División de Catastro de Usuarios

Santo Domingo, D.N.  
18 de noviembre del 2021

**EVIDENCIAS DE VISITAS A CLIENTES INACTIVOS**

PERIODO	VALIDACION DEL 60% DE LOS CLIENTES INACTIVOS
JULIO	3133
AGOSTO	2581
SEPTIEMBRE	3827
<b>TOTAL</b>	<b>9541</b>



**Agrim. José Eduardo Jiménez D.**  
Enc. Departamento 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,

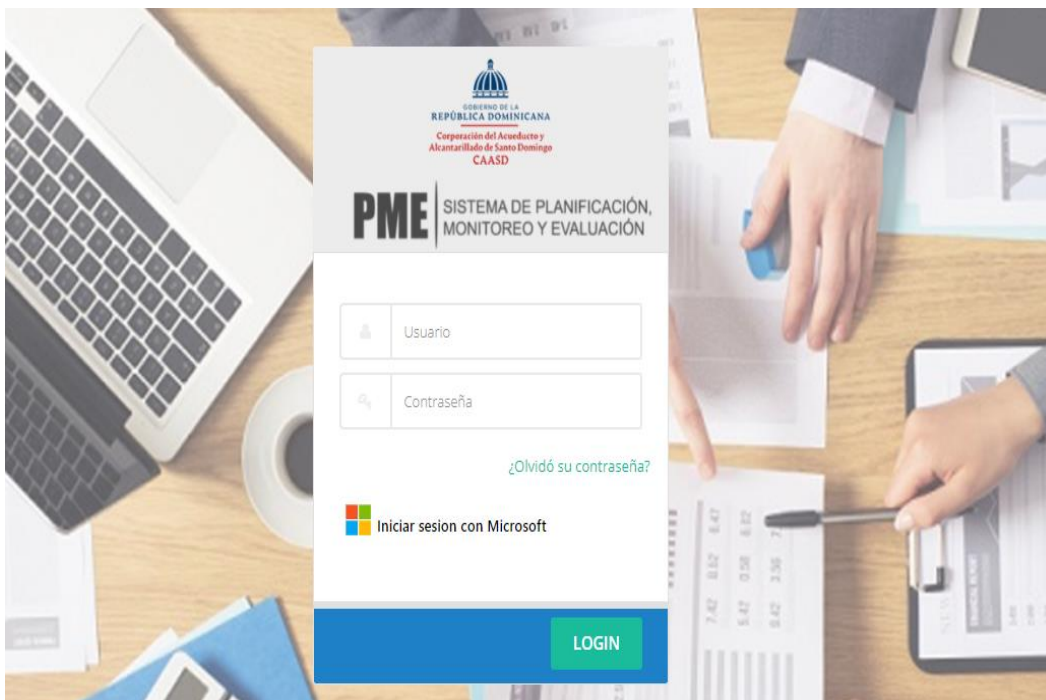
Atentamente,

  
Lidia Keflousca Ledesma  
Directora de Planificación y Desarrollo Institucional



RECIBIDO  
FECHA: 16/09/20  
HORA:  
FIRMA: *Janery Zavilla*

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 a noviembre 2021. Pantallazo del SISPEM.

