



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 2024.

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, respetando el medio ambiente y con criterios de calidad en cada una de nuestras entregas, desde una perspectiva de protección del medio ambiente.

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 2024

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	1.2.1	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 y manual de organización y funciones.	Ene-24	Dic-24	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Procedimientos documentados y/o actualizados. Manual de Organización y Funciones actualizado	Dirección de Planificación y Desarrollo/Dirección de Recursos Humanos
		Socializar los procedimientos vigentes.				Ene-24	Dic-24	A determinar	Correo masivo y/o listado de participantes.			
		Socializar el manual de organización y funciones actualizado				Ene-24	Dic-24	A determinar				
		1.2.5				Charlas de inducción al Sistema de Gestión, incluyendo la gestión de Cumplimiento y Antisoborno a todos los representantes de las diferentes unidades organizativas (UO)	Ene-24	Dic-24	A determinar	Departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación	Listado de participantes y/o fotografías de las charlas realizadas	
		1.2.7				Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos	Ene-24	Ago-24	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Manual de procesos, procedimientos y políticas actualizado	

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2024

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				
2	1	1.2.2	No se evidencia la comunicación continua y socialización de los productos y resultados institucionales establecidos en la planificación estratégica. No se evidencia la evaluación del cumplimiento al POA con la presencia de la MAE y los responsables.	Socializar los resultados institucionales logrados que han sido establecidos en la planificación estratégica	Comunicar a todos los niveles de la institución el desempeño logrado	Elaborar informe del desempeño del Plan Operativo Anual (POA)	Ene-24	Dic-24	A determinar	Depto. de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP	Informe elaborado.	Dirección de Planificación y Desarrollo
		Difundir los informes trimestrales del desempeño del POA a las unidades organizativas				Mar-24	Jun-24	A determinar	Correo Institucional de difusión/ carpeta pública institucional.			
		Programar reunión periódica para socializar los resultados logrados				Ene-24	Dic-24	A determinar	Listado de participantes y/o fotografías de las reuniones.			
3	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 campañas informativas en las redes sociales de la Institución	Ene-24	Dic-24	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-24	Jun-24	A determinar	Departamento de Prensa y Medios	Boletines difundidos	
						4	4.4.7	Actualizar mensualmente los murales institucionales	Ene-24	Dic-24	A determinar	Departamento De Relaciones Públicas Y Comunicación Interna

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2024

No.	Criterio	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
1	1	1.2.4	No se evidencia la implementación de la gestión de riesgos de desastre	Implementar un mecanismo de gestión de riesgos operativos	Reducir y/o mitigar los efectos adversos de fenómenos peligrosos sobre la población, los bienes y servicios y el ambiente.	Documentar política transversal de gestión integral de riesgos de desastres	Ene-24	Jun-24	A determinar	Depto. Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Política de gestión integral de riesgo documentada	Dirección de Planificación y Desarrollo
4	1	1.3.7	No está implementado la premiación al esfuerzo de los servidores. No se evidencia la existencia del mecanismo de aplicación para reconocimiento tanto individual como de equipo.	Implementar el 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.	Reconocer a los servidores de la institución basado en su desempeño laboral	Jun-24	Jul-24	A determinar	Depto. De relaciones laborales y Sociales	Reconocimientos otorgados y Fotografías de la actividad.	Dirección de Recursos Humanos/Dirección de Planificación y Desarrollo
	3	3.1.6	No se evidencia la evaluación de la percepción del reconocimiento por esfuerzos individuales o de equipo			Gestionar el presupuesto para otorgar incentivo a los colaboradores con alto nivel de desempeño	Mar-24	Jun-24	A determinar	Dirección de Recursos Humanos	Partida presupuestaria en presupuesto 2024	
	7	7.1.2.6	No se evidencia la existencia de una política de género. No se evidencia la aplicación de la política de género. No se ha realizado la perspectiva de género.			Realizar la perspectiva de género dentro de la institución.	Generar Capacidades y ambiente laboral para la inclusión del enfoque de género y derechos humanos en las políticas públicas.	Ejecutar el plan de capacitación de las metas de implementación de la política de Equidad de Género	Ene-24	Dic-24	A determinar	
5	3	3.1.7	No se evidencia la existencia de una política de género. No se evidencia la aplicación de la política de género. No se ha realizado la perspectiva de género.	Realizar la perspectiva de género dentro de la institución.	Generar Capacidades y ambiente laboral para la inclusión del enfoque de género y derechos humanos en las políticas públicas.	Ejecutar el plan de capacitación de las metas de implementación de la política de Equidad de Género	Ene-24	Dic-24	A determinar	Depto. Evaluación del Desempeño y Capacitación	Acta de conformación de comité de género	Dirección de Recursos Humanos/Dirección de Planificación y Desarrollo
	5	5.2.3										
	1	1.2.3				Crear comité de género	Ene-24	Jun-24	A determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo /Dirección Jurídica	Acta de conformación de comité de género	Dirección General
						Sensibilizar en materia de derechos humanos al personal institucional.	Ene-24	Dic-24	A determinar	Depto. Evaluación del Desempeño y Capacitación	Cantidad de servidores capacitados	Dirección de Recursos Humanos/Dirección de Planificación y Desarrollo

