



# 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 2023.

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 2023

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-23	Jun-23	A determinar	Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación Interna	Cantidad de contenido de difusión interna y externa colocado.	Dirección de Comunicación Estratégica/Dirección de Planificación y Desarrollo
						Actualizar los visores con la Nueva filosofía Institucional	Ene-23	Dic-23	A determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional	Fotografías de los visores actualizados con la nueva filosofía institucional.	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	Documentar y/o actualizar los procedimientos institucionales	Ene-23	Dic-23	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Procedimientos documentados y/o actualizados	Dirección de Planificación y Desarrollo
									Minutas de las reuniones.			
		1.2.5				Charlas de inducción al Sistema de Gestión de todos los representantes de las diferentes unidades organizativas (UO)	Ene-23	Dic-23	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-23	Ago-23	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 las madres atendiendo la perspectiva y equidad de género	May-23	May-23	A determinar	Dirección de Recursos Humanos/Depto. De Relaciones Laborales y Sociales	Fotos del evento, Carta de invitación de la actividad	Dirección de Recursos Humanos
						Realizar charlas sobre la ley 5-13 sobre inclusión social	Ene-23	Dic-23	A determinar	Depto. De Relaciones Laborales y Sociales	Listado de participantes y fotografías de las charlas realizadas	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. No se evidencia un intercambio de información fluido entre los grupos de interés, de forma online.	Realizar campañas para la fomentar la comunicación interna y externa en toda la organización	Promover una cultura de comunicación a nivel interno y externo	Elaborar campaña promoviendo la comunicación interna y externa en las redes sociales de la Institución	Ene-23	Dic-23	A determinar	Departamento De Relaciones Públicas Y Comunicación Interna/ Departamento de Comunicación Digital	Fotografías de las campañas realizadas en las redes sociales de la Institución	Dirección de Comunicación Estratégica
						Elaborar boletines informativos sobre los temas de interés para los colaboradores de la institución	Ene-23	Jun-23	A determinar	Departamento de Prensa y Medios	Boletines difundidos	
						4	4.4.7	Actualizar mensualmente los murales institucionales	Ene-23	Dic-23	A determinar	Departamento De Relaciones Públicas Y Comunicación Interna

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-23	Jun-23	A determinar	División Organización Del Trabajo Y Compensación	Partida presupuestaria en presupuesto 2023.	Dirección de Recursos Humanos/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-23	Jun-23	A determinar	Departamento Evaluación del Desempeño y Capacitación y 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-23	Jul-23	A determinar	Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Plan de Capacitación 2023 e 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-23	Jun-23	A determinar	Departamento de Relaciones laborales y Sociales.	Fotografías, invitaciones y minutas de las actividades realizadas.	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				
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 iluminación de las instalaciones.	Ene-23	Dic-23	A determinar	Sección de Mantenimiento	Fotografías y/o informe de las actividades de mantenimiento ejecutadas.	División de Servicios Generales
						Gestionar las unidades de Aires acondicionados que se requieran en la institución	Ene-23	Dic-23	A determinar	División de Servicios Generales	Informes de los nuevos aires acondicionados	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-23	Jun-23	A determinar	Sección Control de Bienes	Reporte actualizado conciliación de activos fijos.	Departamento Financiero
												Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
10		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-23	Dic-23	A determinar	Departamento de Comunicación Digital	Publicidad de medios de acceso y horarios colocada en los canales de comunicación.	Dirección de Comunicación Estratégica/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-23	Dic-23	A determinar	Departamento de Asuntos Sociales	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-23	Jun-23	A determinar	División Acceso A La Información Y Comunicación Publica	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-23	Jun-23	A determinar	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión.	Ficha de encuesta, y cuestionario	Dirección de Planificación y Desarrollo