Cumplimiento: 100%

- Reportes de Equipos entregados abril-junio 2021

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

	FECHA	CPU	SERIE CPU	NOMBRE	MONITOR	SERIE MONITOR	OBSERVACION	DOC	Columna1
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ79A	41-4139	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-AFTB-A01		PENDIENTE	1
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ75C	41-4133	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-AYUB-A01		PENDIENTE	2
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ7AP	41-4141	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-AYDB-A01		PENDIENTE	3
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ7FB	41-4135	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-AYNB-A01		PENDIENTE	4
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ75H	41-4130	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-CFPI-A01		PENDIENTE	5
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ7BQ	41-4121	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-CLFI-A01		PENDIENTE	6
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ7KH	41-4144	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-CKFI-A01		PENDIENTE	7
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ7AV	41-4134	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-AETB-A01		PENDIENTE	8
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ76R	41-4116	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-NHTB-01		PENDIENTE	9
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ7LJ	41-4138	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-CLYB-A01		PENDIENTE	10
PISO 3	24/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ76W	41-4137	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-A6QB-A01		PENDIENTE	11
	24/6/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ75J	35-3107 *	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-AFUB-A01	ESTABA EN PROTOCOLO	\$	12
	24/6/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ7F2	35-3108	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-OKGI-A01	ESTABAN EN PROTOCOLO ANTE RIORMENTE	\$	13
	24/6/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ7HW	35-3106	DELL E1914HP	CN-DF1XPO-FCC00-08T-CBZ1-A01	ESTABA EN PROTOCOLO	\$	14
	14/5/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ758	2	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-AFYB-A01	ESTABA EN PROTOCOLO	\$	15
RTES	25/4/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ71Y	50-N055	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-AFNB-A01	NELSON	\$	16
	4/5/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ722		DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-CAFI-A01		PENDIENTE	17
NA	4/5/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ785	50-S0509 *	DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-AYCB-A01		PENDIENTE	18
	6/5/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ7E7		DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-CXDI-A01	LOS MONITORES Y CPU NO ESTAN INSTALADAS EN ESTE ORDEN	SI	
	6/5/2021	LENOVO THINKCENTRE	MJOCQ7VD		DELL E1920H	CN-DF1XPO-FCC00-08T-AEWB-A01	LOS MONITORES Y CPU NO ESTAN INSTALADAS EN ESTE ORDEN	SI	

Reporte de equipos entregados noviembre 2021

**CAASD**  
CORPORACIÓN  
DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
DE SANTO DOMINGO

**Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.**

**Entrega de Equipos Informáticos.**

Fecha 15-11-21

Hacemos formal entrega al área de **COMPRAS Y CONTRATACIONES** del equipo según detalle a continuación reconociendo que el mismo no es de su propiedad y asume total responsabilidad de la condición de este mientras esté en su poder.

Equipo	Cant.	Marca	Modelo	Serie	Condición	Detalle
Escritor	1	Fujitsu	Scansnap i1480	CC18010518	NUOVO	a/c 9575

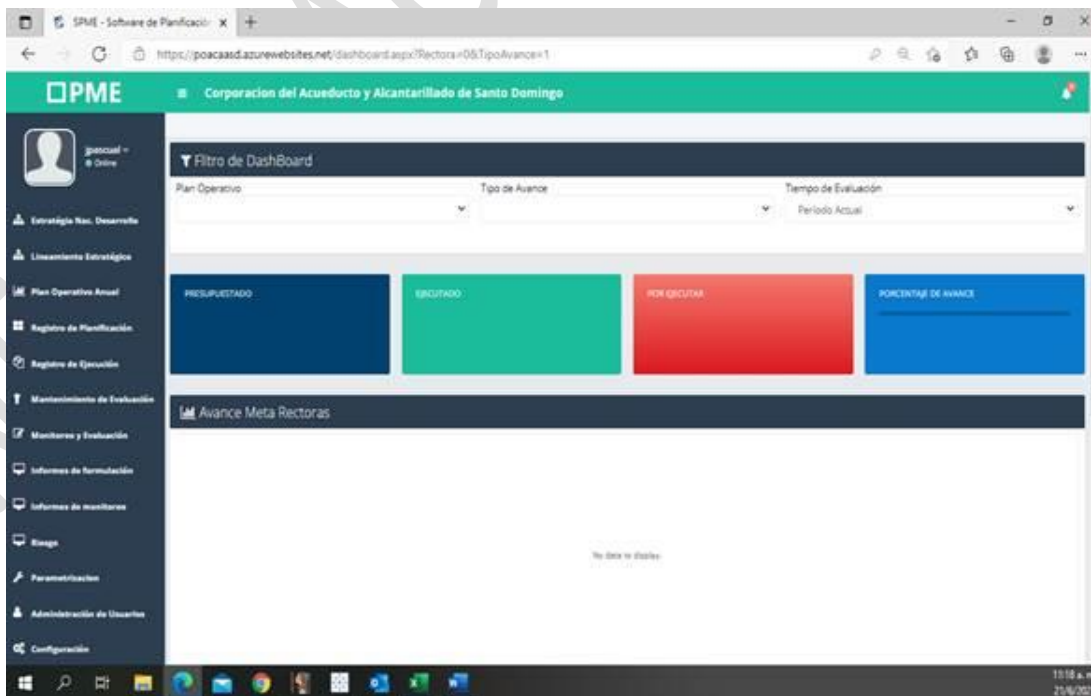
Cant. base: 1

Entregado por:  
Nombre y firma: Ricardo Torres  
Cedula/código empleado: 102-691202-1/22589

Recibido por:  
Nombre y firma: Aracelis Pizarro  
Cedula/código empleado: 102-691202-1/22589



- 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 enero - septiembre 2021.

Cumplimiento: 100%

- Estadísticas OAI enero-marzo 2021

**Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo**  
**CAASD**  
Estadísticas de la OAI  
1 de enero - 31 de marzo, 2021

Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Respuesta			
			Resueltas		Rechazadas	
			< 5 días	5 días >	< 5 días	5 días >
Solicitudes Físicas	1	0	1	0	0	0
Solicitudes por Correo Electrónico	5	4	0	1	0	0
Portal SAIP	32	13	2	17	0	0
Portal 311	11	1	9	1	0	0
Denuncias Web	1	0	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Preparado por:

Lic. Mafra Hernández  
Analista de Datos

Revisado por:

Lic. Henry E. Mora


Encargado Div. Acceso a la Información y Comunicación Pública


- 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
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>5</b>	<b>39</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Preparado por:   
Lic. Melisa Hernández  
Analista de Datos

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



- Estadísticas OAI Julio-septiembre 2021.


Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo


CAASD


"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

ESTADÍSTICAS DE LA OAI  
1 de julio - 30 de septiembre, 2021

Medio de solicitud	Recibidas	Pendientes	Respuesta			
			Resueltas		Rechazadas	
			< 5 días	5 días >	< 5 días	5 días >
Solicitudes Físicas	5	0	2	3	0	0
Solicitudes Correo Electronico	3	0	0	3	0	0
Portal SAIP	20	3	4	13	0	0
Portal 311	20	4	16	4	0	0
Denuncias Web	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Preparado por:   
Lic. Melisa 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: *Renzo Sting Lendor*  
Arq. Renzo Sting 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



RECIBIDO  
CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
DE SANTO DOMINGO - CAASD  
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
FIRMA: *Wladimir 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.

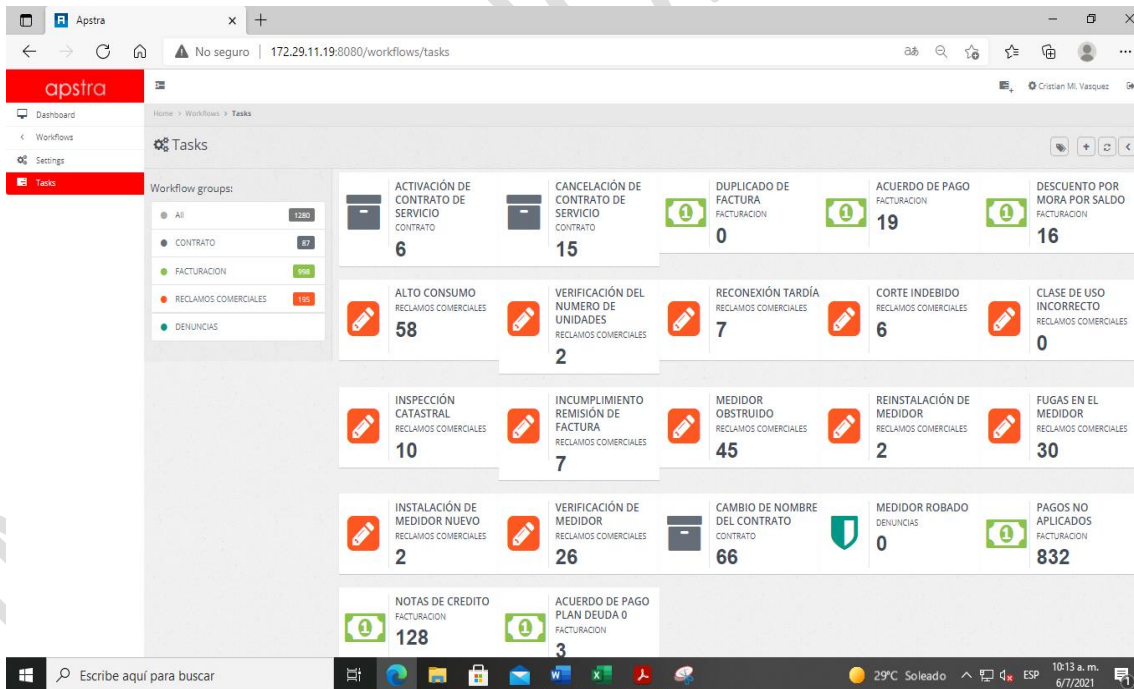
**Acción de Mejora:** Desarrollar un sistema computarizado que permita el monitoreo de los procesos operativos de la institución.

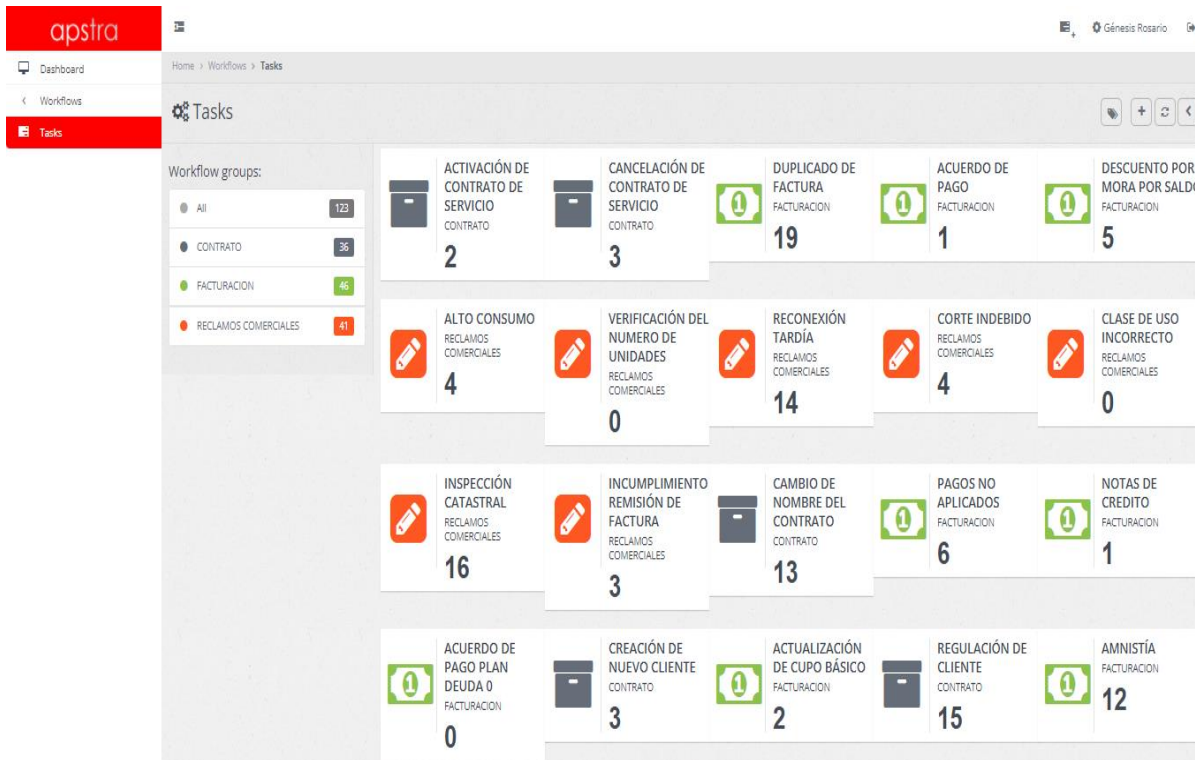
**Tarea:** Actualización del módulo de gestión por servicio (APSTRA 2.0) y la gestión de procesos operativos.

**Evidencia:** Imágenes del Sistema apstra de la gestión comercial y gestión de procesos operativos institucionales actualizado a noviembre 2021.

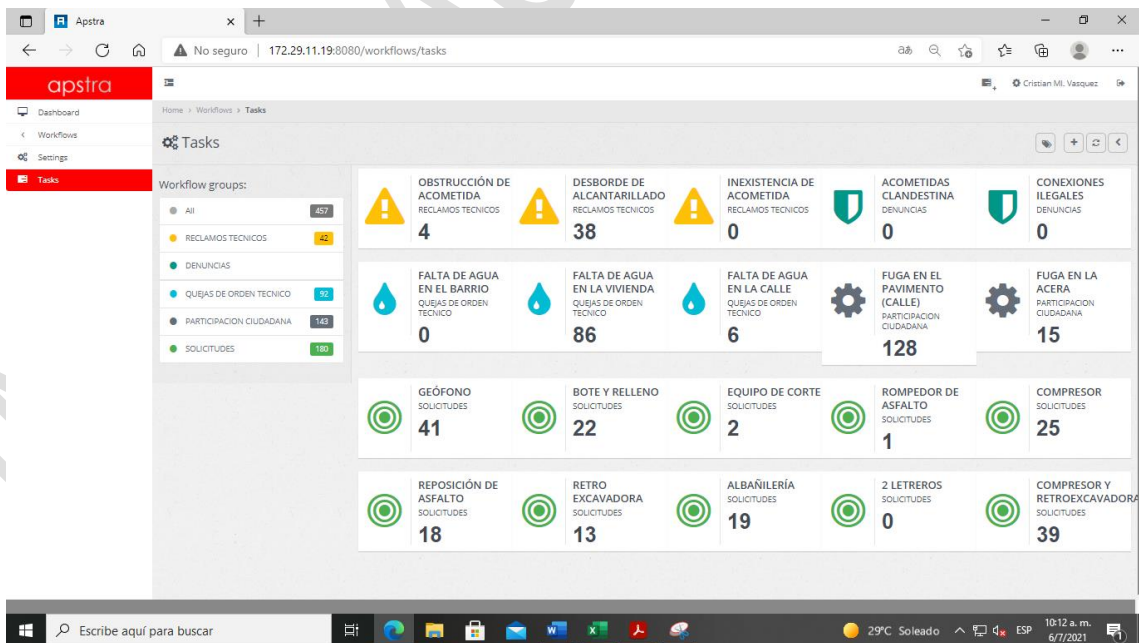
**Cumplimiento:** 100%

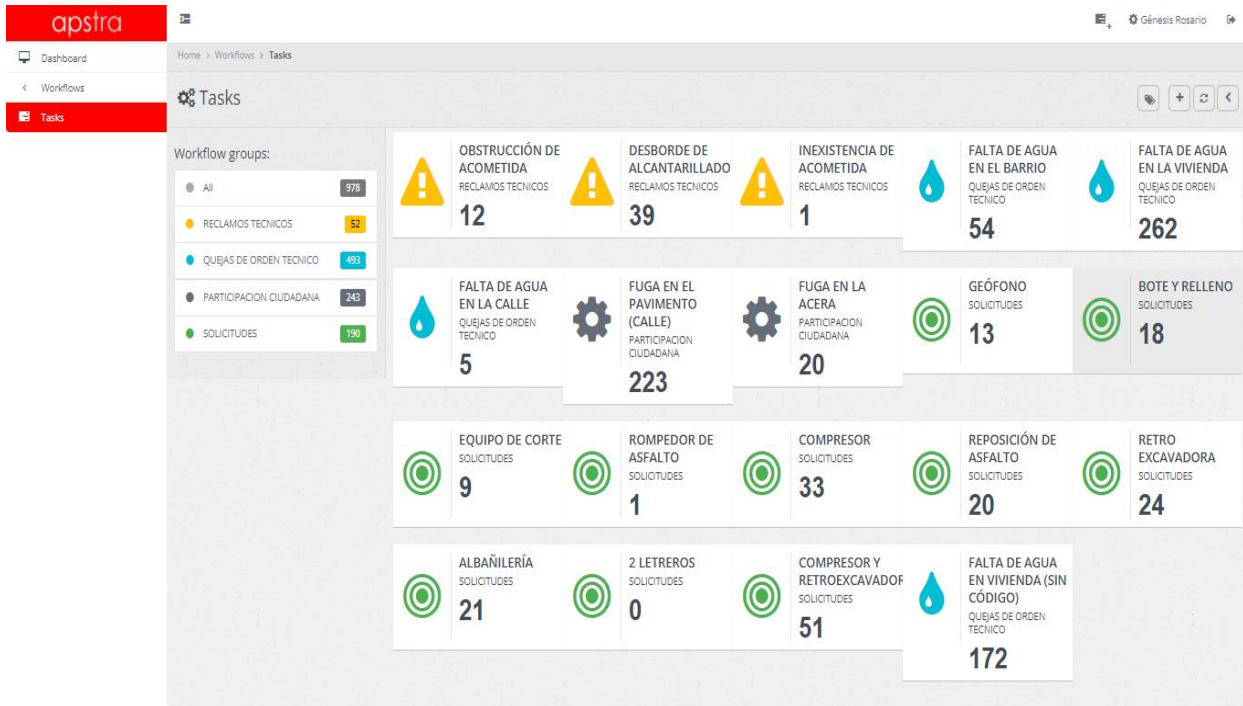
- Imágenes del Sistema apstra de la gestión comercial.