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2024

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				
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-24	Jul-24	A determinar	Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Plan de Capacitación 2024 e informe de avance de ejecución del Plan de Capacitación	Dirección de Recursos Humanos
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-24	Jun-24	A determinar	Departamento de Relaciones laborales y Sociales.	Fotografías, invitaciones y minutas de las actividades realizadas.	Dirección de Recursos Humanos

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-24	Dic-24	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-24	Dic-24	A determinar	División de Servicios Generales	Informes de los nuevos aires acondicionados instalados	Departamento Administrativo
						Remozamiento de las instalaciones del edificio II	Ene-24	Jun-24	A determinar	Unidad Ejecutora de Proyectos	Proyecto de remozamiento del edificio II y/o fotografías.	Dirección General
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-24	Jun-24	A determinar	Sección Control de Bienes	Reporte actualizado conciliación de activos fijos.	Departamento Financiero

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2024

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				
10	5	5.2.4	No se evidencia la difusión a través de los canales de comunicación externa para los medios de acceso y horario. No se evidencia la medición de percepción o satisfacción en torno la disponibilidad de accesos, horarios, etc.	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 en los distintos canales de comunicación los servicios, así como los horarios de las oficinas comerciales.	Ene-24	Dic-24	A determinar	Departamento de Comunicación Digital	Publicidad de medios de acceso y horarios colocada en los canales de comunicación.	Dirección de Comunicación Estratégica/Depto. Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión
	6	6.1.2.2	de percepción o satisfacción en torno la disponibilidad de accesos, horarios, etc.			Publicar contenido de la 2da. Versión de Carta Compromiso Al Ciudadano en las redes sociales.	Ene-24	Dic-24	A determinar		Publicación trimestral de la 2da. Versión de Carta Compromiso Al Ciudadano en las redes sociales.	
11	6	6.2.1.1	No se evidencia la actualización del tiempo de espera para todos los servicios	Actualizar tiempo de respuesta, procesamiento y prestación de los servicios.	Dar a conocer el tiempo de respuesta, procesamiento y prestación de los servicios	Actualizar el tiempo de respuesta, en el procesamiento y la prestación de los servicios para ser difundidos en los canales de comunicación	Ene-24	Sep-24	A determinar	Depto. Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Brochure con tiempos de respuesta comprometido, catálogo de servicios con la actualización del tiempo de respuesta, procesamiento y prestación de los servicios.	Dirección de Planificación y Desarrollo
	6	6.2.1.2	No se evidencia las acciones correctivas generadas por las quejas y sugerencias	Monitorear el tiempo de procesamiento de las quejas y sugerencias recibidas.	Mantener las quejas y sugerencias recibidas subsanadas.	Validar cumplimiento en tiempo de las quejas y sugerencias recibida	Ene-24	Dic-24	A determinar	Depto. Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Matriz de seguimiento y control.	Dirección de Planificación y Desarrollo
						Gestión/validación del envío de las cartas como medidas de subsanación con el incumplimiento de servicios comprometidos	Ene-24	Dic-24	A determinar		Correos de gestión con el responsable del servicio.	

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERIODO 2024

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				
12	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-24	Dic-24	A determinar	Departamento de Asuntos Sociales	Listado de participantes y resumen de la minuta de reunión.	Dirección de Planificación y Desarrollo.
						Implementar la política de Participación Social	Ene-24	Jun-24	A determinar	Depto. de Asuntos Sociales	Informe de implementación de la política.	Dirección de planificación y Desarrollo
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-24	Jun-24	A determinar	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión.	Ficha de encuesta, y cuestionario	Dirección de Planificación y Desarrollo
14	7	7.2.2.4	No se evidencia la implementación del bono por desempeño del personal de carrera. 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-24	Jun-24	A determinar	División Organización Del Trabajo Y Compensación	Partida presupuestaria en presupuesto 2024.	Dirección de Recursos Humanos/Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional