



PLAN DE MEJORA MARCO COMUN DE EVALUACION CAF



INTRODUCCIÓN

La CAASD, en interés de aplicar un modelo de gestión de calidad que fortalezca los procesos institucionales, ha elaborado un Plan de Mejora, correspondiente al año 2022.

Con el cual se permitirá fortalecer la institución y generar bienestar a los ciudadanos - clientes, a través de una prestación de servicios, con los mayores estándares de calidad.

FILOSOFIA INSTITUCIONAL

MISION

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.

VISION

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.

FILOSOFIA INSTITUCIONAL

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 COORPORATIVOS

Eficiencia

Respeto

Responsabilidad

Satisfacción del cliente

Calidad

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2022

No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
1	1	1.1.4	No se evidencia la implementación por completo de la comunicación de la filosofía institucional a todos los grupos de interés.	Implementar por completo la comunicación de la filosofía institucional a todos los grupos de interés.	Empoderar a todos los grupos de interés vinculados a la institución sobre la filosofía institucional.	Difundir a través de los diferentes medios la nueva filosofía institucional.	Ene-22	Jun-22	A determinar	Departamento de comunicaciones	Cantidad de contenido de difusión interna y externa colocado.	Dirección de Planificación y Desarrollo
2	1	1.2.1	No se evidencia la comunicación continua e implementación por completo de los procesos y procedimientos vigentes. No existe un modelo de gestión de la calidad a nivel general. No se evidencia la documentación en todos los procesos y procedimientos existentes.	Gestionar la difusión de los procedimientos y el mecanismo de gestión.	Desarrollar un sistema de gestión por procesos donde incluya la participación de los grupos de interés, valore sus necesidades y expectativas	Actualizar los procedimientos de la Gestión de Comercial	Ene-22	Dic-22	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Procedimientos de la Gestión Comercial	Dirección de Planificación y Desarrollo
		1.2.5				Charlas de inducción al Sistema de Gestión de todos los representantes de las diferentes unidades organizativas (UO)	Ene-22	Dic-22	A determinar	Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación	Cantidad de personas inducidas al sistema de gestión	
		1.2.7				Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos	Ene-22	Ago-22	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Manual de procesos y procedimientos actualizado	

No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
3	1	1.2.3	No se ha realizado la perspectiva de género.	Realizar la perspectiva de género dentro de la institución.	Implementar políticas que permitan la inclusión social en la institución.	Celebración del día de los padres atendiendo la perspectiva y equidad de género	jul-22	jul-22	A determinar	Dirección de Recursos Humanos	Fotos del evento, Carta de invitación de la actividad	Dirección de Recursos Humanos
						Creación de políticas de equidad de género e inclusión social. Procesos y Procedimientos de aplicación de la política de equidad de género e inclusión social	jul-22	sept-22	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Políticas, procesos y procedimientos aprobados y difundidos	Dirección de Planificación y Desarrollo
4	1	1.2.8	No se evidencia una efectiva comunicación interna y externa a todos los niveles de la organización.	Realizar campañas para la fomentar la comunicación interna y externa en toda la organización	Promover una cultura de comunicación a nivel interno.	Elaborar campaña promoviendo la comunicación interna de la institución.	Ene-22	Jul-22	A determinar	Departamento de Comunicación	Fotografías de las campañas realizadas	Dirección de Planificación y Desarrollo
						Elaboración y difusión de la revista CAASD INFORMA	Ene-22	Jun-22	A determinar	Departamento de Comunicación	Revista elaborada y difundida	

No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
5	1	1.3.7	No existe la aplicación de bonos por desempeño. No existe la aplicación de reconocimiento a equipo de trabajo por metas logradas	Implementar reconocimiento laboral basado en el desempeño tanto a nivel individual como el trabajo en equipo.	Fomentar una cultura de valoración al esfuerzo individual y en equipo a través del reconocimiento laboral basado en desempeño.	Gestionar el presupuesto para otorgar el bono anual por desempeño a servidores de carrera administrativa.	Marz-22	Jun-22	A determinar	Dirección de Recursos Humanos	Partida presupuestaria en presupuesto 2023.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
	7	7.1.2.3				Elaborar un procedimiento para la premiación del esfuerzo considerando un premio ponderado o lo que establezca el órgano rector	Ene-22	Jun-22	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad	Procedimiento elaborado	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
6	3	3.2.4	No se evidencia el consenso del plan de formación y desarrollo para todos los empleados.	Elaborar y desarrollar el plan de formación para los colaboradores.	Elevar los conocimientos y habilidades de los colaboradores de la institución.	Elaboración y ejecución del plan de capacitación.	Ene-22	Jul-22	A determinar	Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Informe de avance de ejecución del Plan de Capacitación	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.
7	3	3.3.9	No se han realizado actividades de integración social y cultural.	Realizar actividades para la integración social y cultural de los colaboradores.	Promover la integración entre los colaboradores de la institución.	Coordinar y ejecutar el plan de actividades durante el año para reconocer, motivar e integrar a los servidores.	Ene-22	Jun-22	A determinar	Departamento de Relaciones laborales y Sociales.	Fotografías, invitaciones y minutas de las actividades realizadas.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.
						Convenio con ministerio de cultura para una escuela de arte CAASD	Ene-22	Dic-22	A determinar	División Social	Convenio realizado	

No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
8	4	4.6.1	No se evidencia la aplicación de un plan para el mantenimiento preventivo de las instalaciones. No se evidencia una gestión de mantenimiento efectiva valorando las condiciones ambientales del trabajo.	Desarrollar un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones.	Mantener en condiciones óptimas las instalaciones.	Mejorar la climatización e iluminación de las instalaciones.	Ene-22	Dic-22	A determinar	Servicios Generales	Fotografías y/o informe de las actividades de mantenimiento ejecutadas.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
9	4	4.6.3	No existe seguimiento a la vida útil de los activos físicos de la institución.	Dar seguimiento a la vida útil de los activos físicos que posee la institución.	Tener un listado actualizado de los activos fijos de la institución.	Realizar la conciliación de los activos fijos (mobiliarios, equipos de oficina, etc.) de manera mensual	Ene-22	Jun-22	A determinar	Departamento Financiero	Reporte actualizado conciliación de activos fijos.	Dirección Administrativa Financiera
												Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
10	4	5.2.4	No se evidencia la difusión a través de los canales de comunicación externa para los medios de acceso y horario.	Difundir en los diferentes canales de comunicación externa los servicios, así como horarios de acceso a las oficinas comerciales.	Promover los servicios que ofrece la institución a los ciudadanos clientes.	Colocar publicidad en los distintos canales de comunicación los servicios, así como los horarios de las oficinas comerciales.	Ene-22	Dic-22	A determinar	Departamento de Comunicaciones.	Publicidad de medios de acceso y horarios colocada en los canales de comunicación.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.

No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
11	6	6.1.3	No existe evidencia de que se realicen mediciones del involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo. No existe evidencia de la participación de los ciudadanos / clientes en de toma de decisiones de la organización.	Participación con los clientes usuarios.	Evidenciar la participación de los ciudadanos clientes en los diferentes procesos de trabajo.	Realizar visitas a junta de vecinos y/o organizaciones para conocer problemáticas sus zonas y poder brindarle una solución.	Ene-22	Dic-22	A determinar	Dirección Social	Listado de participantes y resumen de la minuta de reunión.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.
12	6	6.2.4.2	No se evidencia que exista una medición del alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Implementar mecanismos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Mantener debidamente actualizado el portal de transparencia con las informaciones institucionales que le ordena la ley 200-04	Ene-22	Jun-22	A determinar	Oficina de Libre Acceso a la Información.	Reporte de las informaciones Institucionales cargadas en el portal de transparencia.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.
13	7	7.2.1.5	No se evidencia la evaluación continua de la calidad de atención dispensada a los ciudadanos-clientes.	Evaluar la atención brindada a los Ciudadanos clientes.	Conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos Clientes por la atención brindada.	Elaborar encuestas de satisfacción para aplicar a los ciudadanos clientes.	Ene-22	Jun-22	A determinar	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión.	Ficha de encuesta, y cuestionario	Dirección de Planificación y Desarrollo