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





INFORMACION

**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-noviembre 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

Número de reporte	fecha	Gestión	Acciones
1335	14/10/2021 6:04	Gestión Operacional	En ruta
1392	14/10/2021 6:04	Gestión Operacional	En ruta
1619	14/10/2021 6:05	Gestión Operacional	En ruta
2640	14/10/2021 6:05	Gestión Operacional	En ruta
2643	14/10/2021 6:05	Gestión Operacional	En ruta
3295	8/9/2021 5:42	Gestión Operacional	En coordinación para ruta
3311	7/10/2021 9:43	Gestión Operacional	En ruta
3503	14/10/2021 5:55	Gestión Operacional	En ruta
3503	15/10/2021 5:35	Gestión Operacional	En coordinación para ruta
3608	3/9/2021 7:33	Gestión Operacional	En coordinación para ruta
3610	15/10/2021 5:34	Gestión Operacional	En ruta
3610	14/10/2021 5:54	Gestión Operacional	En ruta
3649	17/9/2021 6:25	Gestión Operacional	En coordinación para ruta
4009	12/10/2021 5:44	Gestión Operacional	En espera de asignación de equipo
4012	12/10/2021 5:43	Gestión Operacional	En espera de asignación de equipo
4259	11/11/2021 4:31	Gestión Operacional	En ruta
4660	7/10/2021 5:16	Gestión Operacional	En ruta
4938	20/9/2021 7:52	Gestión Operacional	En ruta
5119	13/9/2021 5:57	Gestión Operacional	En espera de asignación de equipo
5147	3/9/2021 6:24	Gestión Operacional	En ruta
5180	11/11/2021 4:33	Gestión Operacional	En ruta
5315	19/10/2021 10:35	Gestión Operacional	En ruta
5315	20/9/2021 8:19	Gestión Operacional	En ruta
5315	21/9/2021 11:23	Gestión Operacional	En ruta
5315	23/9/2021 6:39	Gestión Operacional	En ruta
5948	11/11/2021 4:35	Gestión Operacional	En ruta
5978	11/11/2021 4:37	Gestión Operacional	En ruta
6111	12/10/2021 8:22	Gestión Operacional	En ruta
6130	6/9/2021 11:24	Gestión Operacional	En espera de evaluación de campo

**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 noviembre 2021.

Cumplimiento: 50%

- Listado de participantes.



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

Adaptación Social - Calle Escobedo Morillo #65 2da. F. Santo Domingo Teléfono: (809) 562 9180 Ext. 1423 y 1436

NOMBRE DE LA JUNTA DE VECINOS Y/O ORGANIZACIÓN: *Junta de Vecinos San Antonio* TIPO:  JUNTA DE VECINOS  
 REPRESENTACION SECTORIAL  
 ORGANIZACIÓN

SECTOR/SECTORES: *Barrio Capatzen*

TELEFONO/S: \_\_\_\_\_ NOMBRES/S Y APELLIDOS DEL PRESIDENTE/A: *Blanca del Valle Torres*  
 TELEFONO DEL PRESIDENTE/A: *(809) 592-0116*

PROBLEMÁTICA: *Falta de transporte público desde y para llegar que sea por carretera, lo mismo a la San Antonio 92.*

SOLUCION PLANTEADA: \_\_\_\_\_

NO.	NOMBRE	TELEFONO/S
①	<i>Manuel Sánchez</i>	<i>809-245-1416</i>
	<i>Luz de los Angeles</i>	<i>809-621-0805</i>
	<i>Alexander Ramos</i>	<i>809-995-2008</i>
	<i>Sergio Soto</i>	<i>809-681-2852</i>
	<i>Jose Arias</i>	<i>809-314-9682</i>



**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-noviembre 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.

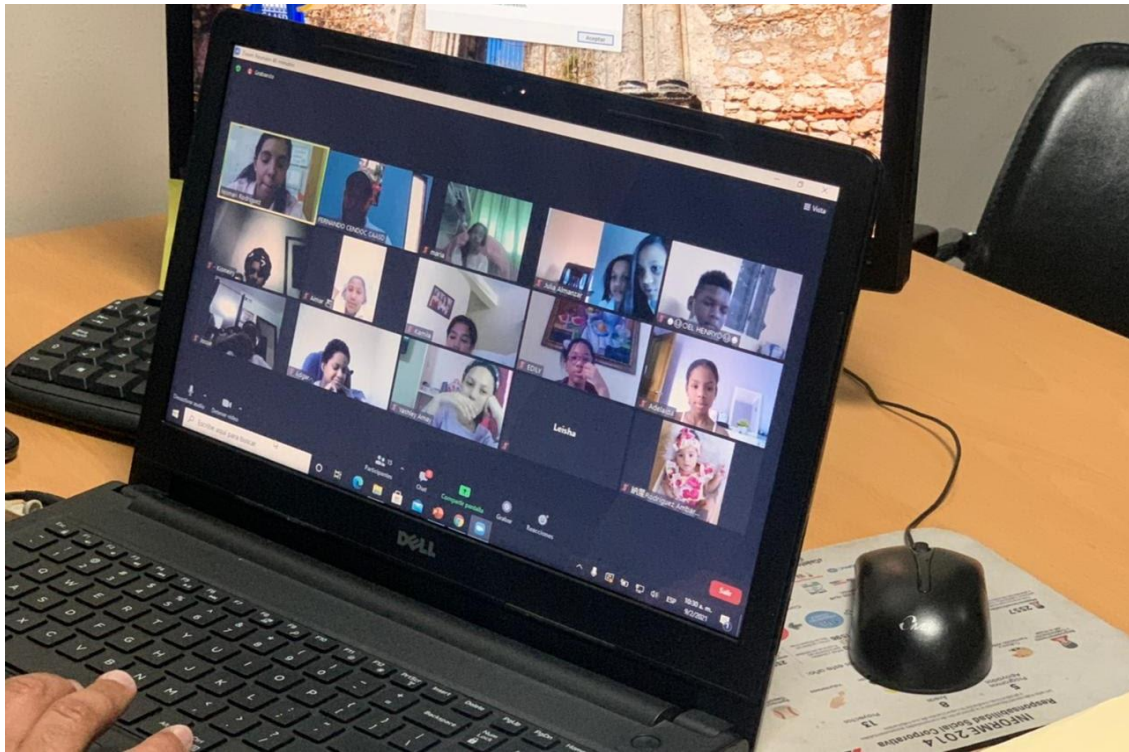
En el periodo 2021 hemos certificado **1587** nuevos **VIGILANTES DEL AGUA**.



CENTRO DE DOCUMENTACION  
CAASD







- Informe Estadístico del Centro de Documentación noviembre 2021



**CENTRO DE DOCUMENTACIÓN**  
**CENDOC-CAASD**



INFORME ESTADISTICO  
2021

Al 15 noviembre 2021

119

INFOH