



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 2025.

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 CORPORATIVOS

Eficiencia

Respeto

Responsabilidad

Satisfacción del cliente

Calidad

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERÍODO 2025

No	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Evidencias	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.	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-25	Dic-25	A determinar	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Procedimientos documentados y/o actualizados.	Dirección de Planificación y Desarrollo/Dirección de Recursos Humanos
		Socializar los procedimientos vigentes.				Ene-25	Dic-25	A determinar	Correo masivo y/o listado de participantes.			
		Socializar el manual de organización y funciones actualizado				Ene-25	Dic-25	A determinar				
2	2	2.1.4	No se evidencia un Plan Integral de Mitigación de Riesgos, incluyendo Riesgos de desastres	Elaborar y gestionar la aprobación del Plan de Acción para mitigar diferentes tipos de riegos	Incorporar un plan de acción con respaldo presupuestario de los recursos para las acciones de mitigación priorizadas	Consolidar los riesgos identificados por cada objetivo, fechas, responsables, los costos requeridos e indicadores	ene-25	ene-25	A determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo	Plan consolidado y remitido en aprobación	Comité de riesgo y prevención de fraude
						Gestionar la aprobación del plan de riesgo	feb-25	feb-25	A determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo, y/o Comité de riesgo y prevención de fraude	Plan de acción y recursos Aprobado	Director general
						Elaborar informe de monitoreo semestral de avance del plan de riesgo	Abr-25	Dic-25	A determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo, y/o Comité de riesgo	Informe trimestral remitido y presentado al equipo directivo	Director general y/o responsable asignado

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERÍODO 2025

No	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Evidencias	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
3	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-25	Dic-25	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-25	Dic-25	A determinar	Correo Institucional de difusión/ carpeta pública institucional.			
		Programar reunión periódica para socializar los resultados logrados				Mar-25	Dic-25	A determinar	Listado de participantes y/o fotografías de las reuniones.			
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 campañas informativas en las redes sociales de la Institución	Ene-25	Dic-25	A determinar	Departamento De Relaciones Públicas / División de Comunicación Digital	Fotografías de las campañas realizadas en las redes sociales de la Institución	Dirección de Comunicaciones
						Elaborar boletines informativos sobre los temas de interés para los colaboradores de la institución	Ene-25	Jun-25	A determinar	Departamento de Prensa y Medios	Boletines difundidos	
						4	4.4.7	Actualizar mensualmente los murales institucionales	Ene-25	Dic-25	A determinar	Departamento De Relaciones Públicas

No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Evidencias	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
5	137	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. No se evidencia la evaluación de la percepción del reconocimiento por esfuerzos individuales o 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-25	Jul-25	A determinar A Determinar	Depto. De Relaciones laborales y Sociales	Reconocimientos otorgados y Fotografías de la actividad.	Dirección de Recursos Humanos
		Gestionar el presupuesto para otorgar incentivo a los colaboradores con alto nivel de desempeño				Mar-25	Jun-25	A determinar	División de Organización del Trabajo y Compensación.	Partida presupuestaria en presupuesto 2025	Dirección de Recursos Humanos/Dirección de Planificación y Desarrollo	
		Gestionar la ejecución del presupuesto para otorgar incentivo a los colaboradores con alto nivel de desempeño				Ene-25	Dic-25	A determinar	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales	Reporte SIGEF Partida ejecutada 2025	Dirección de Recursos Humanos/ DAF	

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERÍODO 2025

No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Evidencias	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
6	3	3.3.2	No se evidencia conocimiento del personal de la existencia de los canales para expresar las sugerencias.	Difundir por diferentes medios al personal, los canales para comunicar sus sugerencias.	Dar a conocer a todo el personal las vías para expresar sus sugerencias	Realizar campaña de difusión de las vías institucionales para las sugerencias	Ene-25	Jul-25	A determinar	Departamento De Prensa y Medios / Departamento de Relaciones laborales y Sociales.	Fotografías de murales, pantallazo del desktop reflejando campaña.	Dirección de Comunicaciones /Dirección de Recursos Humanos
7	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-25	Jul-25	A determinar	Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Plan de Capacitación 2025 e informe de avance de ejecución del Plan de Capacitación	Dirección de Recursos Humanos
8	7	7.4.3	No existe la medición de la efectividad de la Inducción institucional	Medir la efectividad de la inducción impartida por la institución.	Desarrollar un mecanismo para medir el nivel de efectividad de las inducciones	Charlas de inducción al sistema de gestión a los representantes de las diferentes unidades organizativas	Ene-25	Jul-25	A determinar	Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Formulario de evaluación de la inducción recibida. y/o fotografías de las charlas realizadas.	Dirección de Recursos Humanos
9	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-25	Jun-25	A determinar	Departamento de Relaciones laborales y Sociales.	Fotografías, invitaciones y minutas de las actividades realizadas.	Dirección de Recursos Humanos

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERÍODO 2025

No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Evidencias	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
10	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-25	Dic-25	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-25	Dic-25	A determinar	División de Servicios Generales	Informes de los nuevos aires acondicionados instalados	Departamento Administrativo
		7				7.3.1	Remozamiento de las instalaciones del edificio II	Ene-25	Jun-25	A determinar	Unidad Ejecutora de Proyectos	Proyecto de remozamiento del edificio II y/o fotografías.
11	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-25	Jun-25	A determinar	Sección Control de Bienes	Reporte actualizado conciliación de activos fijos.	Departamento Financiero
12	5	5.1.1	No se evidencia la existencia de todos los procesos documentados y/o mapeados.	Identificar los macroprocesos de las unidades directivas de la institución.	Mantener una estructura organizativa ágil y eficiente	Documentar los procedimientos de las diferentes unidades organizativas	Ene-25	Dic-25	A determinar	Depto. Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión / áreas responsables de los procesos	Manual de proceso y procedimientos actualizado y aprobado.	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
		5.1.5	No existe la documentación de todos los procesos.			Mapear los procesos institucionales	Ene-25	Dic-25	A determinar			

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERÍODO 2025

No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Evidencias	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
13	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-25	Dic-25	A determinar	División de Comunicación Digital	Publicidad de medios de acceso y horarios colocada en los canales de comunicación.	Dirección de Comunicaciones /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 actualización de Carta Compromiso Al Ciudadano en las redes sociales.	Ene-25	Dic-25	A determinar		Depto. Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	
14	6	6.1.2.3	No se evidencia estándares de tiempo y satisfacción para todos los servicios que ofrece la corporación.	Evidenciar el cumplimiento de los estándares de calidad y tiempo de entrega de los servicios.	Reflejar los estándares de calidad y el tiempo de entrega de los servicios y determinar el grado de satisfacción.	Elaborar informes de gestión de los servicios comprometidos y monitorear el tiempo de entrega de los servicios.	Ene-25	Dic-25	A determinar	Depto. Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Informes de gestión, matrices de seguimiento.	Dirección de Planificación y Desarrollo
15	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 catálogo de servicios con el tiempo de respuesta, en el procesamiento y la prestación de los servicios para ser difundidos en los canales de comunicación.	Ene-25	Sep-25	A determinar	Depto. Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Catálogo de servicios con la actualización del tiempo de respuesta, procesamiento y prestación de los servicios.	Dirección de Planificación y Desarrollo.

No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Evidencias	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
16	6	6.2.1.6	No se evidencia una medición del tiempo de espera para todos los servicios que ofrece la institución	Medir el tiempo de espera que el cliente tarda en recibir el servicio.	Supervisar el tiempo de espera para todos los servicios ofrecidos en la institución.	Monitorear el tiempo de espera con informes y matrices de seguimiento.	Ene-25	Dic.-25	A determinar	Depto. Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión	Matriz de seguimiento y control, Informes de resultados encuestas realizadas.	Dirección de Planificación y Desarrollo
17	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 las quejas y sugerencias recibida	Ene-25	Dic-25	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 medidas de subsanación con el incumplimiento de servicios comprometidos	Ene-25	Dic-25	A determinar		Correos de gestión con el responsable del servicio.	
	6	6.2.2.1	No se evidencia el resultado de utilización de los canales de comunicación	Evaluar los resultados de la utilización de los canales de comunicación.	Conocer cuáles son los resultados que obtiene la institución con el uso de los canales de comunicación.	Reporte de eficiencia de verificación de contenido a través de las redes sociales.	Ene-25	Dic-25	A determinar	División de Comunicación Digital	Encuestas, matrices, informes de resultados.	Dirección de Comunicaciones

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
PERÍODO 2025

No.	Criterio	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable de Ejecutar	Evidencias	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin				
18	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-25	Dic-25	A determinar	División de Promoción y Educación Comunitaria.	Listado de participantes y resumen de la minuta de reunión.	Dirección de Atención y Relaciones con la Comunidad
						Implementar la política de Participación Social	Ene-25	Jun-25	A determinar	División de Promoción y Educación Comunitaria.	Informe de implementación de la política.	Dirección de Atención y Relaciones con la Comunidad
19	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-25	Jun-25	A determinar	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de Gestión.	Ficha de encuesta, y cuestionario	Dirección de Planificación y Desarrollo
20	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 y a la ejecución de la partida presupuestaria para otorgar el bono anual por desempeño a servidores de carrera administrativa.	Marz-25	Jun-25	A determinar	Depto. Relaciones Laborales y Sociales.	Partida presupuestaria en presupuesto 2025.	Dirección de Recursos Humanos / DAF